T.C.
BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

KAMUDA ELEKTRONİK SENDİKACILIĞIN BENİMSENMESİ VE BAŞARISI: EĞİTİM-BİR-SEN ÖRNEĞİ

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

Erkan SUVEYDAS

BURSA – 2023

T.C.
BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

KAMUDA ELEKTRONİK SENDİKACILIĞIN BENİMSENMESİ VE BAŞARISI: EĞİTİM-BİR-SEN ÖRNEĞİ

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

Erkan SUVEYDAS

Danışman
Doç. Dr. Fatih GÜRSES

BURSA-2023

TEZ ONAY SAYFASI

T. C.
BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı, 702034014 numaralı Erkan SUVEYDAS'ın hazırladığı "Kamuda Elektronik Sendikacılığın Benimsenmesi ve Başarısı: Eğitim-Bir-Sen Örneği" başlıklı yüksek lisans tezi ile ilgili savunma sınavı, 12.07.2023 günü 10.30 saatleri arasında yapılmıştır. Alınan cevaplar sonunda adayın başarılı / ~~başarısız~~ olduğuna oybirliği / ~~oy çokluğu~~ ile karar verilmiştir.

Üye (Tez Danışmanı ve Sınav Komisyonu Başkanı)
Doç. Dr. Fatih GÜRSES
Bursa Uludağ Üniversitesi

Doç.Dr. Melih ENGİN
Bursa Uludağ Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Ali ÇİÇEK
Sivas Cumhuriyet Üniversitesi

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS İNTİHAL YAZILIM RAPORU

BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tez Başlığı/Konusu: **"Kamuda Elektronik Sendikacılığın Benimsenmesi ve Başarısı: Eğitim-Bir-Sen Örneği"**
Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 65 sayfalık kısmına ilişkin, 26.07.2023 tarihinde şahsım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından (Turnitin) aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan özgünlük raporuna göre, tezimin benzerlik oranı %18'dır.
Uygulanan filtrelemeler:

1- Kaynakça hariç

2- Alıntılar hariç/dahil

3- 5 kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Özgünlük Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.
Gereğini saygılarımla arz ederim.

09.07.2023

Adı Soyadı: Erkan SUVEYDAS
Öğrenci No: 702034014
Anabilim Dalı: Yönetim Bilişim Sistemleri
Programı: Yüksek Lisans
Statüsü: Y. Lisans ☒ Doktora ☐

Doç.Dr. Fatih GÜRSES

Danışman

Yemin Metni

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum **"Kamuda Elektronik Sendikacılığın Benimsenmesi ve Başarısı: Eğitim-Bir-Sen Örneği"** başlıklı çalışmanın bilimsel araştırma, yazma ve etik kurallarına uygun olarak tarafımdan yazıldığına ve tezde yapılan bütün alıntıların kaynaklarının usulüne uygun olarak gösterildiğine, tezimde intihal ürünü cümle veya paragraflar bulunmadığına şerefim üzerine yemin ederim.

19.06.2023

Adı Soyadı:	Erkan SUVEYDAS
Öğrenci No:	**702034014**
Anabilim Dalı:	**Yönetim Bilişim Sistemleri**
Programı:	**Yönetim Bilişim Sistemleri**
Statüsü:	[X] Yüksek Lisans [ ] Doktora

ÖZET

Yazar adı soyadı	**Erkan SUVEYDAS**
Üniversite	**Bursa Uludağ Üniversitesi**
Enstitü	**Sosyal Bilimler Enstitüsü**
Anabilim dalı	**Yönetim Bilişim Sistemleri**
Tezin niteliği	**Yüksek Lisans**
Mezuniyet tarihi	**……/……/20….**
Tez danışmanı	**Doç. Dr. Fatih GÜRSES**

Kamuda Elektronik Sendikacılığın Benimsenmesi ve Başarısı: Eğitim-Bir-Sen Örneği

Küresel iletişim ağları ve dijital teknolojilerin yaygınlaşması, bilgiye erişim ve paylaşım şeklimizi değiştirmiş, temel toplumsal süreçleri yeniden şekillendirilmesine yol açmıştır. Bu gelişmelerden çalışma hayatı ve çalışma hayatının en önemli unsurlarından biri olan sendikalar ile geleneksel sendikacılık anlayışı da etkilenmiştir. Ülkemizde kamu çalışanlarının sendikalaşma oranı son yıllarda oldukça artmıştır. Artan sendikalaşma oranı ile birlikte sendikaların üye sayıları da artmış bu da beraberinde organizasyon güçlükleri ortaya çıkarmıştır. Sendikalar için ortaya çıkan bu organizasyon güçlüklerini aşabilmek, yönetim süreçlerini daha etkili ve verimli hale getirebilmek ancak, e-sendikacılık hizmetlerinin geliştirilmesi ve kullanımlarının benimsenmesi ile mümkün olabilecektir.

Bu çalışmada Eğitimciler Birliği Sendikası'nın (Eğitim-Bir-Sen) geliştirmiş olduğu ve sendikacılık faaliyetlerine ilişkin pek çok işlemi çevrimiçi ortamda gerçekleştirebilmeye imkân tanıyan "Üye Takip Sistemi"ni (ÜTS) kullanan sendikanın şube ve ilçe yöneticilerine sendikal hizmet ve faaliyetlerin yerine getirilebilmesi bağlamında sunduğu katkıyı ve sistemin başarısını değerlendirmek amaç edinilmiştir. Bilgi ve bilişim sistemlerinin başarı ve benimsenmesini konu edinen çalışmalar için çerçeve model olarak kabul gören Bilgi Sistemleri Başarı Modeli 2 esas alınarak oluşturulan model ile ÜTS'nin başarı ve benimsenmesi üzerinde etkili olan değişkenler açıklanmaya çalışılmıştır.

Çalışma sonucunda ortaya çıkan bulgular; hizmet kalitesi ile eğitim kalitesinin kullanım üzerinde, sitem kalitesi ve eğitim kalitesinin memnuniyet üzerinde, kullanım ve memnuniyetin ise net fayda üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir.

Anahtar kelimeler: Sendika, Sendikacılık, Kamu Sendikacılığı, e-sendikacılık, Bilgi Sistemleri Başarı Modeli 2, Türkiye

ABSTRACT

Name & surname	**Erkan SUVEYDAS**
University	**Bursa Uludağ University**
Institute	**Institute of Social Sciences**
Field	**Management Information Systems**
Subfield	**Master**
Degree awarded	**……/……/20….**
Date of degree awarded	**Assoc. Prof. Fatih GÜRSES**

Adoption and Success of Electronic Unionism in the Government: The Case of Eğitim-Bir-Sen

The proliferation of global communication networks and digital technologies has transformed the way we access and share information, and it has reshaped fundamental social processes. These developments have also impacted working life, including trade unions, which are crucial elements of this sphere. In Turkey, the unionization rate of public employees has seen a considerable increase in recent years. This increase in unionization and membership numbers has introduced organizational challenges. Overcoming these challenges and enhancing the efficiency and effectiveness of management processes will only be possible through the development and adoption of e-unionism services.

In this study, the aim is to evaluate the contribution and success of the "member tracking system" developed by the Union of Educators' Union (Eğitim-Bir-Sen). This system allows numerous transactions related to union activities to be conducted online, providing significant aid to the union's branch and district managers in terms of fulfilling union services and activities. The model for this evaluation is based on the Information Systems Success Model 2, which is an accepted framework for studies on the success and adoption of information and information systems. This model aims to explain the variables that affect the success and adoption of the member tracking system.

The findings of the study demonstrate that both service quality and educational quality have a significant and positive effect on usage. Additionally, system quality and educational quality significantly and positively affect satisfaction, and both usage and satisfaction positively contribute to net benefit.

Keywords: Trade Union, Trade Unionism, Public Trade Unionism, e-unionism, Information Systems Success Model 2, Turkey

ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimimin her aşamasına rehberlik eden, değerli vakitlerini ayırarak gerek eğitimim gerek tez çalışmam sürecine eşsiz katkılar sağlayan kıymetli hocam Doç. Dr. Fatih GÜRSES'e sabrı, anlayışı ve refakatleri için çok teşekkür ederim. Tez jürisinde yer aldıkları ve kıymetli görüşleri ile çalışmama değer katan kıymetli hocalarım Doç. Dr. Melih ENGİN ve Dr. Öğr. Üyesi Ali ÇİÇEK'e çok teşekkür ederim.

Sağladıkları imkânlar ile eşsiz bir çalışma ortamı temin eden ve tez yazım aşamamın önemli bir kısmına ev sahipliği yapan Mimar Sinan Uyumayan Kütüphane çalışanlarına Yıldırım Belediye Başkanı Oktay YILMAZ şahsında çok teşekkür ederim.

Yüksek lisans eğitimim süresince çokça ihmal ettiğim kızlarım Zeynep, Hatice ve Elif'e, ihmal ettiğim tüm sorumluluklarımı üstlenen, desteğini her zaman hissettiğim kıymetli eşim Gülsüm Hanım'a, çok teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖZET v
ABSTRACT vi
ÖNSÖZ vii
İÇİNDEKİLER viii
TABLOLAR ix
ŞEKİLLER x
KISALTMALAR xi
GİRİŞ 1
1. TEORİK ARKA PLAN 4
1.1 Sendikacılık ve Türkiye'de Sendikacılık 4
1.2 Kamu Sendikacılığı ve Türkiye'de Kamu Sendikacılığı 6
1.3 Sendikalar ve Bilişim Teknolojileri: E-Sendikacılık 7
1.4 Bilişim Teknolojilerinin Benimsenmesi ve Başarısı 10
1.4.1 Genel Benimseme Teorileri 10
1.4.2 Teknoloji Benimseme ve Başarı Modelleri 13
1.4.3 Bilgi Sistemleri Başarı Modeli 15
2. YÖNTEM 19
2.1 Veri Toplama Aracı 19
2.2 Evren ve Örneklem 19
2.3 Araştırma Modeli ve Hipotezler 20
2.4 Veri Analiz Yöntemi 22
3. BULGULAR 25
3.1 Betimsel İstatistikler 25
3.1.1 Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler 25
3.1.2 Katılımcıların Sistem Kullanımına Yönelik Bilgiler 26
3.1.3 Madde ve Faktör Ortalamaları 26
3.2 Geçerlilik Analizi 30
3.3 Güvenilirlik Analizi 31
3.4 Yapısal Modelin Test Edilmesi 32
4. SONUÇ VE ÖNERİLER 35
KAYNAKÇA 38
EKLER 44

TABLOLAR

Tablo 1: Uyum İyiliği Ölçütleri 24
Tablo 2: Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler 25
Tablo 3: Sistemin Kullanımına İlişkin Bilgiler 26
Tablo 4: Faktör ve Madde Ortalamaları 27
Tablo 5: Uyum İyiliği Ölçütleri ve Modelin Uyum İyiliği Değerleri 30
Tablo 6: Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları 31
Tablo 7: Cronbach's Alpha Test Sonuçları 31
Tablo 8: Yapısal Model Uyum İyiliği Değerleri 32
Tablo 9. Yapısal İlişkilere Ait Bulgular 33

ŞEKİLLER

Şekil 1: Bilgi Sistemleri Başarı Modeli 15
Şekil 2: Bilgi Sistemleri Başarı Modeli 2 17
Şekil 3: Araştırma Modeli 21

KISALTMALAR

BİT : Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BK : Bilgi Kalitesi
bkz. : Bakınız
BSBM : Bilgi Sistemleri Başarı Modeli
BSBM2 : Bilgi Sistemleri Başarı Modeli 2
BTKKT : Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi
BTKKT 2 : Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2
CFI : Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
CMIN/DF : Ki-Kare/Serbestlik Derecesi
DFA : Doğrulayıcı Faktör Analizi
EK : Eğitim Kalitesi
EĞİTİM-BİR-SEN : Eğitimciler Birliği Sendikası
GET : Gerekçeli Eylem Teorisi
HK : Hizmet Kalitesi
IFI : Fazlalık Uyum İndeksi
ILO : Uluslararası Çalışma Örgütü
IFWEA : Uluslararası Eğitim İşçileri Birlikleri Federasyonu
K : Kullanım
M : Memnuniyet
PDT : Planlı Davranış Teorisi
RMSEA : Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
SBT : Sosyal Bilişsel Teori
SK : Sistem Kalitesi
SRMR : Standartlaştırılmış Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü
TKM : Teknoloji Kabul Modeli
TKM 2 : Teknoloji Kabul Modeli 2
TKM 3 : Teknoloji Kabul Modeli 3
TLI : Normlaştırılmamış Uyum İndeksi
ÜTS : Üye Takip Sistemi
YEM : Yapısal Eşitlik Modellemesi
YYT : Yeniliklerin Yayılımı Teorisi

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki (BİT) gelişmeler, toplumsal yaşamın farklı alanlarında önemli değişikliklere yol açmıştır. Küresel iletişim ağları ve dijital teknolojilerin yaygınlaşması bilgiye erişim ve paylaşım şeklimizi değiştirmiş, temel toplumsal süreçlerin yeniden şekillendirilmesine yol açmıştır. Bu gelişmelerden çalışma hayatı ve çalışma hayatının en önemli unsurlarından olan sendikalar ile geleneksel sendikacılık anlayışının etkilenmemesi olanaksızdır. Bu bağlamda, BİT'ler geleneksel sendikacılık pratiğinin birçok yönünü dönüştürmüştür. Bu dönüşüm ise sendikaların organizasyonel yeteneklerini, hizmet sunumlarını, üye yönetimini, yönetici ve temsilci eğitimini ve üye-sendika iletişimini derinden etkilemiştir.

Ülkemizde de bu değişimin etkilerini hem işçi hem de kamu sendikaları açısından görmek mümkündür. Özellikle kamu görevlilerinin sendikalaşma oranının işçilerin sendikalaşma oranına göre oldukça yüksek olduğu düşünüldüğünde[1], BİT'lerdeki gelişmelerin kamu sendikacılığını nispeten daha çok etkileyebileceği düşünülebilir. Çünkü kamu görevlileri sendikalarınıın üye sayılarında meydana gelen bu artışlar sendikalar için büyük organizasyon güçlüklerini de beraberinde getirmektedir. Bu bağlamda, ortaya çıkan bu organizasyon güçlüklerini aşabilmek ve yönetim süreçlerini daha etkili ve verimli hale getirebilmek sendikalar için çok önemli bir konu haline gelmiştir. Sendikaların yönetim ve organizasyon faaliyetleri, üyelere sundukları hizmetler ile üye-sendika iletişim yöntemlerinde karşılaştıkları sorunlar, sendikaların BİT'lere olan ihtiyaç ve taleplerini de arttırmıştır.

Bu bağlamda, sendikaların işleyişlerini ve sundukları hizmetlerin kalitesini daha etkin, esnek ve yenilikçi bir seviyeye taşıyabilmeleri, "e-sendikacılık"[2] kavramını faaliyetlerinin merkezine oturtabilmeleri ve tüm işleyişlerini bu anlayış doğrultusunda yeniden kurgulamaları gerekmektedir. Çünkü sendikaların ancak bu sayede hızla değişen ve dönüşen çalışma hayatı koşullarına uyum sağlayabilmeleri mümkün olacaktır.

[1] Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı 2022 verilerine göre ülkemizde var olan işçilerin sendikalaşma oranı %14,42 iken kamu görevlilerinin sendikalaşma oranı %73' tür (ÇSGB, 2022).

[2] E-Sendikacılık basitçe *"sendikal faaliyetlerin yürütülmesinde ve hizmetlerin sunulmasında BİT'lerin kullanılması"* olarak ifade edilebilir.

