



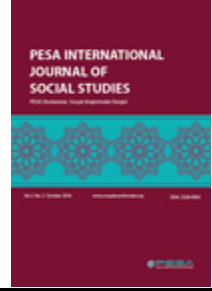
PESA INTERNATIONAL JOURNAL
OF
SOCIAL STUDIES

PESA ULUSLARARASI
SOSYAL ARAŞTIRMALAR DERGİSİ

December 2017, Vol:3, Issue:4
e-ISSN: 2149-8385

Aralık 2017, Cilt:3, Sayı:4
p-ISSN: 2528-9950

journal homepage: www.sosyalarastirmalar.org



**Tüketicilerin Çevrimiçi Şikâyet Kanallarını Kullanımına Yönelik Davranışlarının:
Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisi Bütünleşik Modeli Bakış Açısı ile
İncelenmesi**

**Consumers' Behavior Toward the Use of Online Complaints Channels:
Perspective of Technology Acceptance Model and Planned Behavior Theory Integrated
Model**

Fatih ŞAHİN

Dr., Uzman, Uşak Üniversitesi, Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, fatih.sahin@usak.edu.tr

Alkan ALKAYA

Yrd. Doç. Dr., Uşak Üniversitesi, Sağlık Yüksekokulu, alkan.alkaya@usak.edu.tr

<https://doi.org/10.25272/j.2149-8385.2017.3.4.08>

MAKALE BİLGİSİ

ÖZET

Makale Geçmişi:

Geliş 17 Ağustos 2017
Kabul 21 Eylül 2017

Anahtar Kelimeler:

Çevrimiçi Şikâyet Kanalları, Şikâyet Yönetimi, Teknoloji Kabul Modeli, Planlı Davranış Teorisi, Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM).

© 2017 PESA Tüm hakları saklıdır

Bu araştırmada, kamu hizmetlerini kullanan tüketicilerin Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) çevrimiçi şikâyet kanalını kullanımını etkileyen faktörler planlı davranış teorisi (PDT) ve teknoloji kabul modeli (TKM) kullanılarak oluşturulan bütünleşik model ile nicel olarak incelenmiştir. Araştırmada kullanılan birincil veriler Uşak Üniversitesi personel ve öğrencileri ile gerçekleştirilen yüz yüze anket yöntemi ile elde edilmiştir. Oluşturulan bütünleşik modelin analizinde yapısal eşitlik modellemesi kullanılmıştır. Araştırma modeli çerçevesinde, algılanan kullanım kolaylığının, algılanan fayda ve tutum üzerine olan etkisi; algılanan faydanın, tutum ve niyet üzerindeki etkisi, bununla birlikte tutumun, niyet üzerindeki etkisi TKM çerçevesinde ele alınmış diğer taraftan algılanan davranışsal kontrol ve sübjektif normun niyet üzerindeki etkisi PDT çerçevesinde ele alınmış olup her iki model, tek bir bütünleşik yapısal model üzerinde incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre BİMER i kullanma niyetini etkileyen faktörler etki derecelerine göre sübjektif norm, tutum, algılanan davranışsal kontrol ve algılanan fayda olarak sıralandığı görülmüştür. Bununla birlikte sonuçlar araştırma modelinde sınanan hipotezlerin desteklendiğini göstermiştir.

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article History:

Received 17 Aug 2017
Accepted 21 Sep 2017

Keywords:

Online Complaints Channels, Complaints Management, Technology Adoption Model, Theory of Planned Behavior, Structural Equation Modelling (SEM).

In this research, the factors affecting the use of the Prime Ministry Communication Center (PMCC) as a public complaints channel by the consumers that using public services were quantitatively investigated by the integrated model using the theory of planned behavior (TPB) and the technology acceptance model (TAM). The primary data that used in this research were obtained by face-to-face questionnaire survey method with Usak University staff and students. Structural equation modeling is used in the analysis of the integrated model. Within the framework of the research model, the effect of perceived ease of use, perceived usefulness on attitude; the effect of perceived usefulness on attitude and intention, the effect of attitude on intention were tested in framework of TAM, and beside that the effect of perceived behavioral control and subjective norm on intention are considered in the context of TBP and both models were examined in a single integrated structural model. According to the research results, the factors affecting the intention to use PMCC were ranked as impact scores, subjective norm, attitude, perceived

behavioral control and perceived benefit. The results show that the hypotheses tested in the research model are supported.

GİRİŞ

Yeni kamu yönetimi farklı paydaşların fonksiyon ve görevlerinin tanımlanmasında, küresel olarak kabul görmüş bir tanım haline gelmiş ve kamu yönetimini pazar yönlülük ile tanıştırmış, bununla birlikte yönetimin etkinlik ve etkililik yoluyla geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır (OECD, 2011). Bu kavramsal değişim ile birlikte, büyük bir kısmı vatandaşların vergilerinden elde edilen, kıt devlet kaynaklarının kamu kurumları tarafından kullanılmasında devlete ve toplumun daha geniş kısmına hesap verebilirlik ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Kıt olan kamu kaynaklarının etkin, etkili ve ekonomik kullanılmasını, bir başka deyişle, işletme yönetimi yaklaşımları kamuda da uygulamaya geçirilmiştir (OECD, 2011). Caruana vd. (1999) pazar odaklılığın kamu kurumların performansı üzerindeki etkisini inceledikleri araştırmalarında kamu kurumlarının yönetiminde pazar odaklılığın önemine değinmişlerdir. Özellikle kamu kurumlarında değişikliklerin takip edilerek müşteri ihtiyaçlarının karşılanmasında pazar odaklılığın önemli bir yeri vardır. Bunun yanı sıra pazar odaklılığın kamu kurumları performansı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Şikâyet yönetimi hem işletmelerin müşteri odaklılık derecelerinin bir göstergesi olarak hem de müşteriler ile aralarındaki ilişkilerin yönetimi açısından önemli bir yere sahiptir. Şayet işletmeler müşterilerin şikâyet ve önerilerine karşı tatmin edici bir şekilde yanıt verebilirlerse şikâyetçi konumundaki bir müşteri sadık bir müşteriye dönüşebileceği gibi tam tersi olarak yetersiz bir yanıt ise sadık bir müşterinin işletme ile olan ilişkilerini sonlandırmasına neden olabilmektedir (Anderson vd., 1997; Gambetta vd., 2015; Zairi, 2000). Müşteri şikâyet ve önerileri özellikle hizmet sunma ve inovasyon süreçleri için önemli bilgi kaynakları olarak değerlendirilmekle birlikte (Bettencourt, 1997), aynı zamanda müşteri memnuniyeti oluşturmada müşteri ile etkileşim, geri bildirimler ve şikâyet yönetimi önemli konular arasındadır. Bu sebeple şikâyetlere yapıcı pozitif ve profesyonel bir açıdan yaklaşılması gerektiği ilgili araştırmalarda değinilmektedir (Zairi, 2000). Anderson vd. (1997)'e göre müşteri memnuniyeti ve verimlilik birbirini tamamlayıcı özelliğe sahiptir. Kurum içinde kalite ve müşteri memnuniyetinin geliştirilmesi faaliyetlerden kaynaklanan maliyetleri de azaltmaktadır. Nicel araştırmalar üstün kalite sağlayan işletmelerin üstün işletme performansı elde ettiklerini ortaya koymaktadır (Anderson vd., 1997; Hunt ve Lambe, 2000; Johnston ve Mehra, 2002).

