

## KURUMSAL KAYNAK PLANLAMASI'NIN UYGULANMASINDA TEKNOLOJİ KABUL MODELİ'NİN KULLANIMI

Yaşar Akça  
Bartın Üniversitesi  
Bartın Meslek Yüksekokulu,  
74100 Bartın  
Tlf: 0 378 227 74 23  
Fax: 0 378 228 17 10  
yasarakca@ttmail.com

Gökhan Özer  
Gebze Yüksek Teknoloji  
Enstitüsü  
İşletme Fakültesi, 41400  
Gebze/Kocaeli  
Tlf: 0 262 605 14 12  
Fax: 0 262 654 32 24  
ozer@gyte.edu.tr

### ÖZET

Organizasyonlarda enformasyon sistemleri kullanımının belirleyicileri, birey seviyesinde incelendiğinde, Davis (1989) tarafından geliştirilen Teknoloji Kabul Modeli'nin (TKM) önemli bir açıklama sağlayabileceği açık bir biçimde görülebilir. Modele göre sistemi kullanım davranışının belirleyicileri, algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan yararlılıktır. Bu algılar, kullanıcı davranışını öngörür ve açıklar. Enformasyon sistemlerinin ulaştığı en son nokta da Kurumsal Kaynak Planlaması (KKP) yazılımları bulunmaktadır. Bu noktadan hareketle çalışmamızda, KKP'nin organizasyona uygulanmasındaki başarı ve organizasyonel performans üzerindeki kullanım davranışının belirleyicileri olan algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan yararlılığın etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonuçları algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan yararlılığın hem KKP uygulama başarısı hem de algılanan organizasyonel performans üzerinde istatistiki olarak anlamlı ve pozitif yönde etkisinin bulunduğunu ortaya koymaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Teknoloji Kabul Modeli, Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Yararlılık, Kurumsal Kaynak Planlaması Uygulama Başarısı, Algılanan Organizasyonel Performans

### 1. GİRİŞ

Organizasyonlar enformasyon sistemlerinin etkin kullanımına giderek artan derecelerde odaklanmaktadır. Enformasyon sistemi denildiğinde: organizasyonda süreçleri desteklemek, karar vermek ve kontrol için enformasyon sağlayan, organize edilmiş prosedürler seti ifade edilmektedir (Whyte ve diğerleri, 1997:38). Bu açıdan enformasyon sistemi veri ve talimatlardan oluşan girdileri işler. Çıktıları kullanıcılara veya diğer sistemlere gönderir.

KKP sistemleri enformasyon teknolojisinin en geniş ve en kompleks uygulamalarından olduklarından kuruluşu üzerinde dikkatli çalışılması ve iyi yönetilmesi gerekir. KKP sistemlerinin maliyetli oluşu (Ramamurthy ve Premkumar, 1995:333), uygulamadaki düşük başarı oranı (Griffith ve diğerleri, 1999:29) ve adaptasyonu etkileyen faktörlerin açıkça anlaşılabilmesi yüzünden (Floyd ve Zahra, 1990:359) uygulama sürecine etki eden faktörlerin ampirik olarak incelenmesine ihtiyaç bulunmaktadır (Burns ve diğerleri, 1991). Ne yazık ki, bu yeni entegre enformasyon teknolojisini benimseyen firmaların hızla artmasına karşın bu firmalar üzerinde yapılan araştırmalar, onların büyük bir kısmının KKP sistemlerinin başarısının ve etkinliğinin ölçülmesiyle ilgili sistematik bir metodolojiye sahip olmadıklarını göstermektedir (Özer ve diğerleri, 2003:78).

Bununla birlikte sistemin kullanımını etkileyen, özellikle birey seviyesindeki kullanımı etkileyen faktörlerin incelenmesinde daha önce kullanılmış başarılı modellerden yararlanılabilir. Özellikle enformasyon sistemleri kullanımının belirleyicileri birey seviyesinde incelendiğinde Davis (1989) tarafından geliştirilen TKM'nin önemli bir açıklama sağlayabileceği açık bir biçimde görülebilir. Modele göre sistemi kullanım davranışının belirleyicileri, algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan yararlılıktır. Bu algılar, kullanıcı davranışını öngörür ve açıklar. Bu noktadan hareketle çalışmamızda, kullanım davranışının belirleyicileri olan algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan yararlılığın, KKP uygulama başarısına ve organizasyonel performans üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

#### 4.1. Algılanan Kullanım Kolaylığı

Ndubisi ve Jantan (2003:441), algılanan kullanım kolaylığını; bireyin teknolojiyi kullanırken sürece katılma çabasını değerlendirmesi olarak tanımlar. Burda geçen çaba terimi; kişinin sorumlu olduğu çeşitli faaliyetlere sınırlı kaynaklarını paylaşırabilmesini ifade eder. Sistemin doğruluğu, güvenilirliği, kullanılabilirliği, ulaşılabilirlikle ilişkili algısal bir inanç (Adamson ve Shine, 2003:444) olan kullanım kolaylığı; sistemin kullanıcı dostu olarak kullanıcı beklentilerini karşılayacağı anlamını içerir (Staples ve diğerleri, 2002:118). Beklenti terimi içinde sistem kullanılarak iş performansını, verimlilik, işte etkinlik ve iş kalitesini artırmasını kapsar (Staples ve diğerleri, 2002:118). Sistemin üreteceği faydalar sistemin maliyetinden daha fazladır.