E-Sendikacılık faaliyetlerini temel olarak iki kategoride ele alabilmek mümkündür. İlki bir veya birden fazla BİT kanalı vasıtasıyla gerçekleştirilen üyelere yönelik hizmetler ve diğer faaliyetler (e-başvuru, e-bilgi alma, e-iletişim, e-anket, e-tartışma, e-örgütlenme gibi); ikincisi ise sendika yöneticilerinin BİT'ler aracılığıyla gerçekleştirdikleri çeşitli yönetsel işlemler ve faaliyetler (e-yönetim, e-işlem, e-toplantı, e-bildiri, e-raporlama gibi). Fakat bir sendikanın e-sendikacılık faaliyetlerindeki başarısını yalnızca o sendikanın yukarıda örnekleri verilen faaliyetler bakımından arzı ile değerlendirmemek gerekir. Bu aşamada hemen ifade edilmelidir ki gerek üyeler gerekse yöneticiler açısından e-sendikacılık faaliyetlerinden istenilen çıktıların ve beklenen faydanın elde edilebilmesi söz konusu e-sendikacılık faaliyetlerinin öncelikle muhatapları tarafından fark edilmesi, sonrasında ise kullanılması ve/veya benimsenmesinden geçmektedir.

Bu bağlamda, bu tez çalışması tam da bu konuya, yani e-sendikacılık faaliyetlerinin benimsenmesi ve başarısına odaklanmaktadır. Fakat bunu üyeler cephesinden değil, sendika yöneticileri bağlamında gerçekleştirmektedir. Çünkü üyeler açısından e-sendikacılık faaliyetleri çok çeşitli platformlar üzerinden (web/mobil site, mobil uygulama, sosyal medya platformları, SMS, MMS, Whatsapp grupları vb.) gerçekleştirebilir. Bununla birlikte, her sendika üyesi bu platformlar üzerinden gerçekleştirilen faaliyetlere eşit oranda ilgi göstermeyebilir. Bu ve benzeri gerekçelerden hareketle çalışma kapsamında e-sendikacılık faaliyetlerinin benimsenmesi ve başarısının değerlendirilmesi sendika yöneticileri açısından ve her yöneticinin benzer kullanım koşullarına tabi ve tecrübesine sahip olduğu bir sistemi ele almak suretiyle gerçekleştirilmek istenmiştir.

Çalışma kapsamında Eğitimciler Birliği Sendikası'nın (Eğitim-Bir-Sen) sendika yöneticilerinin kullanımına sunmuş olduğu bir sistem olan Üye Takip Sistemi (ÜTS) inceleme nesnesi kabul edilmiştir. ÜTS, Eğitim-Bir-Sen'in şube başkanları, şube yönetim kurulu üyeleri ve ilçe başkanları tarafından kullanılabilmektedir. ÜTS, sendika yöneticilerinin üyelik işlemleri, raporlama, tanımlama, görevlendirme, kurum içi ve kurum dışı organizasyon düzenleme, iletişim vb. elektronik faaliyetler gerçekleştirebilmelerine olanak sunan bir sistemdir. Buradan hareketle, çalışmada

Eğitim-Bir-Sen yöneticileri nezdinde ÜTS'nin benimsenmesi ve başarısı üzerine etki eden faktörler araştırılmıştır.

Buna göre çalışmada öncelikle teorik arka plan bölümünde sırasıyla sendikacılık ve Türkiye'de sendikacılık; kamu sendikacılığı ve Türkiye'de kamu sendikacılığı; sendikalar ve bilişim teknolojileri ve bilişim teknolojilerinin benimsenmesi ve başarısı konularına odaklanılmıştır. Yöntem bölümünde ise veri toplama aracı, evren ve örneklem, araştırma modeli ve hipotezler ve son olarak da veri analiz yöntemine açıklık getirilmeye çalışılmıştır. Bulgular bölümünde gerçekleştirilen analiz neticesinde elde edilen bulgulara yer verilmiş; sonuç ve öneriler başlığı altında ise bulgulardan hareketle genellenebilir sonuçlara varılarak, bu sonuçlar doğrultusunda sendikalar için e-sendikacılık faaliyetlerinde dikkate alınmak üzere uygulamaya yönelik öneriler geliştirilmeye çalışılmıştır.

1. TEORİK ARKA PLAN

1.1 Sendikacılık ve Türkiye'de Sendikacılık

Sanayi Devrimi ile birlikte, 18. yüzyılın sonlarından itibaren İngiltere'de endüstriyel dönüşüm süreci başlamış ve ardından Avrupa ve Kuzey Amerika'ya yayılmıştır (Kozak, 1992). Bu dönemde, kötü çalışma koşulları, düşük ücretler ve uzun çalışma saatleri nedeniyle işçiler, haklarını savunmak ve çalışma koşullarını iyileştirmek amacıyla örgütlenme ihtiyacı hissetmişlerdir. İlk sendikalar, işçilerin ekonomik çıkarlarını korumak ve çalışma koşullarını düzeltmek amacıyla kurulmuştur (Mahiroğulları, 2013). Bu anlamda sendikacılık, endüstriyel dönüşümün başladığı 18. yüzyılın sonlarında işçi sınıfının ortaya çıkması ve işçilerin koşullarının değişimiyle başlamıştır denilebilir. İşçi haklarının ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi amacıyla ortaya çıkan bu örgütlenmeler, tarih boyunca ekonomik, politik ve sosyal faktörlerin etkisiyle şekillenmeye devam etmiştir (Hyman, 2001).

19. ve 20. yüzyıllar boyunca, sendikaların sayısı ve etkisi Avrupa ve Kuzey Amerika'da hızla artmıştır. Bu dönemde, işçi hakları ve çalışma koşulları konusundaki mücadeleler, sendikaların gücünü ve önemini artırmıştır. İşçi sınıfının politik ve sosyal gücü arttıkça, sendikaların etkisi de büyümüştür. Bu süreç, işçi hareketlerinin ve işçi haklarının gelişmesine katkıda bulunmuştur. 1970'lerden itibaren, küreselleşme ve ekonomik yapıdaki değişiklikler nedeniyle sendikaların gücünde ve etkisinde gerileme yaşanmış, uluslararası rekabetin artması ile işçi hakları ve sendikaların önemini azalmıştır (Taş, 2012).

Dünya genelinde sendikacılığın ve sendikaların tarihsel gelişimi, endüstriyel dönüşüm, işçi sınıfı koşulları ve ekonomik, politik ve sosyal faktörlerin etkisiyle şekillenmiştir. Sanayi Devrimi'nden bu yana, sendikalar işçi haklarını savunma ve çalışma koşullarını iyileştirme amacıyla ortaya çıkmış ve tarih boyunca farklı dönemlerde etkisini artırarak veya azaltarak var olmuştur. Günümüzde sendikalar, küresel ekonomideki değişikliklere ve yeni sosyal ve politik koşullara uyum sağlayarak işçi haklarının korunması ve geliştirilmesi için mücadele etmeye devam etmektedir (Hyman, 2001).

Ülkemizde sendikacılık hareketi ise, 19. yüzyılda işçi sınıfı hakları ve dayanışma ilkeleri üzerine kurulu işçi dernekleri ve teşkilatların ortaya çıkmasıyla başlamıştır. II. Meşrutiyet'in 1908'deki ilanından sonra işçi haklarına dair mevzuat ve düzenlemeler yapılmış; ancak sendikal faaliyetler sınırlı kalmıştır (Makal, 1997). Cumhuriyet'in kuruluşuyla birlikte işçi hareketleri ve sendikalar daha görünür hale gelmiştir. İkinci Dünya Savaşı sonrasında Türkiye'de sendikacılık hareketi güçlenmiştir. 1947 yılında yürürlüğe giren 5018 Sayılı İşçi ve İşveren Sendikaları ve Sendika Birlikleri Hakkında Kanun ile sendikal örgütlenmenin yasal zemini oluşmuştur (Işıklı, 2002). 1960 Anayasası ise sendika özgürlüğü yanında toplu sözleşme ve grev hakkını da açıkça kabul etmiştir. 1963'te kabul edilen İş Kanunu ve 1967'de yürürlüğe giren 274 Sayılı Sendikalar Kanunu, sendikaların güçlenmesine ve işçi haklarının daha iyi korunmasına katkıda bulunmuştur. 1970'lerde sendikaların önemi artmış ve toplu iş sözleşmeleri yaygınlaşmıştır; ancak işçi sınıfı ile hükümet arasındaki çatışmalar da tırmanmıştır (Yıldırım, 2019).

1980'lerde Türkiye'de sendikacılık hareketi zorlu bir süreç yaşamıştır. 1980 askeri darbesinin ardından sendikal haklar kısıtlanmış ve işçi hareketlerine baskılar artmıştır. 1983'te yürürlüğe giren 2821 ve 2822 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunları ile sendikaların örgütlenme özgürlüğü sınırlandırılmıştır (Işıklı, 2002). 1990'lı yıllarda ve 2000'li yıllarda Türkiye'de sendikacılık hareketi yeniden güç kazanmış, küreselleşme ve Avrupa Birliği uyum sürecinin de etkisiyle işçi hakları ve sendikal özgürlükler konusunda önemli reformlar yapılmıştır (Taş, 2012). Bu dönemde Türkiye'deki sendikaların etkisi ve üye sayısı artarken, işçi haklarının korunması ve sosyal diyalogun güçlenmesi için de çeşitli adımlar atılmıştır. Günümüzde Türkiye'de sendikacılık hareketi, işçi haklarını savunma ve çalışma koşullarını iyileştirme konusunda önemli bir rol oynamaktadır (Mahiroğulları, 2013).

Öte yandan hem dünyada hem de Türkiye’de her ne kadar sendikacılığın ortaya çıkışı ve gelişimi özel sektör bağlamında ve işçi sendikaları taşıyıcılığında olsa da sendikacılık literatüründe kamu çalışanlarının sendikal haklar bakımından mücadelesini konu edinen ve kamu sendikacılığı adı verilen bir alan da bulunmaktadır. Aşağıda yer alan başlık altında dünyada ve Türkiye’de kamu sendikacılığının gelişimine yer verilecektir.

1.2 Kamu Sendikacılığı ve Türkiye'de Kamu Sendikacılığı

Kamu çalışanları sendikacılığı, dünya çapında işçi sendikacılığından daha geç bir dönemde ortaya çıkmış ve örgütlenme sürecini daha geç tamamlamıştır. Kamu çalışanları sendikalarının anayasal ve yasal koruma altına alınması, II. Dünya Savaşı'nın ardından gerçekleşmeye başlamıştır. 1961 Anayasası'nın da etkisi ile ivme kazanan kamu görevlileri sendikacılığı, 1970'lerin sonlarına doğru Avrupa'nın neredeyse tamamında hızla yayılmıştır. 1990 yılından itibaren, kamu görevlilerinin sendikal haklara erişimi küresel çapta genel bir eğilim olarak ortaya çıkmıştır. Bu durumun temel nedeni; kamu sektöründe özel sektöre göre daha rahat örgütlenme imkânı olmasıdır (Kocaoğlu, 2000). Günümüzde birçok batı ülkesinde işçi sendikacılığındaki zayıflama ve üye azalması eğilimine rağmen, çalışanların örgütlenme dinamiği kamu çalışanları sendikaları tarafından sürdürülmektedir (Han, 2014)

Ülkemizde, kamu görevlileri sendikacılığı işçi sendikacılığından farklı olarak 20. yüzyılın ikinci yarısında dünya ile paralel bir şekilde ortaya çıkmıştır. İlk anayasamız olan 1924 Anayasası'nda grev, toplu sözleşme ve sendika kurma gibi haklar bulunmamaktadır (Yenihan & As, 2017). 1932 yılında Uluslararası Çalışma Örgütü'ne (ILO) katılmış olan ülkemizin, iç mevzuatını bu standartlarla uyumlu hale getirmesi oldukça uzun zaman almıştır. 1961 Anayasası, kamu görevlileri sendikacılığı için bir başlangıç niteliği taşımaktadır. 1961 Anayasasının 46. maddesi, "işçi" yerine "çalışan" ifadesini kullanarak örgütlenme hakkını sadece işçi ve işverenlere değil, tüm çalışanlara tanımıştır. Ancak, 1961 Anayasası'nda kamu görevlilerinin bu hakları kullanabilmesi için özel bir mevzuata tabi olacağı da ayrıca belirtilmiştir. Nitekim 1965 yılında kabul edilen 624 sayılı "Devlet Personel Sendikaları Kanunu" ile kamu görevlileri sendikacılığı, anayasal ve yasal düzeyde tam olarak başlamıştır (Güneş, 2013).

1971 yılında gerçekleşen 12 Mart Muhtırası ile 624 sayılı Kanun kaldırılmış ve kamu görevlilerinin sendikalaşma haklarına son verilmiştir. 1982 Anayasası, sendikalaşma hakkını sadece işçilere tanımış ve kamu görevlilerinin dernekler çatısı altında örgütlenmelerine izin vermiştir. İç mevzuatta düzenleme olmamasına rağmen, imzalanan ILO sözleşmelerine (87, 98, 151 sayılı) dayanarak 1990 yılında Eğitim-İş sendikası kurulmuştur. Devamında Kamu-Sen (1992) ve Memur-Sen'in de (1995) kuruluşlarıyla

birlikte kamu görevlilerinin örgütlenme talepleri somutlaşmış ve sonuç olarak kamu otoritesi mevcut duruma uygun yasal düzenlemeyi yapmak zorunda kalmıştır. Nihayetinde, 2001 yılında 4688 sayılı Kamu Görevlileri Sendikaları Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle kamu görevlileri sendikacılığı, ülkemizde yeniden yasal bir zemine oturtulmuştur.

4688 sayılı Kanun, bazı noktalarda uluslararası normlarla uyumlu olsa da genel olarak değerlendirildiğinde uluslararası normlara kıyasla oldukça kısıtlayıcı ve yasaklayıcı hükümler içermektedir. Grev hakkından yoksun olan toplu pazarlık hakkı, sendika üyeliğine izin verilmeyen kamu görevlilerinin toplam kamu görevlileri arasında geniş bir oranı kapsaması, bu kısıtlama ve yasakların en belirgin özelliklerindendir. Günümüzde, kamu görevlileri sendikalarının yasal düzenleme açısından uluslararası sendikal normlar göz önünde bulundurulduğunda hâlâ eksik yanları olmakla birlikte; toplu görüşmeden toplu sözleşmeye geçiş süreci bu alanda önemli bir ilerleme olarak kabul edilebilir (Uysal & Köse, 2014).

Buraya kadar anlatılanlardan anlaşılacağı üzere sendikacılık ve sendikal haklar bağlamında önemli mücadeleler verilmiş ve aşamalar kaydedilerek günümüze gelinmiştir. Öte yandan, bugünün toplum yapısının aldığı görünüm itibariyle dünkü yasal, hukuksal, kurumsal problemlerin yerini ise bugün sendikal faaliyetlere ilgiyi ve katılımı arttırma, sendikal faaliyetleri en az maliyetle fakat en verimli şekilde gerçekleştirmenin yollarını arama gibi meseleler almıştır. Bahsi geçen meselelere ilişkin sendikaların çözüm geliştirebilmeleri adına bilişim teknolojileri, sendikalar için önemli bir fırsat alanı doğurmaktadır. Aşağıdaki başlıkta bu konuya yer verilmektedir.