Baker vd. (2013) müşterilerin yaşadıkları olumsuz deneyimler sonrası, işletmelerin müşterilere karşı yanıtsız kalmaları veya fark edememeleri durumunda müşteriler sahip oldukları olumsuz duygularını genellikle ilgili işletmeye sözlü olarak ifade etmemekte ve bunu üçüncül şahıs veya taraflara ilettilerine dikkat çekmiştir. Bir hizmet hatası veya şikâyet sonrası gerçekleştirilen iyileştirmeye yönelik iyi bir şikâyet yönetimi bir işletmenin müşteri tatmini stratejisinin en önemli kilit noktasını oluşturmaktadır.

Müşteri ilişkileri yönetim sistemleri, müşteri bilgi türleri ve bilgi üretimi süreçleri arasındaki ilişki Khodakarami ve Chan (2014) tarafından yürütülen araştırmada ortaya konulmuştur. Müşteri bilgisi önemli bir işletme varlığı olarak ele alınan çalışmalarda (García-Murillo ve Annabi, 2002; Winer, 2001), müşteri bilgisinin toplanılması, yönetilmesi ve paylaşımı örgütler açısından önemli bir rekabet kaynağı olduğu değerlendirilmiştir. Müşteri bilgileri genel olarak üç grup altında incelenmektedir. Müşterilere sunulan bilgiler, müşteriler hakkında bilgiler ve

müşterilerden elde edilen bilgiler ki bu bilgi ancak onlarla sürekli etkileşim içerisinde bulunmak suretiyle elde edilebilmektedir.

Tüketici geribildirimleri ve şikâyetleri işletmelerin kalite yönetim süreçlerinin en önemli bileşenleri arasında sayılırken, aynı zamanda müşterilerden elde edilen müşteri bilgisi olarak değerlendirilmektedir. Günümüzde bilginin işletmeler için vazgeçilmez bir inovasyon kaynağı olduğu düşünüldüğünde, inovatif bilgi üretimi döngüsünde de problemlerin tespiti aynı derecede önem arz etmektedir.

İyi bir şikâyet yönetim sisteminin sahip olması gereken özellikler Johnston ve Mehra (2002) tarafından şu şekilde sıralanmaktadır; açıkça tanımlanmış prosedürlere, hızlı bir yanıt sistemine, yanıt güvenilirliği ve tutarlılığına sahip olmalı. Şikâyette bulunanlar için tek bir irtibat noktası bulunmalı, şikâyet sürecinin erişimi kolay olmalı, sürecin kullanımı kolay olmalı, şikâyette bulunan bilgilendirilmelidir. Personelin şikâyet süreçleri hakkında bilgi sahip olması sağlanmalı, şikâyetler ciddi bir şekilde ele alınmalı, çalışanların sorunun çözümüne yönelik olarak yetkilendirilmesi sağlanmalıdır. Çözüm sonrası tüketici takip sistemine sahip olunmalı, sahip olunan veriler kullanılarak çözüme kavuşturulmalı, şikâyet miktarını azaltmaya çalışmak yerine şikâyetlerin nedenini azaltmaya yönelik önlemler alınmalıdır.

Çevrimiçi şikâyet kanalları yapısal olarak pek çok şikâyet aracından farklılık göstermektedir. Klasik yöntemler olarak sıralanabilecek telefon, faks, yüz yüze görüşme gibi şikâyet kanalları çevrimiçi şikâyet kanallarından tepki süresi bakımından oldukça yavaş olmasının yanı sıra hem maliyetli ve hem de etkinliği oldukça düşüktür. Özellikle günümüzde bilgi ve iletişim teknolojileri pek çok alanda insanlara kolaylıklar sağlamaktadır. Bu kolaylıkların yanı sıra toplumların yaşam şekillerinde bazı değişikliklere neden olmakta, toplumun bir parçası olan işletmelerin de iş ve işleyişlerinde bu gelişmeler çerçevesinde köklü değişikliklere neden olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, hızla gelişmesi ve yaygınlaşmasıyla birlikte bireylerin bu teknolojilere erişimi her geçen gün daha da kolaylaşmakta, hizmet alanlar ile hizmet verenler arasındaki mesafenin yaklaşmasını ve etkileşimin çeşitlenerek artmasını sağlamıştır. Bu gelişmeler sayesinde işletmeler arasında bilgi teknolojilerinin müşteri şikâyetlerini hızlı bir şekilde çözüme ulaştırabilmek amacıyla kullanımı yaygınlaşmaya başlamıştır.