TKM'ne göre teknoloji, kullanım için daha da kolaylaştırıldığında, kişi teknolojiyi kullanmaya daha istekli olacaktır (Saade ve Bahli, 2005:318). Literatürde, algılanan kullanım kolaylığının iyileştirilmesiyle organizasyonel performansta iyileştirmeye katkıda bulunulacağına işaret edilmiştir (Lu ve diğerleri, 2003:212). Potansiyel kullanıcılar, kullanımın performansına faydalarını kullanım çabasıyla karşılaştırırlar. Şayet kullanıcılara göre performansın faydası, kullanım çabasının üzerindeyse yazılımın sunduğu avantajlardan daha iyi faydalar elde edebilirler (Doll ve Torkzadeh, 1988:263). Örneğin algılanan kullanım kolaylığının artışı için daha iyi eğitim veya kullanıcı arayüzünün iyileştirilmesi sağlanabilir (Davis ve diğerleri, 1989:988).

Bu teorik açıklamaların ışığında test edilecek hipotezler şunlardır;

$H_{1a}$ : Algılanan kullanım kolaylığı, KKP uygulama başarısı üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

$H_{1b}$ : Algılanan kullanım kolaylığı, algılanan organizasyonel performans üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

#### 4.2. Algılanan Yararlılık

Yararlılık terimi “kullanılan yeteneğin avantajı” demektir. Algılanan yararlılık ise; kullanıcının teknolojiyi kullanırken faydalarını değerlendirmesidir (Ndubisi ve Jantan, 2003:441). Algılanan yararlılık, çeşitli dışsal değişkenler ve algılanan kullanım kolaylığı tarafından etkilenir. Sistem sayesinde ulaşılabilen enformasyon miktarının veya doğruluğunun artırılması algılanan yararlılığı etkileyecektir. Örneğin iki tahmin sisteminden biri daha doğru öngörüler üretiyorsa bu sistem daha yararlıdır (Davis ve diğerleri, 1989:987).

Sistemin kullanımını yüksek ise kullanıcı, pozitif bir kullanıcı performans ilişkisinin varlığına inanmaktadır (Davis, 1989:320). Ampirik araştırma bulguları, algılanan yararlılığın sistem kullanımında, sistem adaptasyonunda ve kullanıcı kabulünde güçlü bir belirleyici olduğunu göstermektedir (Adamson ve Shine, 2003:444). Özer ve arkadaşlarının (2003:77), Marmara Bölgesi'nde faaliyet gösteren 70 firmadan 228 çalışanın katılımıyla gerçekleştirdikleri çalışmada, KKP sistemlerine yönelik kullanıcı algısı üst düzeyde ve olumludur. Algılanan yararlılık ile ilgili olarak kullanıcılar, yeni sistemin eski sisteme oranla daha bütün, ulaşılabilir, doğru zamanlı ve anlaşılabilir enformasyon ürettiğini düşünmektedirler. Söz konusu çalışmada, sistemin algılanan kullanım kolaylığının organizasyon üzerindeki pozitif etkisi ortaya konulmuştur.

Algılanan yararlılık ile ilgili test edilecek hipotezler şunlardır:

$H_{2a}$ : Algılanan yararlılık, KKP uygulama başarısı üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

$H_{2b}$ : Algılanan yararlılık, algılanan organizasyonel performans üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

#### 4.3. KKP Uygulama Başarısı

Enformasyon sisteminin başarısı; enformasyon sistemlerinden elde edilecek yararlıdır (Ashill ve Jobber, 1999:519). KKP sistemi için başarı, sistemin hedeflerini oluşturan en iyi çıktılara işaret eder (Markus ve diğerleri, 2000:247). Bunlar; KKP sistemini kullanarak organizasyonel yeteneklerin iyileştirilmesi, stokların azaltılması, karar desteğinin iyileştirilmesi, belirlenen bütçeyle zamanında tamamlanması gibi işletme faaliyetleridir.

Valf üreten 33 firmada yapılan altı yıllık incelemede de, enformasyon teknolojisi yatırımının firma performansını önemli derecede etkilediği bulunmuştur (Weill, 1992:326). Bir başka çalışmada ise, 247 firmadan elde edilen sonuçlar; KKP uygulamasının performans üzerindeki pozitif etkisinin aktiflerin getirisinde, faaliyet gelirinde ve satılan mallar maliyetinde görüldüğüne işaret etmektedir (Reck, 2004:109). KKP başarısının algılanan organizasyonel performansı pozitif etkilediği hipotezini test eden araştırmacılar, Hong Kong'daki 96 firmada yaptıkları çalışmada istatistiksel olarak desteklendiği sonucuna işaret etmişlerdir (Law ve Ngai, 2007:426).