1.3 Sendikalar ve Bilişim Teknolojileri: E-Sendikacılık

Sendikaların gerçekleştirdikleri yönetim ve organizasyon faaliyetlerinde; üyeleri için sunmuş oldukları hizmetler ile üye-sendika iletişim yöntemlerinde ve sendika yöneticileri, çalışanları ve üyelerine yönelik düzenlenen eğitim programlarında bilişim teknolojilerini kullanmaları çok önemli bir yer tutmaktadır (Fiorito & Royle, 2005). Çünkü sendikalar tarafından gerçekleştirilen etkinlikler ve düzenlenen faaliyetlerde bilişim sistemlerinden yararlanılması başta sendikal faaliyetlerde ortaya çıkan

maliyetlerin düşürülmesi olmak üzere verimliliğin arttırılması ve üyeler ile daha etkili bir iletişim zemininin kurabilmesi gibi pek çok katma değerin ortaya çıkışına zemin hazırlamaktadır.

Bu bağlamda, bilişim teknolojilerinin sendikaların gerçekleştirdikleri faaliyetler ve sunmuş oldukları hizmetlerde kullanımının, sendikalar için önemli fırsatlar barındırdığı Templer ve Solomon (1988) tarafından da erken dönemde ifade edilmiştir. Templer ve Solomon'a (1988) göre bilişim teknolojilerinin sendikal faaliyet ve hizmetlerde kullanılmasının yaygınlaşması sayesinde sendikalar, daha geniş bir üye tabanına ulaşabilir, hızlı ve etkili bir şekilde bilgi akışı sağlayabilir ve kurumsal çıkarlarını daha iyi koruyabilirler (Templer & Solomon, 1988).

Bu noktada, uygulamada Uluslararası Eğitim İşçileri Birlikleri Federasyonu'nun (IFWEA) 1994 yılında oluşturdukları sendika web sayfası, sendikaların bilişim teknolojilerini kullanımına yönelik ilk örnek olarak gösterilebilir (Gündoğan, 2002). Yine Columbia Öğretmen Federasyonunun Kanada'da gerçekleştirdikleri ve birbirine modemler ile bağlı taşınabilir bilgisayarlar aracılığı ile eyalet çapında düzenledikleri eylem de ilk elektronik sendikal faaliyetlere örnek gösterilebilir (Lee E. , 1999).

İnternet tabanlı hizmetlerin yaygınlaşması, karşılıklı iletişime olanak sağlayan web 2.0'ın sağladığı yenilikler ve bilişim teknolojilerinin sağladığı yönetsel katkılar bir arada değerlendirildiğinde sendikaların bu değişim ve dönüşümü görmezden gelmeleri mümkün görünmemektedir. Gelinen durumda, bilişim teknolojilerinin sağladığı imkanlardan hareketle ortaya çıkan bu yeni duruma ayak uyduramayan ve bilişim teknolojilerinin sağladığı olanakları yürütmüş oldukları sendikal faaliyet ve hizmetlerin merkezine oturtamayan sendikaların hedef kitleleri ile bağ kurabilmeleri ve yakın gelecekte var olabilmeleri mümkün görünmemektedir (Özdemir, 2009). Çünkü halihazırda zaten sendikalar, geleneksel endüstri ve üretim yöntemlerinin yavaşça kaybolup yerini kısmi süreli ve geçici istihdamın hâkim olduğu hizmet sektörüne bırakması nedeniyle var olma mücadelesi vermektedir. Bu açıdan günümüzde genel anlamda sendika üyeliği ve sendika etkinliğinin azalması önemli ve üzerine çalışılması gereken bir sorun iken; mevcut durağanlığı ve gerilemeyi tersine çevirmek için

sendikaların muhakkak surette yeni stratejiler üretmeye odaklanmasının zorunlu olduğu söylenebilir (Cockfield, 2005).

İşte tam da bu noktada Darlington (2000) sendikalar için mevcut durumdan çıkış yolu olarak elektronik sendikacılık (e-sendikacılık) kavramını ortaya atmıştır (akt. Başaran, 2010). E-Sendikacılık, sendikal faaliyetlerin yürütülmesinde ve hizmetlerin sunulmasında BİT'lerin aktif bir şekilde kullanılması olarak ifade edilebilir. E-Sendikacılık kavramı, sendikaların bilişim teknolojilerini kullanarak üye yönetimi, hizmet sunumu, eğitim ve iletişim gibi temel işlevlerini nasıl gerçekleştirdiklerini incelemek için kullanılır. Bu bağlamda, e-sendikacılık, sendikaların üyeleriyle ve diğer paydaşlarla etkin bir şekilde iletişim kurabilmesi, üyelerine daha hızlı ve daha geniş bir hizmet yelpazesi sunabilmesi ve sendikaların iç ve dış işleyişlerini daha verimli bir şekilde yönetebilmesine olanak sağlar (Diamond & Freeman, 2002).

Darlington, (2000) sendikaların gerçekleştirdikleri faaliyet ve sunmuş oldukları hizmetleri daha verimli, esnek ve yaratıcı kılabilmelerinin ancak e-sendikacılık kavramını anlamaları ve organizasyonlarını buna göre yeniden yorumlamaları ile mümkün olabileceğini ifade etmektedir. Benzer şekilde Aybas, Dündar ve Yılmaz da (2014) sendikaların kurum içi ve kurum dışı iş ve işlemleri, üyelik çalışmalarına yönelik faaliyetleri, üye, temsilci ve yönetici eğitimleri planlamaları, toplu sözleşme görüşmeleri vb. iş ve işlemlerinin tamamının düzenlenmesinde bilişim teknolojilerinden yararlanmalarının ve e-sendikacılığa geçiş yapmalarının elzem olduğuna vurgu yapmaktadır.

Bu noktada ifade etmek gerekir ki e-sendikacılık faaliyetlerinden istenilen çıktıların ve beklenen faydanın elde edilebilmesi söz konusu e-sendikacılık faaliyetlerinin öncelikle muhatapları tarafından fark edilmesi, sonrasında ise kullanılması ve/veya benimsenmesinden geçmektedir. Çünkü sendikalar her ne kadar tüm süreçlerini elektronik ortama aktarsalar ve bilişim teknolojilerinin sunmuş olduğu fırsatları değerlendirseler de gerek yöneticiler gerekse üyeler bu platformları kullanmayı tercih etmezler ya da kullanmaya istekli olmazlarsa amaçlara ulaşılamayacaktır. Bu bağlamda,

çalışmanın bundan sonraki başlığında bilişim teknolojilerinin benimsenmesi ve başarısı konusuna odaklanılmaktadır.

1.4 Bilişim Teknolojilerinin Benimsenmesi ve Başarısı

Kurumsal bir organizasyon içerisinde planlama, karar verme, iletişim vb. işlemlerin gerçekleştirilmesinde ve gerekli hizmetlerin sunulmasında, kullanıcılar tarafından kullanılan bilişim sistemlerinin benimsenmesi ve başarısı son derece önemli bir yer tutmaktadır. Kullanıcıların, ilgili teknolojinin farkına varmaları ve devamında kullanmaları beraberinde kullanmış oldukları bilişim sistemini benimsemeleri ile sonuçlanacaktır. Bu noktada, kullanıcıların bilişim teknolojilerini benimsemeleri sürecinde karar verme davranışlarını anlamak, yönetim bilişim sistemleri araştırmacıları için önemli bir konu haline gelmiştir (Compeau & Higgins, 1995; Mathieson, 1991). Anılan gerekçelerden hareketle, teknoloji benimseme sürecini etkileyen faktörler üzerine -çoğu sosyal psikolojide var olan birtakım teorileri temel alan- teknoloji benimseme teori ve modelleri geliştirilmiştir.

1.4.1 Genel Benimseme Teorileri

Bu başlık altında teknoloji benimseme teori ve modellerine kaynaklık etmiş ve yeni teknolojilerin benimsenmesi alanında gerçekleştirilen çalışmalarda sıkça istifade edilen Gerekçeli Eylem Teorisi (GET), Planlı Davranış Teorisi (PDT), Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (YYT) ve Sosyal Bilişsel Teori (SBT) gibi sosyal psikoloji teorilerine yer verilecektir (Çınar vd., 2018).

Gerekçeli Eylem Teorisi (GET): Icek Ajzen ve Martin Fishbein (1975) tarafından 1975 yılında geliştirilmiş bir teoridir. Bu teori, bireylerin davranışlarının niyetlerine ve bu niyetlerin arkasındaki tutum ve normlara dayandığını ileri sürer. GET, bireylerin belirli bir davranışı gerçekleştirme niyetinin, o davranışa yönelik tutumları ve öznel normlarla ilişkili olduğunu savunur. *Tutumlar,* bireylerin bir davranışı gerçekleştirme eğilimleri ve o davranışın olası sonuçlarına yönelik değerlendirmeleridir. *Öznel normlar* ise, bireylerin önemli sosyal çevrelerinin (aile, arkadaşlar gibi) belirli bir davranışı gerçekleştirme konusundaki beklentileri ve bu beklentilere uyup uymama konusunda hissedilen sosyal baskıyı temsil eder.

Gerekçeli Eylem Teorisi'nin (GET), sosyo-psikolojik bir teori olarak, tüketici davranışları, akademik başarı belirleme ve bilgi sistemlerinin benimsenmesi gibi geniş bir uygulama alanında kullanıldığı görülmektedir. Temelde, bu teori, bir eylemin gerçekleştirilme niyetine bağlı olarak ortaya çıktığı varsayımına dayanır (Ogrezeanu, 2015). Başka bir ifadeyle, bir bireyin belirli bir eylemi gerçekleştirme arzusu ne kadar yoğunsa, o eylemin gerçekleşme ihtimali de aynı oranda yükselir. GET 'e göre, bir eylemi belirleyen davranışsal niyet, kişinin kendi öznel normlarına ve kullanım ile ilgili tutumlarına dayanmaktadır (Sharma & Mishra, 2014). Öznel norm, bir kişinin diğerlerinin ilgili davranışla ilgili beklenti ve arzularını nasıl algıladığıyla ilgilidir (Ogrezeanu, 2015). Bireyin bir şeye karşı geliştirdiği olumlu ya da olumsuz duygular ise bireyin kullanıma yönelik tutumunu açıklar (Çınar vd., 2018). GET, genel bir teori olduğundan, belirli bir eylem için hangi inançların gerektiğini belirtmez. Bu yüzden, bu modelin kullanılması durumunda, incelenen eylemle ilgili inançların tanımlanması önemlidir (Davis, Bogazzi, & Warshaw, 1989).

Planlı Davranış Teorisi (PDT): Gerekçeli Eylem Teorisi'ni (GET) esas alarak Icek Ajzen tarafından geliştirilmiş bir teoridir. Bu teori tüketici davranışları, çevre, sağlık ve teknoloji benimseme gibi birçok alanda kullanılmıştır. GET'in daha statik tutum yapısı nedeniyle, davranışın tahmin edilmesinde sınırlamalar olduğu eleştirisi göz önünde bulundurularak PDT oluşturulmuştur *(Sharma & Mishra, 2014)*. Bu bağlamda, *öznel norm* ve *kullanıma yönelik tutum* gibi davranışsal niyeti etkileyen faktörlere ek olarak, *davranışsal kontrol algısı* değişkeni de GET'ten farklı olarak bu modele dâhil edilmiştir.

Davranışsal kontrol algısı kavramı, Bandura'nın (1977) ortaya koyduğu ve Sosyal Bilişsel Teori'de (SBT) ele alınan öz-yeterlik kavramından türetilmiştir (Sharma & Mishra, 2014; Bandura, 1977). *Davranışsal kontrol algısı*, bireyin bir davranışı gerçekleştirirken karşılaşabileceği zorluk ya da kolaylık hakkındaki algılarıdır. Bu değişkenin ana etkeni ise, kontrol inançları olarak kabul edilir. Kontrol inançları, bireyin bir şeyi kullanabilme yeteneğine ilişkin bilgiye ulaşma olasılığına yönelik düşüncelerini yansıtır *(Ajzen, 1991)*.

Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (YYT): Sosyolog Everett M. Rogers tarafından 1960'lı yıllarda ortaya atılan ve yeniliklerin topluluklar ve sosyal sistemler içinde nasıl

yayıldığını inceleyen bir teoridir. Rogers tarafından zaman içinde güncellenen YYT, bir yeniliğin benimsenmesinde beş temel bileşenin (*göreli avantajlar, uyumluluk, karmaşıklık, gözlenebilirlik* ve *denenebilirlik*) etkili olduğunu savunmaktadır *(Rogers, 1983)*. Moore ve Benbasat, 1991 yılında YYT'ne dayanarak, bilişim sistemlerinde ve teknolojide benimsenme süreçlerini incelemek üzere özgün bir teori geliştirmişlerdir. Teoriyi bilgi sistemleri alanı için yeniden değerlendiren Moore ve Benbasat, YYT'de yer alan bileşenlere *imaj* ve *gönüllü kullanım* bileşenlerini eklemişlerdir *(Moore & Benbasat, 1991)*.

Teoride yer alan *göreli avantajlar*, yeni bir teknolojinin kullanımıyla önceki teknolojiye kıyasla daha iyi sonuçlar elde edilebileceği düşüncesinin derecesi ifade eder. *Uyumluluk,* potansiyel kullanıcıların değerlerine, gereksinimlerine ve önceki deneyimlerine ne kadar uyum sağladığına dair algıyı temsil eder. *Karmaşıklık*, yeniliğin kullanımının ne kadar zor olduğu algısını ele alır. *Gözlenebilirlik,* yeniliğin sonuçlarının diğerleri tarafından ne ölçüde gözlemlenebildiğini ifade eder. *Denenebilirlik,* bir yeniliğin benimsenmeden önce ne ölçüde deneyimlenebildiği ile alakalıdır. *İmaj,* bireyin, yeniliği kullanarak sosyal hayattaki imajının veya statüsünün artacağına dair inancı ifade eder. *Gönüllü kullanım*, yeniliği benimseyen bireyin bunu kendi serbest iradesiyle veya isteyerek gerçekleştirip gerçekleştirmediğiyle ilgilenir.

Sosyal Bilişsel Teori (SBT): Albert Bandura tarafından 1970'lerde geliştirilmiş, sonrasında üç kez güncellenmiş (1978, 1982, 1986) olan bir sosyo-psikolojik teoridir. SBT, bireylerin düşünceleri, duyguları ve davranışları arasındaki etkileşimi ve bunların sosyal ve fiziksel çevreyle nasıl bağlantılı olduğunu incelemektedir. SBT, insan davranışlarını anlamak için kullanılan en etkili teorilerden biri olarak kabul edilmektedir (Venkatesh, vd., 2003). Bu teoriyi bilgisayar ve bilgi teknolojileri kullanımına uyarlayan Compeau ve Higgins yeni bir model geliştirmişlerdir. Geliştirmiş oldukları bu yeni modelde, bilgisayar veya bilgi teknolojileri kullanımını etkileyen faktörler olarak *bilgisayar öz-yeterliliği, beklenen sonuçlar, etkileme* ve *kaygı* değişkenlerinin doğrudan etkisinin; *diğerlerinin desteği, diğerlerinin kullanımı* ve *yardım* değişkenlerinin ise dolaylı etkisinin olduğunu ifade ederler *(Compeau & Higgins, 1995)*.

İnsan davranışlarının altında yatan nedenleri keşfederek insan davranışlarını daha iyi anlamayı amaçlayan Gerekçeli Eylem Teorisi (GET), Planlı Davranış Teorisi (PDT), Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (YYT) ve Sosyal Bilişsel Teori (SBT) gibi teoriler, teknoloji alanında kullanılarak, teknoloji ve bilgi sistemlerinin benimsenmesi modellerinin temelini oluşturmuştur. Bu bağlamda her bir teori, teknolojik değişim ve benimseme süreçlerini anlamak için farklı perspektifler sunarak, insanların teknolojiyi nasıl kabul ettiklerine ve kullandıklarına dair analizler yapmamıza olanak tanır. GET, PDT, YYT ve SBT gibi teoriler, teknoloji alanında uygulandığında, teknoloji ve bilişim sistemlerinin benimseme modellerinin anlaşılması ve geliştirilmesi için çerçeve sunarlar.