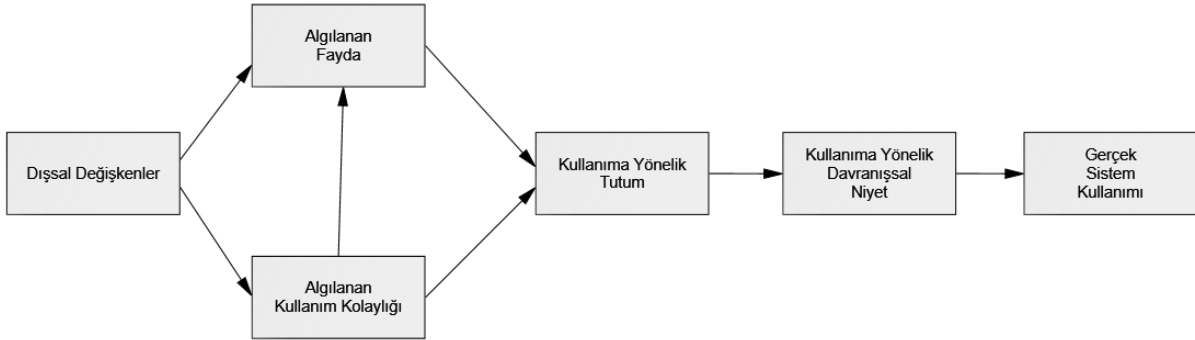
İlgili literatür çerçevesinde müşteri bilgisini müşteri öneri ve şikâyetlerinin oluşturduğu düşünüldüğünde kamu kurumlarının etkin, etkili ve verimli bir şekilde yönetiminde kullanılabilecek önemli kurum kaynakları olarak değerlendirilmektedir. Bu sebeple tüketicilerin şikâyet ve önerilerini bilgi ve iletişim teknolojileri araçlarını kullanımlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi önemli görülmektedir. Bu araştırmada kamu hizmetlerini kullanan tüketicilerin şikâyet ve önerilerinin BİMER çevrimiçi şikâyet kanalının kullanımını etkileyen faktörler TKM ve PDT bütünleşik modeli ile incelenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın ilk bölümünde TKM ve PDT alanındaki ilgili yazına yer verilmiş daha sonraki bölümde araştırmanın modeli ve analizine yer verilmiştir.

1. TEKNOLOJİ KABUL MODELİ VE PLANLI DAVRANIŞ TEORİSİ

1.1. Teknoloji Kabul Modeli

TKM bireylerin teknoloji kabullerini algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, davranışsal niyet değişkenleri ile açıklamaktadır. TKM'nin geliştirilme amacı Davis vd. (1989) tarafından, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kabulünün belirleyicilerine bir açıklama sunan, geniş kapsamlı son kullanıcı bilgisayar teknolojileri ve kullanıcı toplulukları arasında kullanıcı davranışlarını açıklama yeteneğine sahip, aynı zamanda ise hem sade hem de teorik açıdan doğrulanabilir teori ortaya koymak olarak tanımlanmaktadır.

Davis (1985) tarafından bilgisayar kullanım davranışını açıklamak amacıyla nedenli eylem teorisi temel alınarak geliştirilmiştir (Chin, 2016). Fishbein ve Ajzen (1977)'in nedenli eylem teorisine göre inançlar, tutumları etkileyerek niyetleri oluşturur ve bu ise davranışları meydana getirir. TKM'de inanç tutum niyet ve davranış ilişkisini bilgi ve iletişim teknolojileri kabulüne yönelik olarak uyarlanmıştır. TKM tüketicilerin yeni bilgi ve iletişim teknolojileri kabulüne yönelik tahmin ve açıklanabilmesinde önemli bir modeldir. Model kullanıcıların müşterilerin teknoloji kabullerini algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, davranışsal niyet değişkenleri ile açıklamaktadır (Sheppard vd., 1988). TKM, Şekil 2'de gösterilmiştir.



Şekil 2: Teknoloji Kabul Modeli (TKM) (Mathieson, 1991)

Davis (1989)'in insanların bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma kabul ve ret ediş sebepleri ile ilgili yürüttüğü araştırmasında, bir sistemin kullanılmasını etkileyen çeşitli nedenlerin yanı sıra geçmiş araştırmalara göz atıldığında iki önemli belirleyici değişkenin önem taşıdığı altını çizmektedir. Bu iki değişken algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı olarak sıralanmaktadır. İlk değişken, insanların işlerini yapmalarında yardımcı olduğuna dair inançlar çerçevesinde, bir uygulamayı kullanma veya kullanmama eğilimi gösterirler ki bu da algılanan fayda olarak tanımlanmaktadır. İkinci değişken ise kullanım kolaylığıdır. Potansiyel kullanıcıların belirli bir uygulamanın faydalı olduğuna dair inanca sahip olsalar dahi, bu uygulama kullanıcılar tarafından kullanımının zor olduğuna dair inançları olabilir. Bu durumda kullanıcının uygulamayı kullanma çabası, uygulamanın sağladığı faydadan daha ağır basmaktadır. Radner ve Rothschild (1975) çabayı kişinin sorumlu olduğu çeşitli etkinliklere tahsis edebileceği sınırlı bir kaynak olarak tanımlamaktadırlar. Bu sebeple Davis (1989) tarafından oluşturulan modelde kullanımı etkileyen faktörler arasında faydaya ek olarak, kullanım kolaylığı da eklenmiştir. TKM'ye göre bilgisayar kullanımının bir sistemi kullanmaya yönelik davranışsal niyet tarafından belirlendiğini, bunun ise kişinin bir sistemi kullanmaya yönelik tutum ve bunun algılanan faydasının bir arada değerlendirilmesi ile ortaya çıktığı savunulmaktadır. Tutum aynı zamanda algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığının bir arada değerlendirilmesi sonucu belirlenmektedir. Algılanan fayda ise algılanan kullanım