Bu değerlendirmeler ışığında şu hipotez test edilecektir:

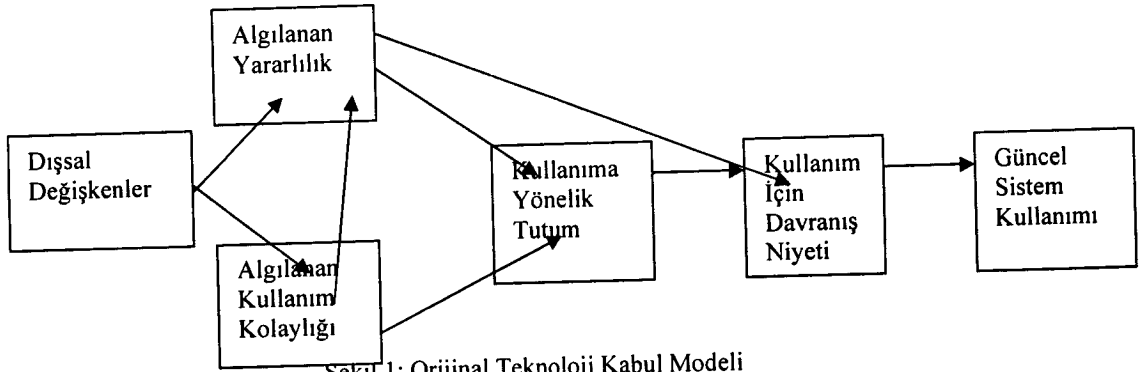
$H_3$ : KKP uygulama başarısı, algılanan organizasyonel performans üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

## 2. KURUMSAL KAYNAK PLANLAMASI SİSTEMLERİ

Firmaların enformasyon sistemleri kullanımında en son aşama KKP sistemleridir. KKP sistemleri; satış, dağıtım, materyal yönetimi, üretim, insan kaynakları, finans gibi firma fonksiyonlarında yazılım entegrasyonu sağlayan bilgisayar paket programlarıdır (Gyampah ve Salam, 2004:732). Diğer bir ifadeyle organizasyondaki fonksiyonel alanları ve enformasyon tabanlı süreçleri entegre eder.

## 3. TEKNOLOJİ KABUL MODELİ'NİN İŞLEYİŞİ

Kullanıcılara yeni bir teknoloji sunulduğunda ya da kullanıcılar yeni sistem hakkında karar verirken, çeşitli faktörleri dikkate alırlar (Perez ve arkadaşları, 2004:282). TKM, enformasyon sistemi kullanım davranışını açıklamak için az sayıda değişkeni tanımlar. Enformasyon teknolojisini kullanma kararlarına etki eden ayırıcı temel yapılar şunlardır: algılanan yararlılık, algılanan kullanım kolaylığı, tutum, davranış niyeti, sistem kullanımı davranışı ve dışsal değişkenler (bakınız şekil 1).



Şekil 1: Orijinal Teknoloji Kabul Modeli

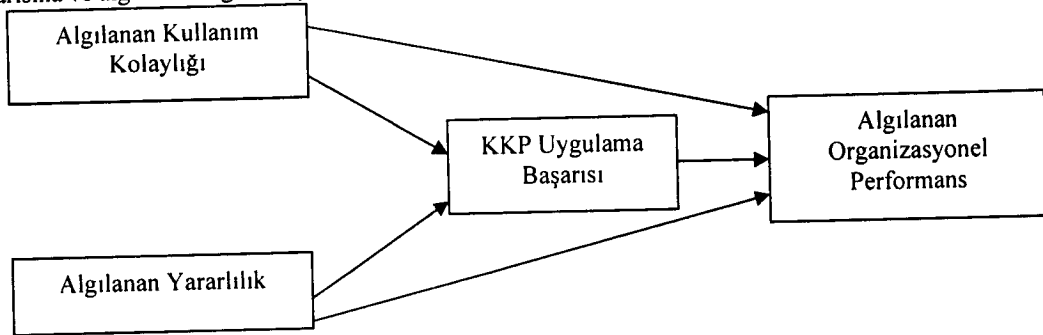
**Kaynak:** Davis, F.D., Bagozzi, R.P. ve Warshaw, P.R. (1989) User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models, *Management Science*, 35(8), s. 985.

Özetlemek gerekirse, TKM, bilgisayar sistemi kullanımının doğrudan davranış niyeti tarafından belirlendiğini, davranış niyetinin de kullanıcının sistemi kullanıma yönelik tutumu ve algılanan yararlılık tarafından etkilendiğini varsayar (Davis ve diğerleri, 1989:985). Kullanım için teknoloji kolaylaştırılmalı ve teknolojiyi kullanmanın iş performansı üzerinde daha yararlı olduğu algısı vurgulanmalıdır.

## 4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırma modelinin değişkenleri açıklanacak, değişkenler arasındaki olası ilişkilerin yönü hipotez haline getirilecektir. Hipotezleri test etmekte kullanılan ölçeklerin nasıl oluşturulduğu izah edilecektir. Veri toplama yöntemi açıklanacaktır. Faktör analizi, geçerlilik ve güvenilirlik, hipotez testlerinin sonuçları belirtilecektir. Çalışmanın kısıtları ve gelecek çalışmalar için önerilerde bulunulacaktır.

TKM, organizasyonda enformasyon teknolojisi adaptasyonunun ve kullanım davranışının en önemli belirleyicileri olarak algılanan yararlılık ile algılanan kullanım kolaylığını dikkate alır (Lu ve diğerleri, 2003:207; Yang ve Yoo, 2004:26-27; Dasgupta ve diğerleri, 2002:89). Bu odak noktası çalışmanın da amacını oluşturmuştur (bakınız şekil 2). Söz konusu iki değişkenin KKP uygulama başarısına ve algılanan organizasyonel performansa etkisi incelenecektir.