1.4.2 Teknoloji Benimseme ve Başarı Modelleri

İnsan davranışlarını anlama amacıyla geliştirilen GET, PDT, YYT ve SBT gibi teoriler, teknoloji benimseme süreçlerini incelemek için çeşitli modellere temel teşkil etmiştir. Bu modellerin en önemlisi ve temel yapı taşı olan Teknoloji Kabul Modeli (TKM) olup, teknoloji benimseme sürecini anlamaya yönelik bir dizi modelin geliştirilmesine yol açmıştır. Bu modeller, teknoloji ve bilişim alanlarında uygulanmış ve teknoloji benimseme sürecinin daha iyi açıklanabilmesi ve anlaşılabilmesi için sürekli geliştirilmiştir. Bu bağlamda, teknoloji benimsemeye yönelik söz konusu modellerin ayrıntılı olarak incelenmesi önem taşımaktadır (Gürses, 2016).

Teknoloji Kabul Modeli: Fred Davis tarafından 1986 yılında geliştirilmiş ve bireylerin yeni teknolojileri benimsemeleri ve kullanmaları sürecini anlamak için kullanılan bir teorik çerçevedir. TKM, sosyal psikoloji alanındaki önemli çalışmalardan olan Fishbein ve Ajzen'in GET'nden yararlanılarak oluşturulmuştur. TKM'nin temel amacı, kullanıcıların teknolojilere yönelik tutumlarını, niyetlerini ve gerçek kullanım davranışlarını tahmin etmeye ve açıklamaya yardımcı olmaktır. TKM, iki ana değişken üzerine kuruludur. *Kullanışlılık algısı*; kullanıcının, teknolojinin iş veya görevlerini daha etkili bir şekilde tamamlamasına yardımcı olacağına dair inancının derecesidir. Yani, kullanıcıların teknolojiyi ne kadar faydalı buldukları üzerine odaklanır. *Kullanım kolaylığı algısı;* kullanıcının, teknolojiyi kullanmanın minimum çaba gerektireceğine dair inancının derecesidir. Başka bir deyişle, kullanıcıların teknolojiyi ne kadar kolay kullanabileceklerine dair algıları üzerine odaklanır (Davis vd., 1989).

Teknoloji Kabul Modeli 2 (TKM 2): TKM'nin geliştirilmiş ve genişletilmiş bir sürümüdür. Venkatesh ve Davis (2000) TKM 2'de, TKM'de bulunan kullanışlılık algısına, onu açıklayan arka plan faktörleri eklemişlerdir. Bu faktörler sosyal etki süreçlerini (*öznel norm, gönüllülük ve imaj*) ve bilişsel süreçleri (i*şle ilgililik, çıktı kalitesi, sonuçların gözlemlenebilirliği*) içeren yeni faktörlerdir.

Teknoloji Kabul Modeli (TAM3): TKM 3'de aynı TKM 2 gibi temelde TKM'de bulunan bir bağımsız değişkeni (bu sefer kullanım kolaylığı algısı) arka plan faktörleriyle açıklamaya girişmiş bir model görünümündedir. Venkatesh ve Bala (2008), TKM2 modelinin üzerine TKM3'te kullanım kolaylığı algısının şekillenmesi üzerine etki eden faktörlerin neler olduğunu araştırmış ve nihayetinde modele *kaygı, öz-yeterlik, harici kontrol algısı, algılanan keyif, hoşlanma* ve *nesnel uygunluk* gibi değişkenleri ilave etmişlerdir (Venkatesh & Bala, 2008).

Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT): Teknolojinin kullanımını ve benimsenmesini açıklamak amacıyla geliştirilmiş bütünleşik bir teoridir. Venkatesh ve diğerleri (2003) tarafından literatürde yer alan 8 adet teori ve modelin birleştirilmesiyle ortaya koyulmuş bir teoridir. BTKKT, bilgi sistemlerinin benimsenmesini belirleyen dört önemli değişken üzerine odaklanmıştır. Bu değişkenler *performans beklentisi, çaba beklentisi, kolaylaştırıcı koşullar* ve *sosyal etki* değişkenleridir. Ayrıca modelde, *cinsiyet, yaş, tecrübe ve gönüllülük* gibi düzenleyici değişkenler de yer almaktadır. *Performans beklentisi,* bireyin sistemi kullanmanın iş performansına olumlu bir katkıda bulunacağına olan inancının derecesini ifade eder. *Çaba beklentisi*, bireyin belirli bir eylem veya görev için sistemi kullanırken ne kadar çaba harcaması gerektiği konusunda hissettiği inancı ifade eder. *Sosyal etki*, bireyin yeni bir teknoloji veya sistem kullanımına yönelik diğer insanların görüşleri ve tutumlarını algılama derecesini ifade eder. *Kolaylaştırıcı koşullar*, bireyin sistem kullanımını destekleyen kurumsal ve teknik altyapının mevcut olduğuna dair inancının derecesini ifade eder (Lee & Kim, 2022). Bu değişkenler teoride davranışsal niyet ve/veya kullanım gibi faktörlerin belirleyicileri olarak kabul edilmektedirler.

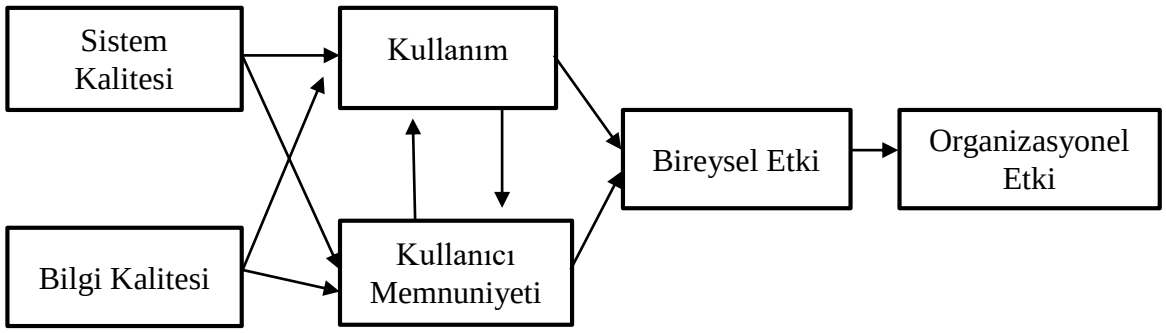
Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 (BTKKT2) ise BTKKT'nin genişletilmiş bir sürümüdür ve tüketici teknolojisi kullanımını daha iyi açıklamak amacıyla Venkatesh vd. (2012) tarafından geliştirilmiştir. BTKKT2'de, BTKKT'de yer alan ve davranışsal niyet ve/veya kullanım üzerine etki eden dört değişkene (performans beklentisi, çaba beklentisi, kolaylaştırıcı koşullar ve sosyal etki) ek olarak üç yeni değişken (*hedonik motivasyon, fiyat değeri ve alışkanlık*) daha eklenmiştir (Venkatesh vd., 2012).

1.4.3 Bilgi Sistemleri Başarı Modeli

Günümüzde kurumsal işletmeler ve kuruluşların bilgi ve bilişim sistemleri yatırımlarının artması, beraberinde bu sistemlerin benimsenmesinin yanında başarılarının ölçümüne yönelik araştırmaların da önem kazanmasına yol açmıştır. Araştırmacıların farklı alanlardaki ilgi ve çalışmaları sonucu, bilgi sistemlerinin başarısı hakkında çeşitli görüşler ortaya çıkmıştır (Urbach, Smolnik, & Riempp, 2009).

Bu kapsamda, 1992 yılında DeLone ve McLean bilgi sistemlerinin başarısının değerlendirilmesine ilişkin süreci açıklamaya odaklanan Bilgi Sistemleri Başarı Modeli (BSBM) adını verdikleri yeni bir model önermişlerdir *(Seddon & Kiew, 1994)*. BSBM, bilgi ve bilişim sistemlerinin başarısı ve benimsenmesini konu edinen çalışmalar için çerçeve model olarak kabul edilir (Gürses, 2021). DeLone ve McLean 1992 yılında önermiş oldukları BSBM'ye bağımsız değişken olarak sistem kalitesi ve bilgi kalitesini, bağımlı değişkenler olarak ise kullanım, kullanıcı memnuniyeti, bireysel etki ve organizasyonel etkiyi dahil etmişlerdir (bkz. Şekil 1).

Şekil 1: Bilgi Sistemleri Başarı Modeli



Kaynak: DeLone ve McLean, 1992.

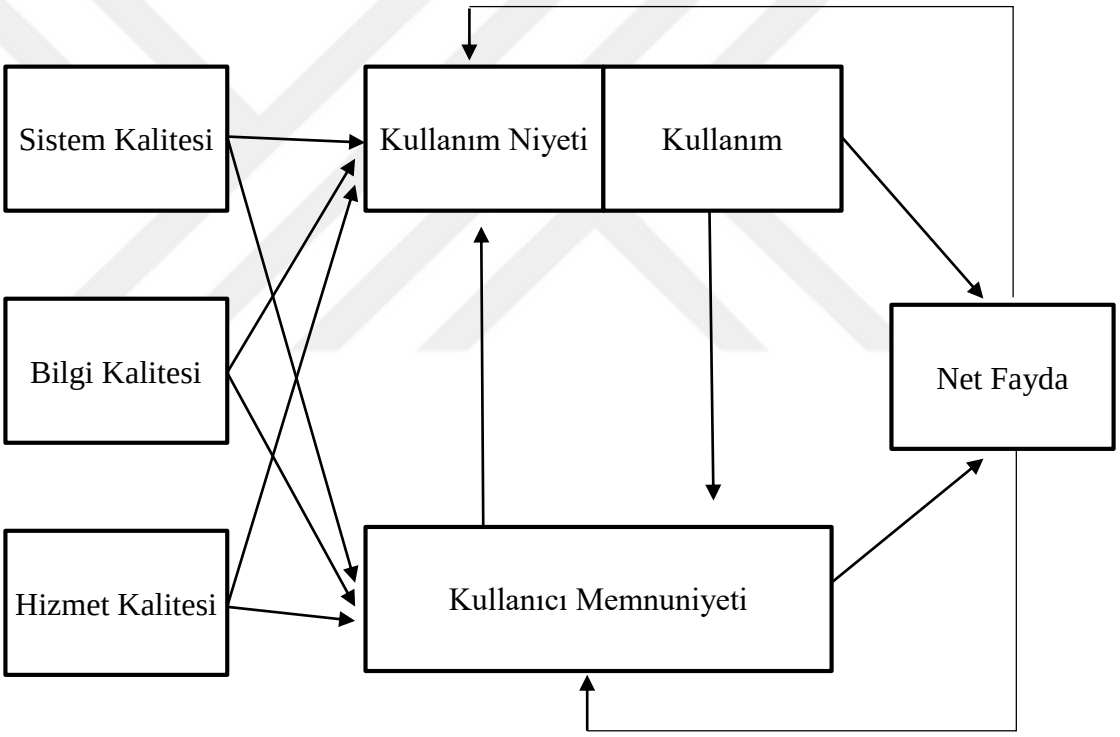
BSBM'ye göre bağımsız değişken olarak ifade edilen *sistem kalitesi*, kullanıcıların bilgi sistemine erişim sağlayabilme ve sistemle etkileşimde bulunabilme kolaylığını ifade eder. *Sistem kalitesi* değişkeni, kullanıcıların sistemi ne kadar hızlı ve güvenli bir şekilde kullanabileceği, sistemin ne kadar istikrarlı ve uyumlu olduğu, nasıl bir hata toleransına sahip olduğu ve kullanıcıların ihtiyaçlarına ne kadar cevap verebildiği ile ilgilidir (Al-Mamary vd., 2014). *Bilgi kalitesi* ise sistemin ürettiği bilginin kullanıcılar için ne kadar değerli ve uygun olduğunu gösterir. Bilginin zamanında, doğru, eksiksiz ve güvenilir olmasına; bilgi sunumunun kullanıcıların bilgiyi kolayca anlamalarına ve kullanmalarına yardımcı olacak şekilde olup olmadığına odaklanılır (Petter, vd., 2008). Ayrıca, BSBM'de bağımsız değişken olarak tanımlanan sistem kalitesi ve bilgi kalitesi değişkenlerinin her ikisi de kullanım ve kullanıcı memnuniyeti üzerinde doğrudan etkilidirler.

BSBM' ye göre bağımlı değişken olarak ifade edilen *kullanım*, bilgi sisteminin ne kadar yaygın ve yoğun olarak kullanıldığını gösterir. Bu anlamda kullanım, kullanıcıların sistemi ne sıklıkla kullandıkları ve sistemin hangi özelliklerini kullandıkları ile ilgilidir. Kullanımın yüksek olması, sistemin kullanıcılar için değerli ve faydalı olduğunu gösterir. *Kullanıcı memnuniyeti* ise, bilgi sistemini kullananların deneyimlerinin ne kadar olumlu olduğunu gösterir. Bu noktada kullanıcılar, sistemin kullanımıyla ilgili beklentilerini ne kadar karşılanmış hissederse, sistemden memnuniyetleri de o kadar yüksek olacaktır. Öte yandan, kullanım ve kullanıcı memnuniyeti değişkenleri ise *bireysel etki* değişkeninin belirleyicileridir. *Bireysel etki* ise, bilgi sisteminin kullanımının çalışanların iş performansı ve etkinliği üzerindeki etkisi olarak ifade edilebilir. Devamla bireysel etki değişkeni de *organizasyonel etki* değişkeninin belirleyicisidir. *Organizasyonel etki* ise, bilgi sisteminin kullanımının kurumun genel performansı ve başarısı üzerindeki etkisini ifade eder. Bu bağlamda iyi bir bilgi sisteminin, organizasyonun stratejik hedeflerine ulaşmasına, süreçlerini iyileştirmesine ve rakipleri karşısında avantaj elde etmesine yardımcı olması beklenmektedir.

DeLone ve McLean'in (1992) geliştirmiş oldukları BSBM, bilgi ve bilişim sistemlerinin başarı ve benimsenmesi çalışmalarında epey ilgi görmüş ve gerçekleştirilen akademik çalışmaların neticesinde başarılı sonuçlar elde edilmiştir *(Iivari, 2005)*. BSBM'nin bilgi

ve bilişim sistemleri alanında gerçekleştirilen birçok çalışmaya konu olması zaman içerisinde BSBM ile ilgili farklı öneri ve görüşlerin ortaya çıkmasına da yol açmıştır. Bu kapsamda, DeLone ve McLean'in ortaya attıkları ilk modelde yer alan bağımlı değişkenler ile ilgili farklı görüşler (Seddon & Kiew, 1994), yine bağımsız değişkenler ile ilgili sunulan yeni öneriler (Pitt vd., 1995*)* ortaya çıkmıştır. DeLone ve McLean ortaya çıkan bu öneri ve eleştiriler ile model kullanarak gerçekleştirilen alan çalışmalarını dikkate alarak, BSBM'ni ilk modelin sunulmasından on yıl sonra güncellemiş ve BSBM2'yi (bkz. Şekil 2) geliştirmişlerdir (DeLone & McLean, 2003).

Şekil 2: Bilgi Sistemleri Başarı Modeli 2



Kaynak: DeLone & McLean, 2003

DeLone ve McLean tarafından güncellenmiş yeni model, *sistem kalitesi, bilgi kalitesi, hizmet kalitesi, kullanım, kullanıcı memnuniyeti* ve *net fayda* değişkenlerinden oluşmaktadır (Efiloğlu Kurt, 2016). BSBM2'de yer alan en önemli değişiklik olarak sistem kalitesi ve bilgi kalitesi değişkenlerine ek olarak Pitt vd.'den (1995) hareketle *hizmet kalitesi* bağımsız değişkenin modele eklenmesi olmuştur (Al-Kofahia, vd., 2020).