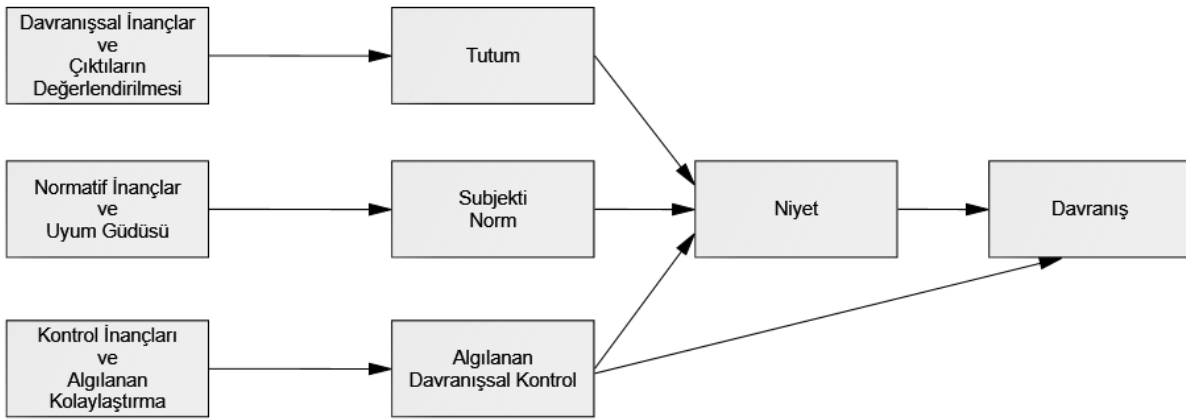
kolaylığı değişkeni tarafından etkilenmektedir. Son olarak algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan fayda ise dışsal değişkenler olarak modelde tanımlanan sistem içeriği, eğitim, kullanıcı desteği gibi dışsal değişkenlerden etkilenmektedir.

Davranışsal niyet gönüllü olarak herhangi bir eylemi gerçekleştirme ölçütüdür ve eğer niyet eylemi gerçekleştirmeden önce değişmiyor veya niyet ölçütü eylem, hedef, içerik, zaman ve/veya özgünlük bakımından davranışsal değişkenlere uymuyorsa bu durumda davranışsal niyet herhangi bir gönüllü eylemin gerçekleştirilmesi ölçütüdür ve eylemin gerçekleştirilmesi olasılığının tahmininde kullanılabilir (Ajzen ve Fishbein, 1977; Fishbein ve Ajzen, 1977).

1.2. Planlı Davranış Teorisi

Ajzen (1985, 1987), araştırmalarında PDT çeşitli yönleriyle gözden geçirmiş ve genel olarak teorinin nicel kanıtlar ile birlikte iyi bir şekilde desteklendiğini ortaya koymuştur. PDT farklı türlerdeki davranışların gerçekleştirilmesi ile ilgili niyetlerden, tutumlara, davranışlara, subjektif normlara, algılanan davranışsal kontrole kadar yüksek bir doğrulukla tahmin edebilme yeteneğine sahip ve modelde bu niyetler davranışsal kontrol algısıyla, gerçek davranış arasında kayda değer farklılıklar bulunduğu göz önünde bulundurmaktadır (Ajzen, 1991).

PDT bir bireyin davranışının, tutumları, subjektif norm ve algılanan davranışsal kontrol tarafından etkilenerek şekillenen davranışsal niyet ile açıklanabileceği vurgulanmaktadır. PDT bireyin belirli bir davranışı ne derece olumlu olarak değerlendirirse o derece bu davranışı gerçekleştirme eğiliminde olacağını varsaymaktadır (Ajzen, 1987). İlgili anlatıma yönelik olarak PDT Şekil 3’de gösterilmiştir.



Şekil 3: Planlı Davranış Teorisi (Armitage ve Conner, 2001)

Belirli bir davranışa yönelik tutum kişinin söz konusu davranışı olumlu veya olumsuz değerlendirmesi veya takdir derecesi olarak tanımlanmaktadır (Chin, 2016). PDT’de yer alan subjektif norm bir bireyin belirli bir davranış ile ilgili olarak söz konusu davranışı gerçekleştirme veya gerçekleştirilmeme durumunda karşılaşacağı sosyal baskıya yönelik dair sahip olduğu kişisel algısı olarak tanımlanmaktadır. Bir diğer deyişle bir bireyin düşüncelerine önem verdiği kişilerin, bireyin belirli bir davranışı gerçekleştirme veya gerçekleştirilmemesini istemeleri yönünde bireyin sahip olduğu algısıdır (Chin, 2016). Venkatesh ve Davis (2000)

tarafından gerçekleştirilen çalışmada sübjektif norm ile niyet arasında doğrudan bir etki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Algılanan davranışsal kontrol bir davranışı gerçekleştirebilmek için gerekli kaynaklara ve fırsatlara erişime dair sahip olunan inançları ifade etmektedir (Ajzen, 1985, 1991; Ajzen ve Driver, 1992; Madden vd., 1992). Bir diğer deyişle bir davranışın gerçekleştirilmesini engelleyecek olan içsel ve dışsal faktörleri yansıtır. Bu tanıma göre davranışsal kontrol iki bileşenden oluşmaktadır bunlar; koşulları kolaylaştırmak (Triandis, 1979) ve öz yeterlilik (Bandura, 1977) olarak sıralanmaktadır. Koşulları kolaylaştırmak, zaman, para, fırsat veya diğer özel kaynaklar gibi belirli bir davranışı gerçekleştirebilmek için gerekli olan kaynakların kullanılabilirliğini ifade ederken, öz yeterlilik ise bir bireyin bir davranışı gerçekleştirme kabiliyetine olan kendine güven olarak tanımlanmaktadır. Algılanan davranışsal kontrol bir davranışın kolaylaştırılması veya engellenmesine yönelik olan inançların ağırlıklı toplamı sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda kişinin gerekli fırsatlar ve kaynaklara sahip olması yanı sıra aynı derecede niyete sahip olduğu ölçüde bunu başarabilir (Ajzen, 1991).