Şekil 2: Kurumsal Kaynak Planlaması'nın Adaptasyonunda Teknoloji Kabul Modeli Değişkenlerinin Kullanılması

#### 4.4. Algılanan Organizasyonel Performans

Performans; organizasyonun etkinlik ve etkililiğinin sistem tarafından iyileştirilmesidir (Palvia ve diğerleri, 2001:249). Firmanın ekonomik hedefleri de performansa işaret eder (Fuentes ve diğerleri, 2004:3). Organizasyonel performans ise, enformasyon sisteminin işletme performansı üzerindeki etkisini ölçer (Zviran ve Erlich, 2003:82).

Firma performansı üzerinde KKP adaptasyonunun uzun dönem etkisinin incelendiği bir çalışmada, 63 firmadan elde edilen verilerin sonuçları; aktiflerin getirisi, yatırımın getirisi ve aktif devir hızında 3 yıllık periyotta önemli derecede iyileşmeler gösterdiği şeklindedir (Hunton ve diğerleri, 2003:165). Reck'in (2004:107) çalışmasındaki sonuçlar, KKP sistemi uygulamasının firmanın finansal performansını iyileştirmeye katkıda bulunduğunu desteklemektedir. Poston ve Grabski (2001:286) tarafından, KKP sistemi uygulaması sonucunda iş gören sayısında azalma, satılan malların maliyetinde önemli iyileşmeler görüldüğü rapor edilmiştir.

#### 4.5. Değişkenlere Ait Ölçekler

Değişkenler arasındaki etkileşimi ortaya çıkaracak soruların geçerlilik ve güvenilirliği farklı çalışmalarda test edilmiştir. Anket soruları 1'den (kesinlikle katılmıyorum) 5'e (kesinlikle katılıyorum) kadar sıralanan beşli Likert tipi skala ile ölçülmüştür.

#### 4.6. Veri Toplama

Araştırmanın anakütlesi Türkiye'de KKP sistemi kullanan firmalardır. Örneklemin anakütleyi optimum ölçüde yansıtabilmesi için KKP programlarını üreten, satan ve KKP kurulumu danışmanlığı veren firmaların internet sitelerinde gösterdikleri referans müşterilerden 610 firmaya anketler postalanmış ve 236 firmadan cevap alınmıştır.

#### 4.7. Faktör Analizi, Geçerlilik ve Güvenilirlik

Kullanılan ölçeklerin hepsi, daha önceki çalışmalarda test edilmiş olduklarından teorik ve deneysel yönden güçlüdür. Ancak yine de değişkenleri ölçen soruların geçerliliği ve güvenilirliği test edilmelidir. Bu amaçla SPSS 13 istatistik programı kullanılarak, keşifsel faktör analizi (KFA) yapılmıştır. Faktör analizinin uygunluğunu ve kullanılan değişkenlerin homojenliğini test etmede Kaiser Meyer Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ölçütü ve Barlett testi kullanılmıştır. Tablo 1'den de görüleceği üzere bütün Cronbach  $\alpha$  değerleri, kritik değer olan 0.70'in üzerindedir. Bu değerler güvenilirliğinin tatminkâr olduğunu ortaya koymaktadır (Choe, 1998:189).

Tablo 1: Değişkenlerin Faktör Yükleri ve Cronbach  $\alpha$  Değerleri

Kullanıcı Özellikleri (toplam varyansı açıklama oranı %70,30)	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4
<b>1. Algılanan Kullanım Kolaylığı (Cronbach <math>\alpha</math>: 0.77) (toplam açıklanan varyans: %7,39)</b>				
Çalışanların KKP sistemini öğrenmeleri kolaydır.	0.860			
Genel olarak KKP sistemini kullanmak kolaydır.	0.878			
KKP sistemiyle etkileşim, açık ve anlaşılırdır	0.637			
<b>2. Algılanan Yararlılık (Cronbach <math>\alpha</math>: 0.93) (toplam açıklanan varyans: %34,27)</b>				
KKP sistemiyle işler, daha çabuk yapılır.		0.845		
KKP sistemi, iş performansını artırır.		0.849		
KKP sistemi, verimliliği artırır.		0.820		
KKP sistemi, etkinliği artırır.		0.779		
KKP sistemi, yapılan işi kolaylaştırır.		0.832		
<b>3.KKP Uygulama Başarısı (Cronbach <math>\alpha</math>:0.90) (toplam açıklanan varyans: %11,43)</b>				
KKP sistemi, dağıtım fonksiyonunun etkinliğini iyileştirmiştir.			0.556	
KKP projesinin maliyeti, bütçenin önemli derecede üzerinde gerçekleşmiştir.			0.610	
KKP sisteminin performansı, beklentileri karşılar.			0.914	
KKP sistemi başarılıdır.			0.874	
<b>4.Algılanan Organizasyonel Performans (Cronbach <math>\alpha</math>:0.95) (toplam açıklanan varyans: %55,11)</b>				
KKP sistemi, satışları artırmıştır.				0.848
KKP sistemi, kârı artırmıştır.				0.810
İşlem maliyetlerinde azalma gerçekleşmiştir.				0.619
Stok seviyelerinde azalma gerçekleşmiştir.				0.676
Pazar payını artırmıştır.				0.865
Pazarlama maliyetlerinin azaltılmasına katkıda bulunmuştur.				0.737
Bütçe hedeflerinin ulaşılmasına katkıda bulunmuştur.				0.634

Tablo 2’de ise, değişkenlere ilişkin genel ortalama, standart sapma ve korelasyon analizine yer verilmiştir. Korelasyon sonuçları, tüm ilişkilerin istatistiki olarak anlamlı ve pozitif olduğunu göstermektedir.