Öte yandan, kullanım değişkeninin, kullanım niyeti ve kullanım olarak ikiye ayrılması ve bu sayede kullanımın farklı yönlerinin değerlendirilmesine olanak tanınması ile bireysel etki değişkeni ile organizasyonel etki değişkenlerinin birleştirilerek net fayda değişkenin oluşturulması BSBM2'de yer alan diğer önemli değişikliklerdir (Wu & Wang, 2006).

DeLone ve McLean (2003) tarafından bilgi sistemlerinin başarısını değerlendirmek ve ölçmek için geliştirilmiş olan BSBM2'nin, içerisinde benimseme çalışmalarında sıklıkla kullanılan, kullanım ve kullanım niyeti gibi değişkenlerin yer almasından ötürü bilgi sistemlerinin benimsenmesi çalışmalarında da (bkz. Obaid vd., 2020, Dang vd., 2018, Çelik, 2022) kullanıldığı görülmektedir. Bu bağlamda, kamuda elektronik sendikacılığın benimsenmesi ve başarısının değerlendirilmesi amacını taşıyan bu tez çalışmasında hem benimseme hem de başarıyı ölçmeye olanak sunan BSBM2'nin kullanılmasının uygun olacağı anlaşılmaktadır.

Konuyla ilgili Türkiye üzerine gerçekleştirilen literatür taramasında e-sendikacılık bağlamında herhangi bir benimseme ve/veya başarı çalışmasına rastlanmamıştır. Bunun yanında doğrudan e-sendikacılığı merkezine alan akademik çalışma dahi neredeyse bulunmamaktadır. Bu bakımdan söz konusu husus bu tez çalışmasının özgün yanı olarak ortaya koyulabilir ve bu alandaki eksikliği gidermek adına önemli bir adım olarak görülebilir. Öte yandan, bu çalışmanın birtakım sınırlılıklarının olduğunu da belirtmek gerekir. E-sendika hizmetlerinin tüm sendikalar tarafından kullanıldığı düşünüldüğünde çalışmanın Eğitim-Bir-Sen özelinde gerçekleştirilmiş olması bu çalışmanın en önemli sınırlılığıdır. Bu çalışmada yer alan diğer bir önemli kısıt da ÜTS'yi kullanma yetkisinin yalnızca yöneticilere verilmiş olmasından ötürü tüm Eğitim-Bir-Sen üyelerini kapsamına dâhil edememiş olmasıdır.

2. YÖNTEM

2.1 Veri Toplama Aracı

Bu tez çalışması, nicel araştırma yöntem ve tekniklerine dayanan bir alan araştırmasıdır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır (bkz. EK1: Anket Formu)[3]. Çalışmada yararlanılan ölçek esasen DeLone ve McLean'e (2003) ait olan BSBM2 ölçeğine dayanmaktadır. BSBM2 ölçeği içerisinde soru/madde barındırmayan, sistem başarısı ve benimsenmesini bilgi kalitesi, sistem kalitesi, hizmet kalitesi, kullanım niyeti, kullanıcı memnuniyeti ve net fayda kriterleri ve alt boyutları ile açıklamayı esas alan taslak bir ölçek niteliğindedir. Bu nedenle çalışmada yararlanılan ve katılımcılara uygulanan ölçeğe ilişkin sorulara ilgili çalışmadan ulaşılamamıştır. Bu yüzden, çalışmada katılımcılara uygulanan ölçek için Gürses'in (2021) BSBM2'yi esas alan ve kamu kurumlarında bilişim teknolojilerinin benimsenmesi ve başarısının ölçülmesine yönelik olarak Türkçe'ye uyarlamış olduğu ölçekten yararlanılmıştır.

İlgili çalışmada yer alan ölçekten alınan sorular ÜTS'ye uyarlanarak 7'li likert tipinde sorulardan oluşan bir anket formu hazırlanmıştır. Çalışmada uygulanan ölçekte yer alan soruları katılımcılar (1) "Kesinlikle Katılmıyorum" ile (7) "Kesinlikle Katılıyorum" aralığında cevaplandırmışlardır. Ölçekte katılımcılara demografik bilgilere ilişkin 4 soru, sistem kullanımına ilişkin ise 3 soru yöneltilmiştir. Devamında ise sistem kalitesi (SK) faktörüne ilişkin 9 soru, bilgi kalitesi (BK) faktörüne ilişkin 7 soru, hizmet kalitesi (HK) faktörüne ilişkin 8 soru, eğitim kalitesi (EK) faktörüne ilişkin 4 soru, kullanım (K) faktörüne ilişkin 5 soru, memnuniyet (M) faktörüne ilişkin 7 soru ve net fayda (NF) faktörüne ilişkin de 4 soru olmak üzere katılımcılara likert tipinde toplam 44 soru yöneltilmiştir.

2.2 Evren ve Örneklem

Bu tez çalışmasında, Eğitim-Bir-Sen'in sendikal hizmetleri yürütürken kullanmış olduğu ÜTS'nin benimsenmesi ve başarısı üzerinde etkili olan faktörlerin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bahse konu sistemin kullanıcıları ise yetkilendirilmiş olan sendika

[3] Ankete ilişkin etik kurul raporu EK 2'de yer almaktadır.

şube başkanları, şube yönetim kurulu üyeleri ve ilçe başkanlarıdır. Dolayısıyla çalışmanın evrenini bu kullanıcılar oluşturmaktadır. Bu bağlamda, evrenin tahmini büyüklüğünü tespit edebilmek için Eğitim-Bir-Sen kurumsal web sitesi üzerinden elde edilen bilgilerden istifade edilmiştir (Eğitim-Bir-Sen, 2022). Çalışmanın gerçekleştirildiği tarih itibariyle ÜTS'yi kullanma yetkisi bulunan 1824 sendika yöneticisi olduğu anlaşılmıştır. Çalışma evreninin belirlenmesinden sonra Saruhan ve Özdemirci'nin (2020, s. 200) evrendeki birey sayısının belirlenebildiği durumlarda geçerli olan $n=Nt^2.p.q/\alpha.(N-1)+t^2p.q$ formülü kullanılarak örnekleme yeterliliği sayısı hesaplanmıştır[4]. Nihayetinde evrenin homojen kabul edildiği ve %95 güvenilirlik seviyesi kabulü için gerekli örneklem sayısının en az 129 kişi olması gerektiği hesaplanmıştır.

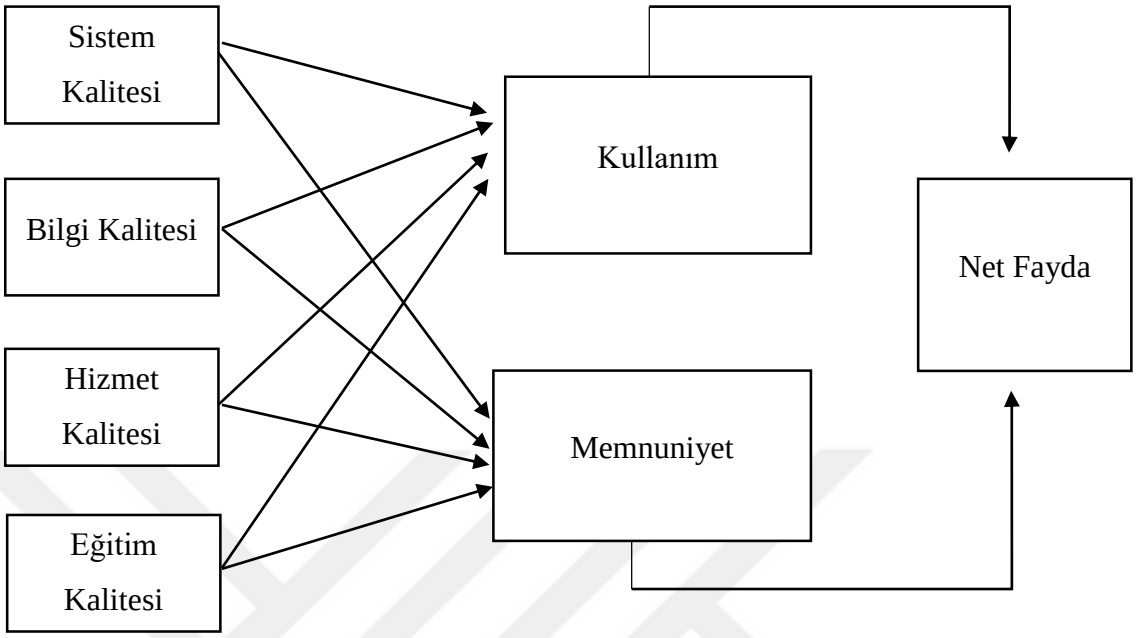
Bu çalışmada yeterli katılımcıya ulaşılabilmek için gönüllü örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Yaygın olarak kullanılan bu yöntemde toplanmak istenen veriler evrende yer alan bireylerin tamamına gönderilir ve ilgili bireylerin araştırmaya gönüllü olarak katılması beklenir. Katılımcılara gönderilecek anket formu çevrimiçi olarak hazırlanmış ve anket formu evrende yer alan tüm bireylere yine çevrimiçi ortamda gönderilmiştir. Katılımcıların cevap vermesi gereken tüm alanlar zorunlu alan olarak belirlenmiş ve eksik veri sorunu ile karşılaşılmanın önüne geçilmiştir. Netice itibari ile analize elverişli ve eksik veri barındırmayan 150 anket formu analize dâhil edilmiştir.

2.3 Araştırma Modeli ve Hipotezler

Yukarıda da ifade edildiği üzere kamuda elektronik sendikacılığın benimsenmesi ve başarısı üzerine etki eden faktörlerin araştırma konusu edildiği bu tez çalışmasında Gürses'in (2021) BSBM2'den hareketle Türkçe'ye uyarlamış olduğu ölçekten yararlanılmıştır. Bu kapsamda aşağıda Şekil 3'te yer alan araştırma modeli kullanılacaktır

[4] İlgili formülde "n" gerekli örneklem sayısını, "N" evrendeki toplam birey sayısını "t" istenilen anlamlılık düzeyindeki t değerini, "α" araştırmacının kabul ettiği hata payını "p" ve "q" evrenin homojenlik düzeyini ifade etmektedir. Evrenin homojen olduğu durumlarda p=0,9 q=0,1 alınır.

Şekil 3: Araştırma Modeli



Şekil 3'te yer alan araştırma modeline göre ise çalışma kapsamında aşağıdaki hipotezler test edilecektir:

H1: ÜTS'nin sistem kalitesi ile ÜTS kullanımı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
H2: ÜTS'nin bilgi kalitesi ile ÜTS kullanımı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
H3: ÜTS'nin hizmet kalitesi ile ÜTS kullanımı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
H4: ÜTS'nin eğitim kalitesi ile ÜTS kullanımı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
H5: ÜTS'nin sistem kalitesi ile ÜTS'den duyulan memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
H6: ÜTS'nin bilgi kalitesi ile ÜTS'den duyulan memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H7: ÜTS'nin hizmet kalitesi ile ÜTS'den duyulan memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
H8: ÜTS'nin eğitim kalitesi ile ÜTS'den duyulan memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
H9: ÜTS kullanımı ile ÜTS'nin net faydası arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
H10: ÜTS'den duyulan memnuniyet ile ÜTS'nin net faydası arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

2.4 Veri Analiz Yöntemi

Tez çalışması kapsamında verilerin analizleri gerçekleştirilirken SPSS 23 ve AMOS 28 paket programları kullanılmıştır. Çalışma kapsamında elde edilen verilere öncelikle betimsel istatistikler uygulanmıştır. Devamında doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile ölçme modelinin geçerliliği, Cronbach's Alpha testi uygulanarak ise modelin güvenilirliği test edilmiştir. Hipotez testi ise yapısal eşitlik modellemesi (YEM) yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. YEM'in gerçekleştirebilmesinin bir ön koşulu verinin normal dağılım göstermesi olduğu için ayrıca çalışma kapsamında normal dağılım analizi de gerçekleştirilmiştir.

DFA, önceden belirlenmiş bir modele dayanarak belirli bir değişken kümesi arasındaki ilişkileri incelemek için kullanılır. DFA, çok değişkenli istatistiksel tekniklerden biri olup, genellikle ölçek geliştirmede ya da geliştirilmiş bir ölçeğin/ölçüm modelinin geçerliliğini test etmede kullanılır (Jackson, vd., 2009). DFA önceden oluşturulan bir teorik model ile geçerlilik ve güvenirliği olan bir ölçeğin tekrar kullanıldığı çalışmalarda sıkça başvurulan bir analiz yöntemidir (Yaşlıoğlu, 2017). Bu tez çalışmasında Gürses'in (2021) geliştirmiş olduğu kamu kurumlarında bilişim sistemlerinin benimsenmesi ve başarısı ölçeği özgün hali ile ÜTS'ye uyarlanıp uygulandığı için verilere DFA uygulanmıştır. DFA uygulanırken her bir sorunun faktör yükü (standardize edilmiş regresyon katsayıları) olarak 0,7'nin üzerinde olması beklentisiyle hareket edilmiştir (bkz. Saruhan ve Özdemirci, 2020).

Çalışmada güvenilirlik analizi ise her bir faktör için Cronbach's Alpha testi uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Cronbach's Alpha test sonucunun (Alpha katsayısının) 0,7'den büyük olması, ilgili faktörün güvenilirliğinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir (Saruhan & Özdemirci, 2020).

Yukarıda da ifade edildiği üzere YEM analizi gerçekleştirebilmenin ön koşulu verinin normal dağılması olduğu için bu aşamada verilerin normal dağılıp dağılmadığı kontrol edilmiştir. Çalışmada yer alan örneklem sayısı 50'den fazla olduğu için Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmış ve bütün maddelerin Asymp. Sig. (2-tailed) değerlerinin 0,000 olduğu görülmüştür. Likert tipi ölçeklerin kullanıldığı çalışmalarda test sonucunun 0,05'den küçük olması, her zaman için çalışmada yer alan verilerin normal dağılmadığını anlamına gelmeyebilir (Saruhan & Özdemirci, 2020). Bu noktada ilave yöntemlere başvurarak verinin normal dağılım gösterip göstermediğini araştırmaya devam edilmelidir. Bu gerekçeden hareketle, devamında çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri kontrol edilmiştir. Bu noktada, ölçekte yer alan maddelerin çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerinin ± 2 aralığında yer alması verilerin normal dağılıma uygun olduğu anlamına gelmektedir (bkz. Garson, 2012). Gelinen durumda bazı soruların çarpıklık ve basıklık değerlerinin beklenen aralıkta olmadığı gözlendiğinden normal dağılımı bozan 10 denek çalışmadan çıkartılmıştır. Son durumda, 140 anket ile normallik şartı sağlanmıştır.

Verinin normal dağılım şartı sağlandıktan sonra YEM ile hipotez testine geçilmiştir. YEM ile hipotez testi yapılırken verilerin analize uygunluğunu test etmek maksadıyla modelin bazı uyum iyiliği değerleri açısından uygunluğu değerlendirilir. YEM çalışmalarında pek çok uyum iyiliği değerine uygunluk kontrol edilebilmekle birlikte gerçekleştirilen akademik çalışmalarda bunlardan bazılarının daha fazla rapor edildiği görülmektedir. İyilik Uyum İndeksi (GFI), Ki-Kare/Serbestlik Derecesi (CMIN/DF), Normlaştırılmış Uyum İndeksi (NFI), Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (TLI), Fazlalık Uyum İndeksi (IFI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI), Standartlaştırılmış Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü (SRMR) ve Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA) gibi indeksler YEM çalışmalarında çokça rapor edilenlerden bazılarıdır. Diğer taraftan genellikle en az 4 en fazla da 8 adet uyum iyiliği değerinin rapor edilmesinin uygun olacağı da ayrıca belirtilmektedir (Ayyıldız & Cengiz, 2006). Bu bağlamda çalışmada, belirtilen uyum iyiliği

ölçütlerinden CMIN/DF, CFI, TLI, IFI, SRMR ve RMSEA değerleri raporlanmıştır. Aşağıda Tablo 1'de bahsi geçen uyum iyiliği ölçütlerine ilişkin kabul aralıkları yer almaktadır.