Niyetin bir davranışı etkileyen güdüleyici faktörleri kapsadığı varsayılmaktadır. Buna göre niyet aynı zamanda insanların bir davranışı gerçekleştirmek için ne kadar çaba harcamayı planladıkları, ne derece denemeye istekli olduklarının bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir (Ajzen, 1991). PDT çerçevesinde genel kural olarak bir davranışta bulunma isteği ne kadar güçlü olursa bu davranışın gerçekleşmesi olasılığı da o derece yüksektir. Ancak bununla birlikte söz konusu bir davranış ile ilgili bir davranışsal niyetten bahsedebilmek için kişinin davranışı gerçekleştirmek veya gerçekleştirmemesi kişinin kendi iradesine bağlı olması gereklidir (Ajzen, 1991).

İnançlar tutum, sübjektif norm ve algılanan davranışsal kontrolden önce gerçekleşmektedir ve PDT'ye göre insan davranışları üç inanç faktörü tarafından yönlendirilmektedir (Ajzen, 2006). Bunlardan ilki bir davranışın olası sonuçlarına dair inançlar ile bu çıktıların değerlendirilmesi olarak açıklanan davranışsal inanç, ikinci faktör ise bireyin referans aldığı diğer bireylerin normatif beklentisi hakkındaki inançları ile bu beklentilere uyum sağlamaya yönelik güdülenmesi olarak tanımlanan normatif inanç, üçüncü ve son faktör ise bir davranışın gerçekleştirilmesini kolaylaştıracak veya engelleyebilecek faktörlerin varlığı hakkındaki inançlar ile bu faktörlerin algılanan gücü olarak tanımlanan kontrol inançlarıdır.

Tutum davranışsal inançlar ve çıktı değerlendirme sonucunun bir fonksiyonudur. Davranışsal inançlar, davranışın belirli bir çıktıya ulaşmasına yönelik sübjektif olasılık olarak tanımlanmaktadır. Sübjektif normlar referans alınan diğer bireylerin algılanan düşüncelerini yansıtır. Referans alınan diğerleri birey için düşünceleri önemli olan kişi veya grupları ifade etmektedir. Normatif inanç bireyin bir davranışı gerçekleştirmesi durumunda referans alınan diğerlerinin konu ile ilgili düşünceleri hakkında kişinin algısıdır ve uyum güdüleyicisi ise kişinin referans alınan diğerlerinin istekleri ile uyum sağlamayı istediği derecede gerçekleşir. Algılanan davranışsal kontrol belirli bir davranışı gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan kaynak veya fırsatların varlığı veya eksikliğine dair bireyin algısını ifade etmektedir (Ajzen ve Madden, 1986). Algılanan davranışsal kontrol, kontrol inançları ve algılanan kolaylıkla ile ilgilidir. Bir kontrol inancı yetenekler, kaynaklar ve fırsatların varlığına dair bir algı olarak tanımlanmaktadır. Algılanan kolaylaştırma ise sonuçların elde edilmesinde bu kaynakların öneminin birey tarafından değerlendirilmesidir Mathieson (1991).

1.3. Teknoloji Kabul Modeli ve Planlı Davranış Teorisinin Karşılaştırılması

PDT'nin geliştirilmesinde temel olarak alınan nedenli eylem teorisi (NET) birçok araştırmaya konu olmuştur. Modeller arasındaki ana farklılıklardan bir tanesi NET algılanan davranışsal kontrolü göz önüne almamaktadır. NET davranışa yönelik tahminlerde sadece davranışlardan ve sübjektif normlardan yola çıkarak tahmin etmekte ve davranışsal performans ile ilgili herhangi bir önemli engel bulunmayan durumlarda öngöründe bulunabilmektedir (Fishbein ve Ajzen, 1977). Sheppard vd. (1988) araştırmalarında, Fishbein ve Ajzen (1977) tarafından geliştirilen NET modelinin genel olarak tahmin yeteneği açısından güçlü bir şekilde desteklediği sonucuna ulaşmışlardır. Yeaman (1988) ve Davis (1989), NET'de sübjektif norm değişkeninin dahil edilmemesine karşın modelde niyetin tahmin edilebildiği ve sübjektif norm değişkeninin modele eklenmesinin modelin açıklama derecesine bir katkı sağlamadığını belirtmişlerdir. TKM ve PDT arasındaki bazı farklılıkların tespitine yönelik bir karşılaştırmalı araştırma (Mathieson, 1991) tarafından gerçekleştirilmiştir, iki model arasındaki farklılıklar genelleştirilme dereceleri, sosyal değişkenler, davranışsal kontrol olmak üzere üç konu başlığı altında toplanmıştır.

Genelleştirilme Derecesi

TKM'de fayda kullanım kolaylığı ile ilgili inançlar her zaman kullanma kararlarında temel belirleyiciler olarak varsayılmaktadır (Davis, 1989). PDT'de ise inançlar her bir durum için farklı olarak ele alınmaktadır. PDT modeline göre belirli bir bağlamda ele alınan inançlar aynı zamanda farklı bir bağlamda ele alınmasının geçerli olmadığı varsayılmaktadır. Ayrıca bazı inançlar içerikler bağlamında genelleştirilebilirken, bazıları içinse böyle bir uygulama doğru olmayabilir.