**Tablo 2: Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyonlar**

	Genel Ortalama	Standart Sapma	1	2	3	45
1 Algılanan Kullanım Kolaylığı	10,99	,73953	1			
2 Algılanan Yararlılık	19,60	,78435	,429**	1		
3 KKP Uygulama Başarısı	14,47	,64678	,437**	,423**	1	
4 Algılanan Organizasyonel Performans	18,23	,73741	,307**	,410**	,598**	1

\*\*Korelasyon, 0.01 düzeyinde anlamlıdır. \*Korelasyon, 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

#### 4.8. Hipotezlerin Test Edilmesi

Hipotezleri test etmek için regresyon denklemleri kurulmuştur. İlk regresyon denkleminde algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan yararlılığın KKP uygulama başarısı üzerindeki etkisi, ikinci denklemde söz konusu değişkenlerin algılanan organizasyonel performans etkisi, üçüncü denklemde KKP uygulama başarısının organizasyonel performans etkisi ve son olarak algılanan kullanım kolaylığının, algılanan yararlılığın ve KKP uygulama başarısının birlikte algılanan organizasyonel performans üzerindeki etkisi test edilmiştir. Hipotez testlerine ait sonuçlar tablo üzerinde gösterilmiştir (bakınız tablo 3)

**Tablo 3: Hipotez Sonuçları Tablosu**

Hip.No	Hipotezler	Sonuç
H <sub>1a</sub> :	Algılanan kullanım kolaylığı, KKP uygulama başarısı üzerinde pozitif etkiye sahiptir.	Desteklenmiştir
H <sub>1b</sub> :	Algılanan kullanım kolaylığı, algılanan organizasyonel performans üzerinde pozitif etkiye sahiptir	Desteklenmiştir
H <sub>2a</sub> :	Algılanan yararlılık, KKP uygulama başarısı üzerinde pozitif etkiye sahiptir.	Desteklenmiştir
H <sub>2b</sub> :	Algılanan yararlılık, algılanan organizasyonel performans üzerinde pozitif etkiye sahiptir.	Desteklenmiştir
H <sub>3</sub>	KKP uygulama başarısı, algılanan organizasyonel performans üzerinde pozitif etkiye sahiptir.	Desteklenmiştir

#### SONUÇ

TKM, enformasyon sistemi kullanımının belirleyicilerine açıklama sağlar. Modele göre sistemi kullanım davranışının belirleyicileri; algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan yararlılıktır. Söz konusu değişkenlerin, KKP sistemi uygulama başarısına ve organizasyonel performans üzerindeki etkilerinin araştırılması bu çalışmanın amacını oluşturmuştur.

Türkiye’de KKP yazılımları kullanan 610 firmaya anketler postalanmış ve 236 firmadan cevap alınmıştır. Yapılan keşifsel faktör analizi sonuçlarına göre 19 soru 4 faktöre yüklenmiş ve toplam varyansın %70’i açıklanmıştır. Algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan yararlılığın KKP uygulama başarısını istatistiki olarak anlamlı şekilde pozitif etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yine algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan yararlılık değişkenleri, algılanan organizasyonel performans üzerinde pozitif şekilde istatistiki olarak anlamlı bir etkiye sahiptir. Tek değişken olarak dikkate alınan KKP uygulama başarısının algılanan organizasyonel performans üzerindeki etkisinde ise; KKP uygulama başarısı arttıkça algılanan organizasyonel performans artmaktadır. Bu sonuçlar tüm hipotezlerin desteklendiğini, literatürdeki benzer çalışmaların (Lu ve diğerleri, 2003:212; Doll ve Torkzadeh, 1988:263; Adamson ve Shine, 2003:444; Özer ve diğerleri, 2003:77; Law ve Ngai, 2007:426; Hu ve Quan, 2005:42; Weill, 1992:326; Reck, 2004:109) bulgularıyla örtüşüğünü ortaya koymaktadır.

Sistem sağlayıcılar, KKP sisteminin kullanım kolaylığına dikkati çekmelidirler. Kurulan KKP sisteminin kullanıcı dostu olduğu, öğrenilmesinin kolay olduğu, kullanıcıların işlerine olumlu etki edeceği duyurulmalıdır. Sistemi satanlar potansiyel müşterilere sunum yaparken, kullanıcıların KKP teknolojisini fiziksel ve zihinsel büyük bir çaba gerektirmeden kullanabileceklerine vurgu yapmalıdırlar.

Algılanan yararlılık özellikle sistemin adaptasyonunda, sistemin kullanımında ve kullanıcı kabulünde güçlü bir belirleyicidir. Kullanıcılar sistemin işleri üzerindeki etkisine bakarak olumlu ya da olumsuz tutumlarıyla uygulama başarısını etkilemektedirler. İş verimini artıracağına duyurulması, KKP'nin organizasyona adaptasyon başarısını etkileyecektir.

Sonuç olarak KKP uygulama başarısının ve organizasyonel performansın olumlu etkilenmesi için algılanan kullanım kolaylığı ile algılanan yararlılık değişkenlerinin içeriklerine uygun yönetim stratejileri geliştirilmeli, uygulanmalı ve sürekli takip edilmelidir.