Tablo 1: Uyum İyiliği Ölçütleri

Ölçüt	Mükemmel Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
CMIN/DF	$0 \leq \chi 2/sd \leq 2$	$2 \leq \chi 2/sd \leq 3$
CFI	$.95 \leq CFI \leq 1.00$	$.90 \leq CFI \leq .95$
TLI	$.95 \leq TLI \leq 1.00$	$.90 \leq TLI \leq .95$
IFI	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	$.90 \leq IFI \leq .95$
SRMR	$.00 \leq SRMR \leq .05$	$.05 \leq SRMR \leq .10$
RMSEA	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 \leq RMSEA \leq .08$

Kaynak: İlhan & Çetin, 2014

3. BULGULAR

3.1 Betimsel İstatistikler

Bu bölümde, öncelikle katılımcıların cinsiyet, yaş, sendika görevleri, sendikal tecrübe, sistemi kullanım sıklığı, sistemde harcanan süre ve sistem kullanım tecrübelerine devamında ise faktör ve madde ortalamalarına yer verilmiştir.

3.1.1 Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler

Araştırmaya dâhil olan katılımcılara ilişkin demografik bilgiler Tablo 2'de gösterilmiştir. İlgili tablo incelediğinde araştırmaya katılan kadın (%5,7) ve erkeklerin (%94,3) oranı arasında oldukça yüksek bir fark olduğu görülmektedir. Hemen ifade etmek gerekir ki söz konusu dengesizliğin nedeni sendika yöneticisi kadınların erkeklere oranla daha az olmalarıdır. Yaş grupları itibariyle en fazla katılımcının 46-55 (%48) yaş aralığında olduğu, bunu ise %32,6'lık bir oranla 36-45 yaş grubunun izlediği anlaşılmaktadır.

Tablo 2: Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler

		Frekans	**Yüzde (%)**			**Frekans**	**Yüzde (%)**
Cinsiyet	Kadın	8	5,7	**Sendika Görevi**	Şube Başkanı	55	36,7
	Erkek	142	94,3		Şube Başkan Yrd	40	26,6
Yaş Grupları	25-35	16	10,7		İlçe Başkanı	55	36,7
	36-45	49	32,6	**Sendika Yöneticiliği Tecrübesi**	0-3 yıl arası	30	20
	46-55	72	48		3-5 yıl arası	9	6
	56+	13	8,7		5-8 yıl arası	43	28,7
					8 yıl +	68	45,3
				Toplam		**140**	**100**

Katılımcıların sendikada üstlendikleri görevler dikkate alındığında görevlerin nispeten birbirine yakın dağıldıkları anlaşılmaktadır. Sendika yöneticiliği tecrübesi değerlendirildiğinde ise 8 yıl üzeri tecrübeye sahip katılımcıların (%46,4), toplam katılımcı sayısının yaklaşık yarısını meydana getirdiği anlaşılmaktadır.

3.1.2 Katılımcıların Sistem Kullanımına Yönelik Bilgiler

Çalışmaya dâhil olan katılımcıların ÜTS'yi kaç yıldır kullandıkları, sistemi hangi sıklıkta kullandıkları ve sistemde harcadıkları süreler Tablo 3'te gösterilmektedir. İlgili tablodan anlaşılacağı üzere katılımcıların yarıdan fazlası (%60) sistemi 5 yıldan daha fazla bir zamandır kullanmaktadır. Katılımcıların ÜTS'yi kullanma sıklıklarına bakıldığında ise %34'ünün sistemi haftada birkaç kez kullandığı, %28,6'sının ise her gün kullandığı anlaşılmaktadır. Diğer taraftan katılımcıların büyük bölümünün (%82,7) sistemde harcadıkları sürenin 30 dakikadan az olduğu görülmektedir. Buradan hareketle genel itibariyle değerlendirilecek olursa katılımcıların sistem kullanım tecrübesinin (yıl itibariyle) genellikle yüksek olduğu, sistemi sıkça kullandıkları fakat sistemde uzun süre vakit geçirilmediği ifade edilebilir.

Tablo 3: Sistemin Kullanımına İlişkin Bilgiler

		Frekans (n)	Yüzde (%)
Sistem Kulanım Yılı	0-1 yıl	14	9,3
	1-3 yıl	27	18
	3-5 yıl	19	12,7
	5 yıl +	90	60
Sistem Kullanım Sıklığı	Her gün	43	28,6
	Haftada birkaç kez	51	34
	Haftada en fazla bir kere	18	12
	Ayda birkaç kez	25	16,7
	Ayda en fazla bir kez	13	8,7
Sistemde Harcanan Süre	En fazla 15 dk.	60	40
	15 dk. ile 30 dk. arasında	64	42,7
	30 dk. ile 1 saat arasında	19	12,7
	1-2 saat arasında	4	2,6
	2 saatten daha fazla	3	2

3.1.3 Madde ve Faktör Ortalamaları

Çalışmada yararlanılan ölçekte yer alan faktörler ve bu faktörler altında yer alan sorulara ilişkin ortalama değerleri Tablo 4'te yer almaktadır. 7'li likert ölçeğin kullanıldığı bu tez çalışmasında, 1 değeri kesinlikle katılmıyorum, 7 değeri kesinlikle katılıyorum ve 4 değeri ise kararsızım görüşünü temsil etmektedir. Buna göre 4.01 ile 7 arasında kalan ortalama değerlerde, katılımcıların o soruya/maddeye ilişkin görüşlerinin olumlu olduğu,

1 ile 3,99 arasında kalan ortalama değerlerde ise katılımcıların o soruya/maddeye ilişkin görüşlerinin olumsuz olduğu anlaşılmaktadır.

Buna göre öncelikle faktör bazında ortalama değerler ele alındığında, yedi faktör içerisinde eğitim kalitesi faktörünün 4,77 ile en düşük ortalamaya, net fayda faktörünün ise 6,11 ortalama ile en yüksek ortalamaya sahip olan faktör olduğu anlaşılmaktadır.

İlgili tablo, sistem kalitesi faktörü ve altında yer alan maddeler açısından incelendiğinde faktör ortalamasının 5,61 olduğu, ölçek içerisinde öğrenme kolaylığı alt boyutu ile bulunan SK2 maddesinin 6,15 ile en yüksek madde ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Sistem kalitesi faktörü altında gezinti alt boyutu ile bulunan SK4 maddesinin ise 5,33 ortalama değeri ile faktör içerisinde en düşük ortalamaya sahip madde olduğu görülmektedir.

Tablo 4: Faktör ve Madde Ortalamaları

		Ortalama
	Sistem Kalitesi	**5,61**
SK1	Üye Takip Sistemi kullanımı rahat ve kolay olan bir sistemdir.	5,70
SK2	Üye Takip Sistemi öğrenilmesi kolay bir sistemdir.	6,15
SK3	Üye Takip Sistemi açık ve anlaşılabilir bir sistemdir.	5,91
SK4	Üye Takip Sistemi sayfalar arasında gezinmenin (ilerleme, sayfadan geri çıkma vb. gibi) kolay olduğu bir sistemdir.	5,33
SK5	Üye Takip Sistemi her şeyin yerli yerinde olduğu ve aradığını bulmanın kolay olduğu bir sistemdir.	5,38
SK6	Üye Takip Sistemi'nin taleplerime yanıt verme hızı (tepki verme süresi) yeterlidir.	5.36
SK7	Üye Takip Sistemi her zaman beklenen şekilde/olması gerektiği gibi çalışan bir sistemdir.	5.41
SK8	Üye Takip Sistemi yeni ve farklı taleplere yanıt vermesi bağlamında esnek bir yapıya sahiptir.	5.34
SK9	Üye Takip Sistemi geliştiricilerinin sürekli desteği ile her zaman geçerliliğini ve güvenliğini koruyan bir sistemdir.	5.93
	Bilgi Kalitesi	**5,92**
BK1	Üye Takip Sistemi'nin ürettiği bilgi doğrudur (Sistem hatalı ve yanlış bilgi üretmez).	5.97
BK2	Üye Takip Sistemi'nin ürettiği bilgi tutarlıdır, tekrarlanan taleplere ilişkin çelişkili sonuçlar üretmez.	6.05
BK3	Üye Takip Sistemi geçerli ve kullanışlı bilgi üretir.	6.03
BK4	4. Üye Takip Sisteminin ürettiği bilginin formatı istenilene uygundur ve başka bir formata dönüştürülerek kullanılmasına gerek kalmaz.	6.06
BK5	Üye Takip Sistemi anlaşılabilir bilgi üretir.	6.03

BK6	Üye Takip Sistemi ürettiği bilgiye güvenebilirim.	5.38
BK7	Üye Takip Sistemi istenilen bilgiyi tam istenilen / beklenilen zamanda üretir	5.96
	Hizmet Kalitesi	**5,95**
HK1	Üye Takip Sisteminin geliştirilmesi ve iyileştirilmesinden sorumlu birim/personel işini iyi yapmaktadır.	5.76
HK2	Kullanıcıların bir sorunu olduğunda destek birimi/personeli bu sorunu çözme noktasında istekli ve samimidir.	5.78
HK3	Üye Takip Sistemi destek birimi/personeli kullanıcılara güven verir (Birime/personele güvenebilirim).	5.75
HK4	Üye Takip Sistemi destek birimi/personeli vaat ettiklerini zamanında yerine getirir.	5.95
HK5	Üye Takip Sistemi destek birimi/personeli sorunlarımı hızlıca çözüme kavuştururlar.	6.04
HK6	Üye Takip Sistemi destek birimi/personeli bana nazik davranırlar.	6.19
HK7	Her zaman Üye Takip Sistemi destek birimi/personelinden yardım alabilirim.	6.10
HK8	Üye Takip Sistemi destek birimi/personeli ihtiyacımı anlayarak bana en uygun çözümü sunabilirler.	6.02
	Eğitim Kalitesi	**4,77**
EK1	Üye Takip Sistemi'ni etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmek adına gerekli eğitimi aldım.	4.76
EK2	Üye Takip Sistemi'ni etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmek adına düzenli olarak eğitimler verilmektedir.	4.40
EK3	Üye Takip Sistemi ile ilgili aldığım eğitimler sistemi etkin ve verimli kullanabilmeme katkı sağlayacak yeterlilikte ve kalitededir.	4.95
EK4	Üye Takip Sistemine ilişkin aldığım eğitimler yararlıdır.	4.96
	Kullanım	**5,95**
K1	Üye Takip Sistemi'ni düzenli bir şekilde kullanırım.	5.98
K2	Üye Takip Sistemi'ni aktif bir şekilde (devamlı surette) kullanırım.	6.04
K3	Üye Takip Sistemi'ni kullanmak iş rutinim içerisindedir (her zaman yaptığım işlerim arasındadır).	5.81
K4	İşimin doğası gereği Üye Takip Sistemini sıklıkla kullanırım.	5.91
K5	Üye Takip Sistemini kullanmak işimin bir parçasıdır.	6.03
	Memnuniyet	**5,73**
M1	Kolaylık	5.88
M2	Basitlik	5.75
M3	Yeterlilik	5.49
M4	Kullanışlılık	5.71
M5	Tutarlılık	6.06
M6	Esneklik	5.76
M7	Sürat	5.46
	Net Fayda	**6.11**
NF1	Üye Takip Sistemini kullanmak iş performansımı arttırır.	5.93
NF2	Üye Takip Sistemini kullanmak işteki verimliliğimi arttırır.	6.00
NF3	Üye Takip Sistemini kullanmak işimi yapmayı kolaylaştırır.	6.21
NF4	Üye Takip Sistemini işimde kullanmak genel olarak faydalıdır.	6.29

Bilgi kalitesi faktörü ve bu faktör altında yer alan maddeler incelendiğinde; bilgi kalitesi faktörünün genel ortalamasının 5,92 olduğu görülmektedir. Ölçek içerisinde güvenilirlik alt boyutu ile bulunan BK6 maddesinin 5,38 ortalama ile en düşük, biçim alt boyutu ile bulunan BK4 maddesinin ise 6,06 ortalama ile en yüksek değere sahip madde olduğu ifade edilebilir.

Hizmet kalitesi faktörü altında yer alan maddelerin genel ortalamasının 5,95 olduğu, ölçek içerisinde güvence alt boyutunu temsil eden HK3 maddesinin 5,75 ortalama ile en düşük, hazırbulunuşluk alt boyutunu temsil eden HK7 maddesinin ise 6,10 ortalama ile en yüksek değere sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Eğitim kalitesi faktörü ve bu faktör altında yer alan maddeler incelendiğinde ise öncelikle eğitim kalitesinin genel faktör ortalamasının 4,77 olduğu; bu faktör içerisinde yer alan EK4 maddesinin 4,96 ortalama ile faktör içerisinde en yüksek değere sahip madde olduğu, 4,40 ortalama değer ile EK2 maddesinin ise hem faktör içerisinde hem de tüm ölçek içerisindeki en düşük ortalama değere sahip olan madde olduğu görülmektedir.

Kullanım faktörü bağlamında değerlendirildiğinde ise faktör ortama değerinin 5,95 olduğu; ilgili faktör içerisinde K2 maddesinin 6,04 ile en yüksek ortalamaya, K3 maddesinin ise 5,81 ile en düşük ortalamaya sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Memnuniyet faktörü 5,73 genel ortalama değere sahiptir. İlgili faktör içerisinde sürat alt boyutunu temsil eden M7 maddesi 5,46 ile en düşük ortalamaya, tutarlılık alt boyutunu temsil eden M5 maddesi ise 6,06 ile en yüksek ortalamaya sahip maddelerdir.

Son olarak net fayda faktörü ve bu faktör altında yer alan maddeler incelendiğinde, net fayda faktörü genel ortalamasının 6,11 olduğu görülmektedir. Öte yandan, net fayda faktörü içerisinde performans alt boyutunu temsil eden NF1 maddesi 5,93 ortalama değer ile faktör içerindeki en düşük değere sahipken; genel fayda alt boyutunu temsil eden NF4 maddesi ise 6,29 ortalama ile hem faktör hem de tüm ölçek içerisindeki en yüksek ortalama değere sahip madde olarak karşımıza çıkmaktadır.

3.2 Geçerlilik Analizi

Çalışmada kullanılan ölçek için geçerlilik analizi DFA ile gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda AMOS programı aracılığıyla öncelikle teoriye uygun bir şekilde ölçme modeli hazırlanmıştır. Aşağıda yer alan Tablo 5'te ölçme modeline ilişkin uyum iyiliği değerlerine yer verilmektedir.