Modeller arasındaki genelleştirme açısından farklılık üç düşünceden ortaya çıkmaktadır. Bunlardan ilki bazı durumlarda kullanım kolaylığı ve faydanın yanı sıra bazı değişkenler niyetin tahmininde kullanılabilir. PDT'nin kullanımda bu tür inançların belirlenerek kullanılması standart metodolojinin bir parçasıdır. Bununla birlikte bu tür açıklayıcı araştırmalar TKM'de göz ardı edilmezken modelin önemli bir parçası olarak görülmez. İkincisi PDT'nin uygulanmasında kullanıcıların çok geniş bir çeşitlilik gösterdiği göz önüne alındığında uygulanması TKM'ye göre daha zordur. Çünkü TKM'nin ölçüme yönelik yapısı her bir durum içinde aynı şekilde ele alınır. Eğer farklı kullanıcı gruplarının aynı sistemi kullanmaları sonucu elde ettikleri çıktılarının farklı noktalarına odaklanmaları durumunda PDT'nin kullanımı daha karmaşık bir hale dönüşebilir. Çünkü bu durumda her bir farklı çıktıya odaklanan her bir grup için farklı ölçüm enstrümanlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Üçüncüsü ise bazı PDT modelinde maddeler açıkça ifade edilmiş davranışsal alternatiflere ihtiyaç duyulur. Şayet bu maddelerin mümkün olabildiğince belirleyici olması isteniyorsa, bu durumda PDT modelinde yer alan açıkça tanımlanmış alternatif maddelerin yer almasına ihtiyaç duyulmaktadır. TKM'de ise davranışların karşılaştırılmasında böyle bir belirleyici alternatif maddelerin bulunmasına ihtiyaç duyulmamaktadır. PDT yaklaşımının üstün olduğu nokta ise tüm katılımcılar aynı kıyaslamayı değerlendirmektedir. TKM'nin kullandığı kıyaslama araçlarından bir kesinlik bulunmamasıyla birlikte kıyaslama yapan kişiler arasında bu değerlendirme çeşitlilik gösterebilmektedir (Mathieson, 1991).

Sosyal Değişkenler

PDT ve TKM arasındaki en büyük fark ise TKM’de herhangi bir sosyal değişkene açık bir şekilde yer verilmemesinden kaynaklanmaktadır. Eğer modelde başka değişkenler tarafından henüz açıklanamayan varyanslar olması durumunda bu değişkenlere yer verilmesi önem arz etmektedir. Bu sebeple Davis (1989) sosyal normların çıktılardan bağımsız olarak değerlendirilemeyeceğine dikkat çekmektedirler. Bu sebeple sosyal normların çıktılarının değerlendirilmesinde belirli bir düzede dikkate alınması gerekmektedir (Mathieson, 1991).

Davranışsal Kontrol

PDT ve TKM arasındaki üçüncü temel farklılık davranışsal kontrol değişkenine yaklaşımlarından kaynaklanmaktadır. Davranışsal kontrol bir sistemi kullanmaya yönelik ihtiyaç duyulan yetenek, fırsat ve kaynakları ifade etmektedir. TKM’ye bu türden dahil edilen tek değişken kullanım kolaylığıdır. Davis (1989) tarafından kullanım kolaylığını ölçmeye yönelik kullanılan ölçek maddeleri incelenmiş ve araştırmaya katılanların belirli bir sistemi kullanmak için ihtiyaç duyulan yetenek ve kabiliyetler ile benzerlik gösterdiği ifade edilmiştir. İhtiyaç duyulan yeteneklere sahip olmak önemli görülmesine rağmen bazen diğer kontroller ile ilgili farklı sorunlar ortaya çıkabilmektedir (Mathieson, 1991). Ajzen (1985) bireyin özelliklerinden kaynaklı olan faktörleri içsel kontrol ve duruma bağlı olanları ise dışsal faktörler olmak üzere iki alt başlık altında incelemektedir. İçsel faktörler arasında yetenek ve istek gücü bulunmakta iken dışsal faktörler ise zaman, fırsat ve diğer bireyler ile iş birliği dahil edilmiştir. PDT ise önemli kontrol değişkenlerini her bir durum için farklı bir şekilde ele alır ve böylece bu tür belirli durumlara özgün faktörleri değerlendirme olasılığı daha yüksektir. TKM’nin ise kullanıma yönelik özgün engelleri tespit edebilme olasılığı bu sebeple PDT’ye göre daha düşüktür (Mathieson, 1991).