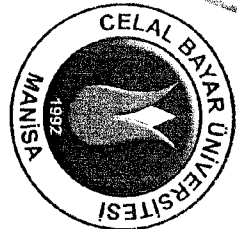
#### KAYNAKÇA

- Adamson, I. ve Shine, J. (2003). Extending The New Technology Acceptance Model to Measure The End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury, *Technology Analysis&Strategic Management*, 15(4): 441-455.
- Al-Gahtani, S.S. ve King, M. (1999). Attitudes, Satisfaction and Usage: Factors Contributing to Each in The Acceptance of Information Technology, *Behaviour&Information Technology*, 18(4): 277-297.
- Ashill, N.J. ve Jobber, D. (1999). The Impact of Environmental Uncertainty Perceptions, Decision Maker Characteristics and Work Environment Characteristics on The Perceived Usefulness of Marketing Information Systems (MkIS): A Conceptual Framework, *Journal of Marketing Management*, 15: 519-540.
- Bajaj, A. ve Nidumolu, S.R. (1998). A Feedback Model to Understand Information System Usage, *Information&Management*, 33: 213-224.
- Başoğlu, N.; Daim, T.; Kerimoğlu, O. (2007). Organizational Adoption of Enterprise Resource Planning Systems: A Conceptual Framework, *Journal of High Technology Management Research*, 18: 73-97.
- Carayannis, E.G. ve Turner, E. (2005). Innovation Diffusion and Technology Acceptance: The Case of PKI Technology, *Technovation*, :1-9.
- Choe, J.M. (1998). The Effects of User Participation on The Design of Accounting Information Systems, *Information&Management*, 34: 185-198.
- Chung, S.H. ve Snyder, C.A. (2000). ERP Adaption: A Technological Evolution Approach, *International Journal of Agile Management Systems*, 2(1): 24-32.
- Cronbach, L.J. (2004). My Current Thoughts on Coefficient Alpha and Successor Procedures, University of California, *CSE Report 643*: 1-32.
- Damanpour, F. ve Gopalakrishnan, S. (1998). Theories of Organizational Structure and Innovation Adoption: The Role of Environmental Change, *Journal of Engineering and Technology Management*, 15: 1-24.
- Dasgupta, S., Granger, M. ve McGarry, N. (2002). User Acceptance of E-Collaboration Technology: An Extension of The Technology Acceptance Model, *Group Decision and Negotiation*, 11: 87-100.
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, 13(3): 319-340.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. ve Warshaw, P.R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models, *Management Science*, 35(8): 982-1003.
- Deloitte Consulting (1999). ERP's Second Wave: Maximizing The Value of ERP-Enabled Processes, [http://www.deloitte.com/publications/m0499\\_1.html](http://www.deloitte.com/publications/m0499_1.html)
- DeLone, W.H. ve McLean, E. (1992). Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable, *Information System Research*, 3(1): 60-95.
- Dishaw, M.T. ve Strong, D.M. (1999). Extending The Technology Acceptance Model with Task-Technology Fit Constructs, *Information&Management*, 36: 9-21.
- Doll, W.J. ve Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End User Computing Satisfaction, *MIS Quarterly*, 12(2): 259-274.
- Downing, C.E. (1999). System Usage Behavior as a Proxy for User Satisfaction: An Empirical Investigation, *Information&Management*, 35: 203-216.
- Floyd, S.W. ve Zahra, S.A. (1990). The Effect of Fit Between Competitive Strategy and IT Adoption on Organizational Performance in Small Banks, *Technology Analysis&Strategic Management*, 2(4): 357-372.
- Fuentes, M.M., Albacete-Saez, C.A. ve Lorens-Montes, F.J. (2004). The Impact of Environmental Characteristics on TQM Principles and Organizational Performance, *Omega*, :1-18.
- Gaski, J.F. (1984). The Theory of Power and Conflict in Channels of Distribution, *Journal of Marketing*, 48(3): 9-29.
- Griffith, T.L., Zammuto, R.F. ve Smith, L.A. (1999). Why New Technologies Fail?, *Industrial Management*, : 29-34.