Tablo 5: Uyum İyiliği Ölçütleri ve Modelin Uyum İyiliği Değerleri

	CMIN/DF	CFI	TLI	IFI	SRMR	RMSEA
Kabul İçin Kesme Noktaları	≤ 3	≥ .90	≥ .90	≥ .90	≤ .10	≤ .08
Modelin Uyum İyiliği Değerleri	2,650	,795	,780	,797	,082	,111
Düzeltilmiş Modelin Uyum İyiliği Değerleri	2,166	,901	,889	,902	,651	,092

Mevcut veriler ile çalıştırılan modelin elde edilen uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlarda olmadığı görülmektedir. Bu aşamada uyum iyiliği değerlerini kabul edilebilir sınırlara çekebilmek için öncelikle standardize edilmiş regresyon katsayıları 0,8'den düşük olan SK9, BK1, BK4, BK6, K1, K2, M3, M5, M7 ve NF4 maddeleri modelden çıkarılmıştır. Madde çıkarma işlemi gerçekleştirildikten sonra düzeltme indeksleri (modification indices) kontrol edilmiştir. Düzeltme indekslerinin kontrolü sonucunda M1-M2, HK6-HK7 ve HK1-HK2 maddeleri arasında kovaryans tanımlanmıştır. Söz konusu işlemler gerçekleştirildikten sonra CMIN/DF, CFI, IFI ve SRMR değerlerinin kabul edilebilir uyum iyiliği değerleri arasına geldiği görülmüştür. Ölçme modeline ilişkin uyum iyiliği değerlerinin beklenen seviyeye gelmesinin ardından maddelerin faktör yüklerinin (standardize edilmiş regresyon katsayıları) kontrol edilmesi işlemine geçilmiştir. Aşağıda Tablo 6'da ölçme modeline ilişkin faktör yüklerine yer verilmektedir. Buna göre tüm faktör yüklerinin beklenen seviyede olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 6: Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları

Madde	Katsayı	Madde	Katsayı
SK1	0.822	HK6	0.818
SK2	0.872	HK7	0.867
SK3	0.898	HK8	0.822
SK4	0.825	EK1	0.901
SK5	0.873	EK2	0.893
SK6	0.858	EK3	0.939
SK7	0.864	EK4	0.891
SK8	0.835	K3	0.815
BK2	0.800	K4	0.937
BK3	0.933	K5	0.953
BK5	0.940	M1	0.850
BK7	0.917	M2	0.844
HK1	0.841	M4	0.883
HK2	0.855	M6	0.854
HK3	0.889	NF1	0.937
HK4	0.931	NF2	0.969
HK5	0.941	NF3	0.832

3.3 Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik analizi kapsamında çalışmada kullanılan ölçek içerisinde yer alan yedi faktör için de ayrı ayrı Cronbach's Alpha testi uygulanmıştır. Cronbach's Alpha test sonucunun 0,7'den büyük olması ilgili faktörün güvenilirliğinin kabul edilebilir sınırlarda olduğunu göstermektedir (Saruhan & Özdemirci, 2020, s. 235). Tablo 7'de faktörlere ait Cronbach's Alpha değerlerine yer verilmektedir

Tablo 7: Cronbach's Alpha Test Sonuçları

Faktör Adı	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha Değeri
Sistem Kalitesi	8	,954
Bilgi Kalitesi	4	,942
Hizmet Kalitesi	8	,962
Eğitim Kalitesi	4	,948
Kullanım	3	,926
Memnuniyet	4	,926
Net Fayda	3	,933
Toplam	**34**	**,971**

Tablo 7 incelendiğinde ölçekte yer alan bütün faktörlerin Cronbach's Alpha değerlerinin 0,7'den büyük olduğu görülmektedir. Buna göre, ölçekte yer alan faktörlere ait Alpha katsayılarının tamamının 0,9'dan büyük olması çalışmada kullanılan ölçeğin iç tutarlılığının oldukça yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

3.4 Yapısal Modelin Test Edilmesi

Çalışmanın bu aşamasında, çalışma kapsamında yer alan hipotezlerin modele dâhil edilmesiyle oluşan yapısal model test edilmektedir. Oluşturulan yapısal modele ilişkin uyum iyiliği değerleri Tablo 8'de gösterilmektedir. Yapısal modelin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde, CMIN/DF, CFI, IFI ve SRMR değerlerinin kabul edilebilir uyum iyiliği değerleri sınırları içerisinde yer aldığı; TLI ve RMSEA değerlerinin ise bu sınırlara çok yaklaştığı; sonuç olarak, yapısal modelin analize uygun olarak kabul edilebileceği anlaşılmıştır.

Tablo 8: Yapısal Modelin Uyum İyiliği Değerleri

	CMIN/DF	**CFI**	**TLI**	**IFI**	**SRMR**	**RMSEA**
Kabul İçin Kesme Noktaları	≤ 3	≥ .90	≥ .90	≥ .90	≤ .10	≤ .08
Modelin Uyum İyiliği Değerleri	2,166	901	889	902	,651	,092

Elde edilen veriler ile oluşturulan yapısal modelin analize elverişli olduğu anlaşıldıktan sonra hipotez testlerinin değerlendirilmesi aşamasına geçilmiştir. Tablo 9'da hipotez testi bulgularına yer verilmektedir. Tablo incelenirken faktörler arasındaki ilişki yönünün pozitif ya da negatif olmasına, p değerinin 0,05'ten küçük ve t değerinin ise mutlak değerce 1,96'dan büyük olmasına göre hipotezin desteklenip desteklenmediğine karar verilmiştir.

Tablo 9. Yapısal İlişkilere Ait Bulgular

Yapısal İlişkiler	İlişki Yönü	Critical Ratio (t) Değeri	p Değeri	Sonuç
H1: Sistem Kalitesi → Kullanım	-	-2,770	0,005	Desteklenmedi.
H2: Bilgi Kalitesi → Kullanım	+	1,232	0,218	Desteklenmedi.
H3: Hizmet Kalitesi → Kullanım	+	2,863	0,004	**Desteklendi.**
H4: Eğitim Kalitesi → Kullanım	+	2,784	0,005	**Desteklendi.**
H5: Sistem Kalitesi → Memnuniyet	+	5,003	< 0,001	**Desteklendi.**
H6: Bilgi Kalitesi → Memnuniyet	+	1,732	0,083	Desteklenmedi
H7: Hizmet Kalitesi → Memnuniyet	+	1,676	0,094	Desteklenmedi
H8: Eğitim Kalitesi → Memnuniyet	+	4,014	< 0,001	**Desteklendi.**
H9: Kullanım → Net Fayda	+	10,849	< 0,001	**Desteklendi.**
H10: Memnuniyet → Net Fayda	+	4,178	< 0,001	**Desteklendi.**

Kullanım faktörü üzerine etki eden değişkenler incelediğinde, hizmet kalitesi ve eğitim kalitesi değişkenlerinin kullanım ile pozitif ve anlamlı bir ilişki içerisinde olduğu; öte yandan, sistem kalitesi ve bilgi kalitesi değişkenleri ile kullanım arasında herhangi bir anlamlı ilişki bulunmadığı anlaşılmaktadır. Buna göre, H3 ve H4 hipotezleri desteklenmiş; H1 ve H2 hipotezleri ise desteklenmemiştir. Kullanım üzerine etki eden değişkenler t değerleri itibariyle incelendiğinde hizmet kalitesinin de (t: 2,863) eğitim kalitesinin de (t: 2,784) birbirine çok yakın değerlerle neredeyse aynı düzeyde etkili olduğu görülmektedir.

Memnuniyet faktörü üzerine etki eden değişkenler incelendiğinde ise, sistem kalitesi ve eğitim kalitesi değişkenleri ile memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu; diğer taraftan, bilgi kalitesi ve hizmet kalitesi değişkenleri ile memnuniyet arasında herhangi anlamlı bir ilişki bulunmadığı görülmektedir. Yani ilgili hipotezler içerisinde H5 ve H8 hipotezleri desteklenmiş; H6 ve H7 hipotezleri ise desteklenmemiştir. Memnuniyet üzerine etki eden değişkenler t değerleri itibari ile incelendiğinde, sistem kalitesinin 5,003 değeri ile eğitim kalitesine göre (t: 4,014) daha fazla etkili olduğu ortaya çıkmaktadır.

Son olarak net fayda faktörü üzerinde etki eden değişkenler incelendiğinde ise, hem kullanım hem de memnuniyetin net fayda ile pozitif ve anlamlı bir ilişki içerisinde olduğu

gözlenmektedir. Yani H9 ve H10 hipotezlerinin ikisi de desteklenmiştir. Öte yandan, bu faktörler içerisinde 10,849 t değeri ile kullanım değişkeninin memnuniyet değişkenine (t: 4,178) göre net fayda ile daha kuvvetli bir ilişki içerisinde olduğu da ifade edilmelidir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışma hayatının tüm bileşenleri gibi sendikalar da, teknolojik yenilikleri takip etme ve bu yenilikleri günlük iş ve işleyişlerinin ayrılmaz bir parçası haline getirme yoluyla sürekli bir dinamik dönüşüm sürecinde bulunmaktadırlar. Sendikalar, temel sendikacılık faaliyetlerini daha etkin ve verimli bir şekilde yerine getirebilmek için, teknolojik gelişmeler doğrultusunda sistemlerini sürekli olarak geliştirmek ve güncellemek zorundadırlar. Bu noktada, sendikaların, sunmuş oldukları e-sendikacılık hizmetlerinin geliştirilmesi ve güncellenmesi için ise sistem kullanıcılarının sisteme dair görüşlerini ve deneyimlerini derinlemesine anlamaları ve analiz etmeleri gerekmektedir. Bu bağlamda, bu çalışmada söz konusu amaca hizmet etmesi maksadıyla bir kamu sendikası olan Eğitim-Bir-Sen'in yöneticileri tarafından kullanılan ÜTS özelinde kamu sendikacılığında e-sendikacılığın benimsenmesi ve başarısını ölçmek ve değerlendirmek amaçlanmıştır.

Gerçekleştirilen analizler sonucunda hizmet kalitesi ve eğitim kalitesinin kullanım; sistem kalitesi ve eğitim kalitesinin kullanıcı memnuniyeti; kullanımın ve kullanıcı memnuniyetinin de net faydanın şekillenmesi üzerinde etkisinin olduğu anlaşılmıştır. Elde edilen bulgular ışığında, ÜTS'nin hizmet kalitesi ve eğitim kalitesinde gerçekleştirecek iyileştirilmelerin sistemin kullanımını arttıracağı; sistem kalitesi ve eğitim kalitesinde gerçekleştirilecek iyileştirmelerin ise kullanıcı memnuniyetine olumlu manada etki edeceği sonucuna varılabilir. Öte yandan, kullanıcı memnuniyeti ve kullanım arttıkça da kullanıcıların ÜTS'den elde edeceği net faydanın artacağı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Madde ve faktör ortalamalarından anlaşılacağı üzere; hizmet kalitesi faktörünün güvence, güvenilirlik ve duyarlılık alt boyutlarında gerçekleştirilecek iyileştirmelerin dolaylı olarak kullanımı; sistem kalitesi faktörünün esneklik, kararlılık, tepki süresi, kullanabilirlilik ve gezinti alt boyutlarında gerçekleştirilecek iyileştirmelerin dolaylı olarak kullanıcı memnuniyetini; eğitim kalitesi bağlamında gerçekleştirilecek iyileştirmelerin hem kullanım hem de kullanıcı memnuniyetini; kullanıcı memnuniyeti faktörü altında yer alan basitlik, yeterlilik, kullanışlılık ve sürat alt boyutlarında

gerçekleştirilecek iyileştirmelerin de dolaylı olarak net fayda değişkenini olumlu yönde etkileyeceği ifade edilebilir.

Gelinen durumda e-sendikacılık faaliyetlerini iyileştirmek ve bu noktada atılan adımların ve yapılan yatırımların meyvesini toplamak isteyen sendikaların, e-sendikacılık faaliyetlerine ilişkin benimseme, memnuniyet ve başarı ölçümüne yönelik çalışmaları rutin bir şekilde yapmasının elzem olduğu ifade edilebilir. Bu bağlamda, sendikalar düzenli aralıklarla kullanıcılara yönelik anketler uygulayarak kullanıcıların memnuniyet düzeyini, sistemin benimsenmesi ve başarısı üzerine etki eden faktörlerin neler olduğunun araştırılmasını sağlamalıdır. Bu ölçümler dikkate alınarak sunulan hizmet ile ilgili değerlendirme yapılmalı ve değerlendirmeler sonucunda ortaya çıkan eksikliklerin giderilmesi adına gereken iyileştirmeler muhakkak surette gerçekleştirilmelidir.

Sendikalar bu süreçleri bünyelerinde oluşturacakları araştırma birimleri aracılığı ile gerçekleştirebilecekleri gibi profesyonel hizmet alımı yöntemine başvurarak da yapabilirler. Sendika içerisinde oluşturulacak araştırma birimi veya bahse konu diğer yöntemler kullanılarak e-sendikacılık hizmetlerinin aksayan yönleri tespit edilebilir, gerekli iyileştirmeler gerçekleştirilerek sistemin benimsenmesi ve başarısı adına destekleyici adımlar atılabilir ve hatta kullanıma yeni alınacak hizmetler için stratejiler geliştirilebilir.

Sendikalar değişen teknolojiler ile birlikte üyelerinin ihtiyaç ve yönelim duydukları hizmetleri geliştirmeye önem vermelidirler. Sendikaların sunmuş oldukları e-sendika hizmetlerinin genel anlamda tüm üyelerin sendikal iş ve işlemlerinde ihtiyaç duyabilecekleri hizmetleri üretememiş olması e-sendikacılık açısından çok büyük bir eksikliktir. Sendikaların, tüm üyelerin sendikal iş ve talepleri ile ilgili kullanabileceği mobil ve web tabanlı hizmetler sunmuş oldukları görülmekle beraber, bahse konu hizmetlerin henüz çok yeni ve pek çok eksikliklerinin olduğu görülmektedir. O halde, sendikalar üyelerin iletişim, bilgilendirme, bilgi ve belge edinme, dijital kimlik, yönetim ve iç demokrasi süreçlerine katılma, toplu görüşme ve müzakere süreçlerine doğrudan katılabilme vb. taleplerini bir arada, bütünleşik bir hizmet olarak mekân ve zaman engeline takılmadan web ve mobil tabanlı sunabilmeye imkan sağlayacak şekilde bir e-

dönüşüm sürecine girmelidirler. Çünkü, sendikalar için e-sendikacılık anlayışının mutlak gereği olan bu hizmetleri sunabilmeleri, gerek sendikal rekabet açısından, gerek örgütlülüğe sağlayacağı olumlu katkı açısından gerekse sendikal süreçlerin tamamına sağlayacağı etkin, verimli ve yenilikçi katkı nedeni ile sendikaların dijital dönüşüm süreçlerini tamamlamaları ve bu değişimin gerektirdiği altyapıyı oluşturmaları yararlarına olacaktır.

Son olarak ise e-sendikacılık alanında gerçekleştirilen akademik araştırmaların çeşitlenmesi gerektiğine vurgu yapılmalıdır. E-sendika hizmetlerinin mevcudiyeti ve bu alanda gelecekte gerçekleşmesi muhtemel gelişmeler göz önünde bulundurulduğunda, diğer sendika ve/veya sivil toplum kuruluşlarını kapsayan, literatürde bulunan modellerin kullanıldığı düzenli ve geniş çaplı araştırmaların yapılması pek çok bakımdan önem arz etmektedir. Nihayetinde bu türden araştırmalar, bilimsel literatüre katkı sağlamanın yanı sıra, sendika ve diğer STK yöneticileri ile sistem geliştiricilerine de yol gösterici olacaktır.

KAYNAKÇA

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*(50), 179-211.

Al-Kofahia, M. K., Hassanb, H., & Mohamad, R. (2020). Information systems success model: A review of literature. *International Journal of Innovation, Creativity and Change, 12*(8), 397-419.

Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., & Aziati, N. (2014). The Relationship between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance. *International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce, 4*(3), 7-10.

Aybas, M., Dündar, G., & Yılmaz, S. (2014). Türkiye'de 1980 Sonrası Dönemde Sendikacılık: İşçi Ve İşveren Sendikalarının Bilişim Teknolojileri Ve Sanal Sendikacılık Uygulamalarına Bakış Açısı. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 25-76.