2. ARAŞTIRMANIN AMACI

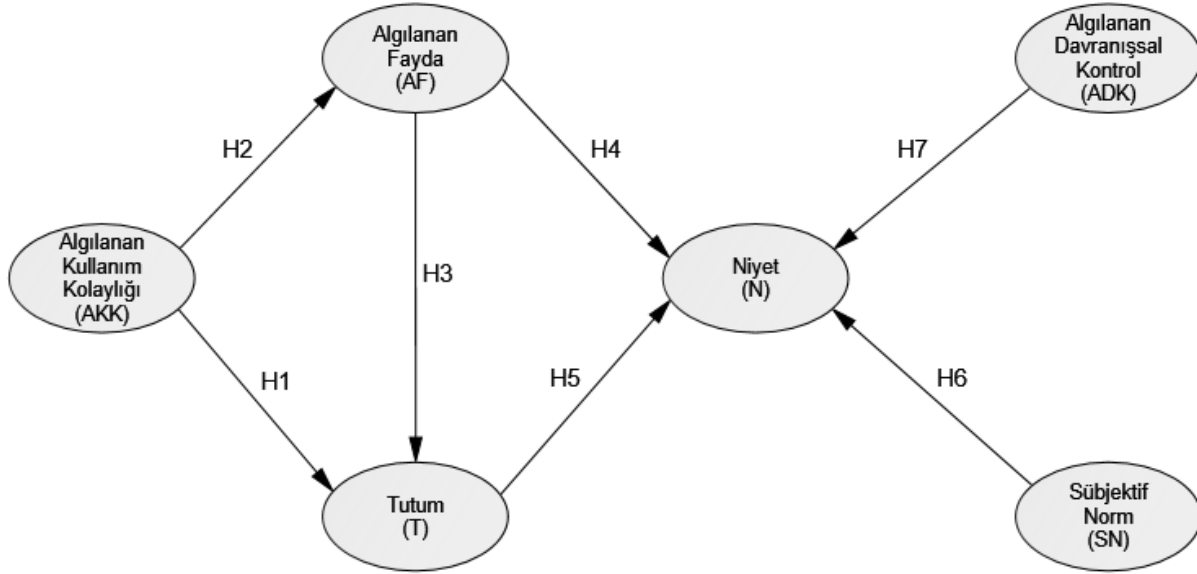
Tüketici şikâyet ve önerileri özellikle kâr amacı güden işletmelerde olduğu kadar, kâr amacı gütmeyen işletmelerde de hizmet sunma ve inovasyon süreçleri için hayati öneme sahip bilgi kaynaklarıdır. Bu açıdan bakıldığında kamu kurumlarının küresel olarak kabul görmüş etkin, etkili ve ekonomik yönetim hedeflerine ulaşmalarında da tüketici öneri ve şikâyetleri önemli, birincil bilgi kaynaklarını oluşturmaktadır. Singh (1990: 13) tarafından gerçekleştirilen araştırmaya göre, müşteri tarafından ilişkinin sonlandırılması ve olumsuz ağızdan ağıza pazarlama faaliyetlerine karar verilmesi durumunda bu karar işletme tarafından fark edilemez, bununla birlikte müşterilerin şikâyetlerine işletme tarafından yanıt verilmesi durumunda ise bu kararların alınma olasılığını büyük oranda azaltmaktadır. Müşteri şikâyet ve önerilere pozitif ve yapıcı bir şekilde yaklaşılması durumunda kurumlar açısından önemli avantajlar sağlayabileceği gibi, tersi bir durumda ise kurumların hizmet sunma ve inovasyon süreçleri için önemli görülen müşteri bilgilerine ulaşmaları mümkün olmayabilecektir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması ve hızlı gelişimiyle birlikte, bireysel erişimin giderek kolaylaşması ve artışı müşteriler ile işletmeler arasındaki mesafenin yaklaşması, etkileşimin çeşitlenerek artmasını sağlamıştır. Aynı zamanda işletmeler arasında bilgi teknolojilerinin müşteri şikâyetlerini hızlı bir şekilde çözüme ulaştırabilmek amacıyla kullanımı yaygınlaşmaya başlamıştır. Bu amaç çerçevesinde hizmet gösteren BİMER, vatandaşlar ile etkileşimde bulunma ve şeffaf yönetim kapsamında kullanılan bir araçtır ve sorunların tespiti, hem vatandaşlardan hemde ikamet edenlerin şikâyet, düşünce ve önerilerinin bir arada toplanmasını mümkün kılmaktadır. BİMER iletişim kanalı vatandaşlardan gelen tüm soruları bir yerde toplamakta ve bunları ilgili kurumlara yönlendirmektedir. BİMER çağrı merkezi, web sayfası ve elektronik posta adresi bu amaçla kullanılabilir. Bu araştırma kamu kurumlarından

alınan hizmetler ile ilgili geribildirimlerin BİMER çevrimiçi kanalı kullanımının tüketiciler tarafından kabulünü belirleyen faktörler TAM ve PDT kullanılarak oluşturulan bütünleşik araştırma modeli çerçevesinde incelenmeye çalışılmıştır.

2.1. Araştırma Modeli

Mathieson (1991) tarafından bireylerin bilgi işlem teknolojileri kullanım niyetlerini tahmin etmek amacıyla PDT modeli temel alınarak geliştirilen bir model ile TKM modelini karşılaştırmış sonuç olarak her iki modelin bir arada kullanılmasının daha etkili olacağı sonucuna ulaşmıştır. Daha sonra (Chin, 2016) tarafından online şikâyet formlarının müşterilerin kabulüne yönelik bir araştırmada ise TKM ve PDT modellerini bütünleşik bir şekilde değer değişkenini de ekleyerek bir araştırma yürütmüşler ve bütünleşik modelin açıklama gücünün daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Bu araştırmalardan yola çıkarak bu araştırmada algılanan kullanım kolaylığının, algılanan fayda ve tutum üzerine olan etkisi; algılanan faydanın, tutum ve niyet üzerindeki etkisi, bununla birlikte tutumun, niyet üzerindeki etkisi TKM çerçevesinde ele alınmış diğer taraftan algılanan davranışsal kontrol ve sübjektif normun niyet üzerindeki etkisi PDT çerçevesinde ele alınmış olup her iki model, tek bir bütünleşik yapısal model üzerinde incelenmeye çalışılmıştır. İlgili araştırma modeli (Chin, 2016)'in araştırmasından uyarlanmıştır, model Şekil 3'te gösterilmektedir.



Şekil 4: Araştırma Modeli

2.2. Araştırma Hipotezleri

- H₁: Algılanan Kullanım Kolaylığının (AKK), Tutum (T) üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
H₂: Algılanan Kullanım Kolaylığının (AKK), Algılanan Fayda (AF) üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
H₃: Algılanan Faydanın (AF), Tutum (T) üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

- H₄: Algılanan Faydanın (AF), Niyet (N) üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
 H₅: Tutumun (T), Niyet (N) üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
 H₆: Sübjektif Normun (SN), Niyet (N) üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
 H₇: Algılanan Davranışsal Kontrolün (ADK), Niyet (N) üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

3. ANALİZ ve BULGULAR

Şekil 4'te gösterilen araştırma modelinin ve hipotezlerinin test edilmesinde yapısal eşitlik modellemesi (YEM) kullanılmış SPSS 23 ve AMOS 23 programları ile analiz edilmiştir. Analizde kullanılan birincil veriler Uşak Üniversitesi personeli ve öğrencilerinden yüz yüze anket yöntemi ile elde edilmiştir.