- Gyampah, K.A. (2004). ERP Implementation Factors A Comparison of Managerial and End User Perspectives, *Business Process Management Journal*, 10(2): 171-183.
- Gyampah, K.A. ve Salam, A.F. (2004). An Extension of The Technology Acceptance Model in an ERP Implementation Environment, *Information&Management*, 41: 731-745.
- Hartman, S.J., Fok, L.Y., Fok, W.M. ve Li, J. (2002). Relationships Among Quality Management, IS Use and Organizational Performance in The Health Care and Nonhealth Care Setting, *Total Quality Management*, 13(7): 927-943.
- Holland, C.P. ve Light, B. (2001). A Stage Maturity Model for Enterprise Resource Planning Systems Use, *Database for Advances in Information Systems*, 32(2): 34-45.
- Hong, K.K. ve Kim, Y.G. (2002). The Critical Success Factors for ERP Implementation: An Organizational Fit Perspective, *Information & Management*, 40: 25-40.
- Horton, R.P.; Buck, T.; Waterson, P.E. ve Clegg, C.W. (2001). Explaining Intranet Use with The Technology Acceptance Model, *Journal of Information Technology*, 16: 237-249.
- Hu, Q. ve Quan, J.J. (2005). Evaluating The Impact of IT Investments on Productivity: A Causal Analysis at Industry Level, *International Journal of Information Management*, 25: 39-53.
- Hunton, J.E., Lippincott, B. ve Reck, J.L. (2003). Enterprise Resource Planning Systems: Comparing Firm Performance of Adopters and Nonadopters, *International Journal of Accounting Information Systems*, 4: 165-184.
- Law, C.C.H. ve Ngai, E.W.T. (2007). ERP Systems Adoption: An Exploratory Study of The Organizational Factors and Impacts of ERP Success, *Information&Management*, 44: 418-432.
- Legris, P.; Ingham, J. ve Colletette, P. (2003). Why Do People Use Information Technology? A Critical Review of The Technology Acceptance Model, *Information&Management*, 40: 191-204.
- Li, E.Y. (1997). Perceived Importance of Information System Success Factors: A Meta Analysis of Group Differences, *Information&Management*, 32: 15-28.
- Lu, J.; Yu, C.S.; Liu, C. ve Yao, J.E. (2003). Technology Acceptance Model for Wireless Internet, *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 13(3): 206-222.
- Mabert, V.A., Soni, A. ve Venkataramanan, M.A. (2001). Enterprise Resource Planning: Common Myths Versus Evolving Reality, *Business Horizons*, May-June: 69-76.
- Markus, M.L., Axline, S., Petrie, D. ve Tanis, C. (2000). Learning From Adopters' Experiences with ERP: Problems Encountered and Success Achieved, *Journal of Information Technology*, 15: 245-265.
- Martinsons, M.G. ve Chong, P.K.C. (1999). The Influence of Human Factors and Specialist Involvement on Information Systems Success, *Human Relations*, 52(1): 123-152.
- Mitchell, V.W. (1994). How to identify psychographic segments: Part1, *Marketing Intelligence and Planning*, 12(7): 4-10.
- Ndubisi, N.O. ve Jantan, M. (2003). Evaluating IS Usage in Malaysian Small and Medium Sized Firms Using The Technology Acceptance Model, *Logistics Information Management*, 16(6): 440-450.
- Özer, G.; Yücel, R. ve Yılmaz, M. (2003). Kurumsal Kaynak Planlama Sistemlerine Yönelik Kullanıcı Algılarının Analizi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2): 77-94.
- Palvia, S.C., Sharma, R.S. ve Conrath, D.W. (2001). A Socio Technical Fremework for Quality Assessment of Computer Information Systems, *Industrial Management & Data Systems*, 101(5): 237-251.
- Perez, M.; Sanchez, A.M.; Carnicer, P.L. ve Jimenez, M.J.V. (2004). A Technology Acceptance Model of Innovation Adoption: The Case of Teleworking, *European Journal of Innovation Management*, 7(4): 280-291.
- Poston, R. ve Grabski, S. (2001). Financial Impacts of Enterprise Resource Planning Implementations, *International Journal of Accounting Information Systems*, 2: 271-294.
- Ramamurthy, K. ve Premkumar, G. (1995). Determinant and Outcomes of Electronic Data Interchange Diffusion, *IEEE Transactions on Engineering Management*, 42(4): 332-351.
- Reck, J.L. (2004). Firm Performance Effects in Relation to The Implementation and Use of Enterprise Resource Planning Systems, *Journal of Information Systems*, 18(2): 107-110.
- Robinson, L.; Marshall, G.W. ve Stamps, M.B. (2004). Sales Force Use of Technology: Antecedents to Technology Acceptance, *Journal of Business Research*, : 1-9.
- Saade, R. ve Bahli, B. (2005). The Impact of Cognitive Absorption on Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use in On-line Learning: An Extension of The Technology Acceptance Model, *Information&Management*, 42: 317-327.
- Sheu, C., Chae, B. ve Yang, C.L. (2004). National Differences and ERP Implementation: Issues and Challenges, *Omega*, 32: 361-371.

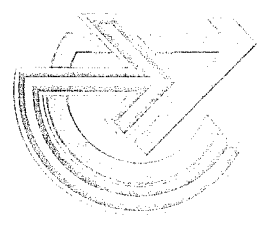
- Siriginidi, S.R. (2000). Enterprise Resource Planning in Reengineering Business, *Business Process Management Journal*, 6(5): 376-391.
- Staples, D.S.; Wong, I. ve Seddon, P.B. (2002). Having Expectations of Information Systems Benefits That Match Received Benefits: Does it Really Matter?, *Information & Management*, 40: 115-131.
- Stenbeck, J. (1998). Evolving Enterprise, *Information Technologies for Manufacturing Competitiveness*, 1(2): 1-9.
- Stratman, J.K. ve Roth, A.V. (2002). Enterprise Resource Planning (ERP) Competence Constructs: Two-Stage Multi-Item Scale Development and Validation, *Decision Sciences*, 33(4): 601-628.
- Szajna, B. (1996). Empirical Evaluation of The Revised Technology Acceptance Model, *Management Science*, 42(1): 85-92.
- Taylor, S. ve Todd, P.A. (1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models, *Information Systems Research*, 6(2): 144-176.
- Thong, J.Y.L., Yap, C.S. ve Raman, K.S. (1996). Top Management Support, External Expertise and Information Systems Implementation in Small Businesses, *Information Systems Research*, 7(2): 248-267.
- Venkatesh, V. ve Davis, F.D. (2000). A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies, *Management Science*, 46(2): 186-204.
- Wall, F. ve Seifert, F. (2003). Does The Structure of an Organization Influence The Success of its ERP Systems? Results of an Empirical Study, *6th European Conference on Accounting Informations Systems (ECAIS)*, Sevilla: 1-27.
- Weill, P. (1992). The Relationship Between Investment in Information Technology and Firm Performance: A Study of The Valve Manufacturing Sector, *Information System Research*, 3(4): 307-333.
- Whyte, G.; Bytheway, A. ve Edwards, C. (1997). Understanding User Perceptions of Information Systems Success, *Journal of Strategic Information Systems*, 6: 35-68.
- Wu, I.L. ve Wu, K.W. (2005). A Hybrid Technology Acceptance Approach for Exploring E-Crm Adoption in Organizations, *Behaviour & Information Technology*, 24(4): 303-316.
- Yang, H.D. ve Yoo, Y. (2004). It's All About Attitude: Revisiting The Technology Acceptance Model, *Decision Support Systems*, 38: 19-31.
- Zviran, M. ve Erlich, Z. (2003). Measuring IS User Satisfaction: Review and Implications, *Communications of The Association for Information Systems*, 12: 81-103.