Ayyıldız, H., & Cengiz, E. (2006). Pazarlama Modellerinin Testinde Kullanılabilecek Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi* , 77.

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review, 84*(2), 191-215.

Başaran, F. (2010). Sendikal Yenilenme ve İletişim Teknolojileri. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 11-32.

Çelik, İ. (2022, 6 1). Türkiye'de E-Vergi Hizmetlerinin Benimsenmesi Ve Başarısı: Bursa'daki İnteraktif Vergi Dairesi Kullanıcıları Üzerine Bir Araştırma. *Yayınlanmış Yüksek Lisan Tezi*. Bursa, Nilüfer, Türkiye. https://tez.yok.gov.tr/ adresinden alındı

Çınar, M., Parlak, B., & Gürses, F. (2018). E-Devletin Benimsenmesi: Teorik Modeller Üzerine Kavramsal Bir Çerçeve. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, 334-353.

Cockfield, S. (2005). Union renewal, union strategy and technology. *Critical perspectives on international business*, 93-108.

Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test. *MIS Quarterly, 19*(2), 189-211.

ÇSGB, Ç. v. (2022, 7 2). Kamu Görevlileri Sendika Üye Sayıları Hakkında Tebliğler. Ankara, Çankaya, Türkiye. https://www.csgb.gov.tr/media/89448/temmuz_2022-kamu.pdf adresinden alındı

Dang, M. Y., Zhang, G. Y., & and Chen, H. (2018). Adoption of Social Media Search Systems: An IS Success Model Perspective. *Pacific Asia Journal of the Association for Information Systems,* 55-78. doi:10.17705/1pais.10203

Darlington, R. (2000). Economy Conference at the Centre for Economic Performance at the London School of Economic. *The Creation Of The E-Union: The Use Of Ict By British Unions* (s. http://www.rogerdarlington.co.uk/E-union.html#Conclusion). İngiltere: London School of Economic.

Davis, F. D., Bogazzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management science*, 982-1003.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 60-95.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal Of Management Informatiaon Systems*, 9-30.

Diamond, W. J., & Freeman, R. B. (2002). Will unionism prosper in cyberspace? The promise of the Internet for employee organization. *British Journal of Industrial Relations*, 569-596.

Efiloğlu Kurt, Ö. (2016). Bilgi Sistemleri Başarı Modeli İle Bir E-Öğrenme Sistemi Değerlendirmesi. *Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi, 1*(3), 140-149.

Eğitim-Bir-Sen. (2022, 3). https://www.ebs.org.tr/sube-web-siteleri adresinden alındı

Fiorito, J., & Royle, M. T. (2005). Information and communications technology use in British unions. *Critical perspectives on international business*, 180-193.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Intention and Behavior: An introduction to theory and research.

Garson, G. D. (2012). *Testing statistical assumptions.* Asheboro: Statistical Publishing Associates.

Gündoğan, N. (2002). İnternet ve Sendikal Hareket. *Amme İdaresi Dergisi*, 123.

Güneş, H. (2013). Sendikal Haklar ve Ülkemizde Kamu Görevlileri Sendikacılığının Gelişimi. *ÇSGB Çalışma Dünyası Dergisi*, 62-79.

Gürses, F. (2016, 6 1). *Türkiye'de yerel yönetimlerde yöneticiler ve vatandaşlar perspektifinden e-devlet'in benimsenmesi: Bursa Büyükşehir Belediyesi örneği.* Bursa: Bursa Uludağ Üniversitesi.

Gürses, F. (2021). Kamu Kurumlarında Bilişim Sistemlerinin Benimsenmesi ve Başarısı Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlilik ve Güvenilirlik. F. Gürses içinde, *Teori Ve Uygulamada Kamu Yönetimi Ve Siyaset Alanında Yaşanan Bilimsel Gelişmeler.* Gazi Kitapevi.

Han, E. (2014). *Kamu sendikacılığı siyaset ilişkisi: Türkiye'de kamu görevlilerinin siyasi eğiliminin sendika tercihindeki rolü üzerine alan araştırması.* Ankara: Gazi Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi.

Hyman, R. (2001). *Understanding European Trade Unionism: Between Market, Class and Society.* Londra: Sage Publications.

Iivari, J. (2005). An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *Data Base for Advances in Information Systems, 36*(2), 8-27. doi:10.1145/1066149.1066152

İlhan, M., & Çetin, B. (2014). LISREL ve AMOS Programları Kullanılarak Gerçekleştirilen Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Analizlerine İlişkin Sonuçların Karşılaştırılması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi, 5*(2), 36-42. doi:10.21031/epod.31126

Işıklı, A. (2002). *Türkiye'de Sendikacılık Hareketleri İçinde Demokrasi Kavramının Gelişmesi.* Ankara: T.C. Kültür Bakanlığı Yayınları.

Jackson, D. L., J. Arthur Gillaspy, J., & Purc-Stephenson, R. (2009). Reporting practices in confirmatory factor analysis: An overview and some recommendations. *Psychological Methods, 14*(1), 6-23. doi:10.1037/a0014694

Kocaoğlu, P. D. (2000). Türkiye'de ve Dünyada Memur Sendikacılığının Gelişimine Panoramik Bakış. *Tühis İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 15*(5), 25.

Kozak, İ. E. (1992). İşçi sendikalarının tarihi gelişimi (İngiltere Örneği). *Journal of Social Policy Conference*, 63-81.

Lee, E. (1999, 05 15). *International" The Role of the Global Computer Communications Network in the Revival of Working Class Internationalism, Marxism on the Eve of the Twenty-First Century.*

www.ericlee.info/1999/03/from_internet_to_international.html. adresinden alındı

Lee, U.-K., & Kim, H. (2022). UTAUT in Metaverse: An “Ifland” Case. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, 17*(2), 613-635. doi:https://doi.org/10.3390/jtaer17020032

Mahiroğulları, A. (2013). *Dünya'da ve Türkiye'de Sendikacılık.* Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.

Makal, A. (1997). *Osmanlı İmparatorluğu’nda Çalışma İlişkileri (1850-1920).* Ankara : İmge Kitapevi.

Mathieson, K. (1991). Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior. *Information systems research, 2*(3), 173-191. doi:10.1287/isre.2.3.173

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

Obaid, T., Abdaljawad, R., & Mdallalah, S. A. (2020). Factors Driving E-Learning Adoption In Palestine: An Integration of Technology Acceptance Model And IS Success Model. *Available at SSRN 3686490*, 1-5. doi:10.2139/ssrn.3686490

Ogrezeanu, A. (2015). Models of technology adoption: an integrative approach. *Network Intelligence Studies*, 55-67.

Özdemir, G. Y. (2009). *Emek ve Teknoloji.* Ankara: Tan Kitapevi Yayınları.

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems, 17*(3), 236-263. doi:10.1057/ejis.2008.15

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures,and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 236-263.

Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, B. (1995). Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness. *MIS Quarterly*, 173-187.

Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations* (3 b.). New York: Free Press of Glencoe.

Saruhan, Ş. C., & Özdemirci, A. (2020). *Bilim, Felsefe ve Metodoloji* (6 b.). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Seddon, P., & Kiew, M.-Y. (1994). A Partial Test and Development of Delone and Mclean's Model of IS Success. *Australasian Journal of Information Systems, 4*(1), 90-104. doi:10.3127/ajis.v4i1.379

Sharma, R., & Mishra, R. (2014). A Review of Evolution of Theories and Models of Technology Adoption. *Indore Management Journal*, 17-29. www.researchgate.net: https://www.researchgate.net/publication/295461133_A_Review_of_Evolution_of_Theories_and_Models_of_Technology_Adoption adresinden alındı

Taş, H. Y. (2012). Toplumsal Sınıfların Değişim Sürecinde, Sendikalar ve Sendikaların Geleceği. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 60-80.

Templer, A., & Solomon, N. A. (1988). Unions and Technology: A Survey of Union Use of Information Technology. *Relations industrielles*, 378-393.

TUİK. (2022, Ağustos 26). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, 2022*. www.tuik.gov.tr: https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2022 adresinden alındı

Urbach, N., Smolnik, S., & Riempp, G. (2009). The State of Research on Information Systems Success. *Business & Information Systems Engineering, 4*(1), 315-325. doi:10.1007/s12599-009-0059-y

Uysal, Ş., & Köse, S. (2014). Kamu Görevlilerinin Sendika Faaliyetlerine Bakışı Üzerine Manisa İlinde Bir Araştırma. *CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 99-124.

Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences, 2*(39), 273-315. doi: https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science, 2*(46), 186-204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). "User Acceptance of Information Technology: Toward A Unifıed View. *MIS Quarterly, 27*(3), 425-478.

Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use

of Technology. *MIS Quarterly, 36*(1), 157-178. doi:https://doi.org/10.2307/41410412

Wu, J.-H., & Wang, Y.-M. (2006). Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model. *Information & Management*, 728-739.

Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 74-85.

Yenihan, B., & As, İ. (2017). Türkiye'de Kamu Sendikacılığının Gelişimi ve Toplu Pazarlık Sorunarı. *The International Journal of Innovative Approaches in Social Sciences*, 71-89.

Yıldırım, H. (2019). *Memur-Sen Tarihi* (Cilt 1). Ankara: Semih Ofset Matbaacılık.

EKLER

EK 1: Anket Formu

Cinsiyetiniz	☐ Kadın ☐ Erkek
Yaşımız	☐ 25-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ 56 +
Sendikada ki göreviniz?	☐ Şube Başkanı ☐ Şube Başkan Yardımcısı ☐ İlçe Başkanı
Sendika yöneticiliği tecrübeniz?	☐ 0-3 yıl ☐ 3-5 yıl ☐ 5-8 ☐ yıl 8 yıl ve daha fazla

Üye takip sistemini kaç yıldır kullanıyorsunuz?

- ☐ 0-1 yıl
- ☐ 1-3 yıl
- ☐ 3-5 yıl
- ☐ 5 yıl ve üzeri

Üye Takip Sistemi'ni ortalama ne sıklıkla kullanıyorsunuz?

- ☐ Her gün
- ☐ Haftada birkaç kez
- ☐ Haftada en fazla bir kez
- ☐ Ayda birkaç kez
- ☐ Ayda en fazla bir kere

Üye Takip Sistemi'ni ortalama ne sıklıkla kullanıyorsunuz?

- ☐ En fazla 15 dk.
- ☐ 15 dk. ile 3 dk. arasında
- ☐ 30 dk. ile 1 saat arasında
- ☐ 1-2 saat arasında
- ☐ 2 saatten fazla

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısman Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Sistem Kalitesi							
1. Üye Takip Sistemi kullanımı rahat ve kolay olan bir sistemdir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Üye Takip Sistemi öğrenilmesi kolay bir sistemdir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3. Üye Takip Sistemi açık ve anlaşılabilir bir sistemdir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Üye Takip Sistemi sayfalar arasında gezinmenin (ilerleme, sayfadan geri çıkma vb. gibi) kolay olduğu bir sistemdir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Üye Takip Sistemi her şeyin yerli yerinde olduğu ve aradığını bulmanın kolay olduğu bir sistemdir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Üye Takip Sistemi'nin taleplerime yanıt verme hızı (tepki verme süresi) yeterlidir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Üye Takip Sistemi her zaman beklenen şekilde/olması gerektiği gibi çalışan bir sistemdir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Üye Takip Sistemi yeni ve farklı taleplere yanıt vermesi bağlamında esnek bir yapıya sahiptir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. UDOS geliştiricilerinin sürekli desteği ile her zaman geçerliliğini ve güvenliğini koruyan bir sistemdir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bilgi Kalitesi							
Üye Takip Sistemi'nin ürettiği bilgi doğrudur (Sistem hatalı ve yanlış bilgi üretmez).	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemi'nin ürettiği bilgi tutarlıdır, tekrarlanan taleplere ilişkin çelişkili sonuçlar üretmez.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemi geçerli ve kullanışlı bilgi üretir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
UDOS'un ürettiği bilginin formatı istenilene uygundur ve başka bir formata dönüştürülerek kullanılmasına gerek kalmaz.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemi anlaşılabilir bilgi üretir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemi ürettiği bilgiye güvenebilirim.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemi istenilen bilgiyi tam istenilen / beklenilen zamanda üretir	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hizmet Kalitesi							
Üye Takip Sistemi'nin geliştirilmesi ve iyileştirilmesinden sorumlu birim/personel işini iyi yapmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemi destek birimi/personeli sorunlarımı hızlıca çözüme kavuştururlar.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Her zaman Üye Takip Sistemi destek birimi/personelinden yardım alabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemi destek birimi/personeli vaat ettiklerini zamanında yerine getirir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kullanıcıların bir sorunu olduğunda destek birimi/personeli bu sorunu çözme noktasında istekli ve samimidir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemi destek birimi/personeli kullanıcılara güven verir (Birime/personele güvenebilirim).	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Üye Takip Sistemi destek birimi/personeli bana nazik davranırlar.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemi destek birimi/personeli ihtiyacımı anlayarak bana en uygun çözümü sunabilirler.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Eğitim Kalitesi							
Üye Takip Sistemi'ni etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmek adına gerekli eğitimi aldım.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemi'ni etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmek adına düzenli olarak eğitimler verilmektedir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemi ile ilgili aldığım eğitimler sistemi etkin ve verimli kullanabilmeme katkı sağlayacak yeterlilikte ve kalitededir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemine ilişkin aldığım eğitimler yararlıdır.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kullanım							
Üye Takip Sistemi'ni düzenli bir şekilde kullanırım.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemi'ni aktif bir şekilde (devamlı surette) kullanırım.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemi'ni kullanmak iş rutinim içerisindedir (her zaman yaptığım işlerim arasındadır).	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
İşimin doğası gereği Üye Takip Sistemini sıklıkla kullanırım.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemini kullanmak işimin bir parçasıdır.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Net Fayda							
Üye Takip Sistemini kullanmak iş performansımı arttırır.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemini kullanmak işteki verimliliğimi arttırır.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemini kullanmak işimi yapmayı kolaylaştırır.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Üye Takip Sistemini işimde kullanmak genel olarak faydalıdır.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Memnuniyet							
Kolaylık	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Basitlik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Yeterlilik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kullanışlılık	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tutarlılık	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Esneklik	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sürat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

EK 2: Etik Kurul İzni

BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK KURULLARI
(Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etik Kurulu)
TOPLANTI TUTANAĞI

OTURUM TARİHİ	OTURUM SAYISI
29 Ocak 2021	2021-01

KARAR NO 38: Üniversitemiz İnegöl İşletme Fakültesi Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü Dr. Öğr. Üyesi Fatih GÜRSES ile Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bileşim Sistemleri Yüksek Lisan öğrencisi Erkan SUVEYDAS'ın birlikte yapacakları "Kamuda Elektronik Sendikacılığın Benimsenmesi: Eğitim-Bir-sen Örneği" konulu araştırma kapsamında uygulanacak anket ve ölçek sorularının değerlendirilmesine geçildi.

Yapılan görüşmeler sonunda: İnegöl İşletme Fakültesi Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü Dr. Öğr. Üyesi Fatih GÜRSES ile Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bileşim Sistemleri Yüksek Lisan öğrencisi Erkan SUVEYDAS'ın birlikte yapacakları "Kamuda Elektronik Sendikacılığın Benimsenmesi: Eğitim-Bir-sen Örneği" konulu araştırma kapsamında uygulanacak anket ve ölçek sorularının fikri, hukuki ve telif hakları bakımından metot ve ölçeğine ilişkin sorumluluğu başvurucuya ait olmak üzere uygun olduğuna oybirliği ile karar verildi.