# 8

**ANADOLU  
İŞLETMECİLİK  
• KONGRESİ**



# **BİLDİRİLER KİTABI**

**7 - 9 Mayıs, 2009**

**Manisa**

**Copyright© Celal Bayar Üniversitesi**

Tüm hakları Celal Bayar Üniversitesi'ne aittir. Her hakkı saklıdır. İzin almaksızın kitabın herhangi bir bölümü ya da tamamı, elektronik veya mekanik yöntemlerle (fotokopi dahil) hiçbir şekilde basılamaz ve çoğaltılamaz. İktibaslarda kaynak gösterilmesi zorunludur.

**Celal Bayar Üniversitesi Yayın No:**

Celal Bayar Üniversitesi Rektörlüğü, 45040 Manisa

Rektörlük Santral  
(236) 237 28 86 10 Hat Pbx

**Copyright© 2009**  
**1.Baskı: Nisan 2009**

**EDİTÖRLER**

**Burak KARTAL**  
**Çiğdem SOFYALIOĞLU**  
**Asena ALTIN GÜLOVA**  
**Mustafa TEPECİ**

**KAPAK TASARIM**

**Seval ÖZBALCI**

**Baskı ve Cilt:**

**8. ANADOLU İŞLETMECİLİK KONGRESİ  
DANIŞMA KURULU**

Prof. Dr. Asuman AKDOĞAN	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. M. Şükrü AKDOĞAN	Nevşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Ramazan AKTAŞ	TOBB Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Canan AY	Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. İrfan ÇAĞLAR	Hitit Üniversitesi
Prof. Dr. Rasih DEMİRCİ	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Metin Kamil ERCAN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Fatih Coşkun ERTAŞ	Gazi Osman Paşa Üniversitesi
Prof. Dr. Reşat KARCIOĞLU	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Güven MURAT	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Prof. Dr. Mahmut PAKSOY	Kültür Üniversitesi
Prof. Dr. Rıfat YILDIZ	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Ekrem YILDIZ	Kırıkkale Üniversitesi
Doç. Dr. Nevin YÖRÜK	Gazi Osman Paşa Üniversitesi
Doç. Dr. Başaran ÖZTÜRK	Niğde Üniversitesi

## 8. ANADOLU İŞLETMECİLİK KONGRESİ BİLİM KURULU

Prof. Dr. Erhan ADA	İzmir Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. M. Şükrü AKDOĞAN	Nevşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Asuman AKDOĞAN	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Ramazan AKTAŞ	TOBB Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Osman ALTUĞ	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Doğan Yaşar AYHAN	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Dursun BİNGÖL	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Muzaffer BODUR	Boğaziçi Üniversitesi
Prof. Dr. Birol BUMİN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Serap ÇABUK	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. İrfan ÇAĞLAR	Hitit Üniversitesi
Prof. Dr. Metin Kamil ERCAN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Sahavet GÜRDAL	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Vasfi HAFTACI	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa Ömer İPÇİ	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. A. Hamdi İSLAMOĞLU	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Reşat KARCIOĞLU	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Serdar KILIÇKAPLAN	Hitit Üniversitesi
Prof. Dr. Sevinç KÖSE	Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. Kemal KURTULUŞ	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Esin KÜHEYLAN	9 Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Güven MURAT	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer MÜFTÜOĞLU	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Mahir NAKİP	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Yavuz ODABAŞI	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Şükrü ÖZEN	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Ömür ÖZMEN	9 Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Mahmut PAKSOY	Kültür Üniversitesi
Prof. Dr. Gültekin RODOPLU	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Halil SARIASLAN	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Fulya SARVAN	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Haluk SOYUER	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Yaşar SUCU	Trakya Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet ŞAHİN	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Şerif ŞİMŞEK	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Berna TANER	9 Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Rezan TATLIDİL	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Baybars TEK	9 Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Ömer TORLAK	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Prof. Dr. Hülya TÜTEK	Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Rıfat YILDIZ	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Öznur YÜKSEL	Çankaya Üniversitesi
Prof. Dr. Uğur YOZGAT	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Rasih DEMİRCİ	TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi
Doç. Dr. Tülin DURUKAN	Kırıkkale Üniversitesi
Doç. Dr. Nevin YÖRÜK	Gazi Osman Paşa Üniversitesi
Doç. Dr. Başaran ÖZTÜRK	Niğde Üniversitesi