3.1. Araştırmanın Örnekleme

Kamu kurumları hizmetlerinden faydalanan tüketicileri doğrudan hedef alabilmek amacıyla Uşak Üniversitesi'nde görev yapmakta olan personel ve öğrenim görmekte olan öğrencilerden yüz yüze anket yöntemi ile araştırmada kullanılacak olan birincil veriler toplanmıştır. Toplam 40 sorunun kullanıldığı ankette, 5 soru katılımcıların demografik özelliklerine yönelik soruları içermektedir. Veri toplama süreci sonucunda 354 kişilik veri seti elde edilmiştir. Ankete katılanların demografik özelliklerini incelediğimizde, cinsiyetleri bakımından ankete katılanların %58,73'ünün kadın, %41,27'sinin ise kadın katılımcıların oluşturduğu görülmüştür. Yaş grupları açısından incelendiğinde katılımcıların %50,79'unun 20-24 yaş aralığında olduğu, bunu sırasıyla %29,37 19 yaş grubu, %5,56 ile 25-29 yaş grubu, %5,56 35-39 yaş grubu ve %4,76 30-34 yaş grubu oluşturmaktadır. Katılımcıların eğitim durumları açısından lisans mezunu olanların %46,03 ve ön lisans mezunu olanlar ise %35,71'lik bir orana sahip iken, lisansüstü eğitim durumuna sahip olan kişi oranının %8,73, lise mezunu olanların oranı ise %9,52 olarak hesaplanmıştır.

3.2. Kullanılan Ölçekler

Algılanan faydaya (AF) yönelik 4 madde kullanılmış ölçek maddeleri (Davis, 1989)'in çalışmasından uyarlanmıştır. Algılanan kullanım kolaylığının (AKK) ölçümüne yönelik olarak ise 9 madde kullanılmış bu maddeler Davis (1989); Van der Heijden (2003); Venkatesh ve Davis (2000)'in çalışmalarından uyarlanmıştır. BİMER'i kullanma niyetini (N) ölçmeye yönelik olarak kullanılan 9 madde Mathieson (1991); Pavlou (2003); Singh (1989)'in çalışmalarından, BİMER'i kullanma tutumunun (T) ölçümüne yönelik ise 6 madde kullanılmış ve bunlar Singh (1989); Taylor ve Todd (1995) çalışmalarından uyarlanmıştır. Araştırmada kullanılan sübjektif norm (SN) ölçeği ise Mathieson (1991); Venkatesh ve Bala (2008)'un çalışmalarından faydalanılmış ve 4 madde kullanılmıştır. Algılanan davranışsal kontrole yönelik 3 madde kullanılmış bunlar (ADK) Taylor ve Todd (1995)'un çalışmalarından uyarlanmıştır. İlgili maddelerin ölçümüne yönelik olarak "1 Tamamen Katılmıyorum" ... "5 Tamamen Katılıyorum" şeklinde 5'li likert ölçek kullanılmıştır. Ölçeklerin yabancı yazından derlenmesi dolayısıyla ölçüme yönelik araştırmanın ileriki bölümlerinde bir sorun yaşanmaması amacıyla, kullanılan araştırma maddelerinin ne şekilde faktörleştirdiğini incelemek amacıyla keşfedici faktör analizini gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla KMO örneklem yeterliliği testi gerçekleştirilmiş olup test sonuçları Tablo 1'de gösterildiği gibidir.

Tablo 4: KMO ve Barlett Testleri

Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği ölçümü	0,899	p>0,6
--	-------	-------

Bartlett küresellik testi	Yaklaşık ki-kare	2620,505	p<0,05
	Serbestlik Derecesi	435,000	
	İstatistiksel Anlamlılık	0,000	

KMO değerinin > 0,6 elde edilmesi sonucu faktör analizi gerçekleştirebilmek için yeterli örneklem yeterliliğine sahip olduğu sonucuna ulaşılmış bunun yanı sıra Barlett küresellik testinin <0,05 değerinden küçük elde edilmesi sebebiyle veri setinin normal dağıldı varsayımı elde edilmiştir.

Tablo 5: Geçerlilik ve Güvenirlilik Testleri

	Cronbach's Alpha Değerleri	Madde Sayısı	Faktör Yüğü Aralığı
AF	0,899	4	0,844-0,732
AKK	0,872	7	0,717-0,543
N	0,859	6	0,723-0,598
T	0,893	6	0,776-0,626
SN	0,836	4	0,776-0,710
ADK	0,844	3	0,757-0,681

Elde edilen sonuçlar sonrası gerçekleştirilen keşfedici faktör analizi sonucu 5 faktör yeterli faktör yükü şartı ve diğer faktörler ile çapraz yüklenmesi sonucu analiz dışında bırakılmıştır. Bu çıkartılan anket soruları sırasıyla AKK 4, AKK 9 ile N3, N6 ve N7 maddeleridir. 35 ölçek maddesinden 5 maddenin çıkartılmasıyla elde edilen 30 maddelik ölçek için keşfedici faktör analizi tekrarlanmış olup sonuçlar Tablo 5'de paylaşılmıştır. Elde edilen cronbach alpha değerlerinin sosyal bilimler araştırmalarında kabul edilebilir değer olan 0,7'nin üzerinde olduğu gözlemlenmiştir.

Araştırma modelinin yapısal eşitlik modellemesi öncesinde araştırmada kullanılan ölçüm boyutları üzerinde doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Faktör analizi ile ilgili elde edilen model uyum indeksleri Tablo 6'te gösterilmiştir. AMOS23 programı kullanılarak elde edilen model uyum indeksleri sırasıyla şu şekilde elde edilmiştir; CMIN/DF-1,457, CFI-0,928, SRMR-0,068, RMSEA-0,056, PClose-0,15. Bu değerlere bakarak ölçeklerin gerekli yeterlilikleri sağladığı söylenebilmektedir.

Tablo 6: Doğrulayıcı Faktör Analizi Model Uyum İndeksleri

Uyum İndeksleri	Tahmin	Eşik Değeri	Uyum Düzeyi
χ^2	568,42	--	--
Df	390	--	--
χ^2/df	1,457	$1 < \chi^2/df < 3$	Mükemmel
CFI	0,926	>0.90	Kabul Edilebilir
SRMR	0,065	<0.08	Mükemmel
RMSEA	0,056	<0.06	Mükemmel
PClose	0,15	>0.05	Mükemmel

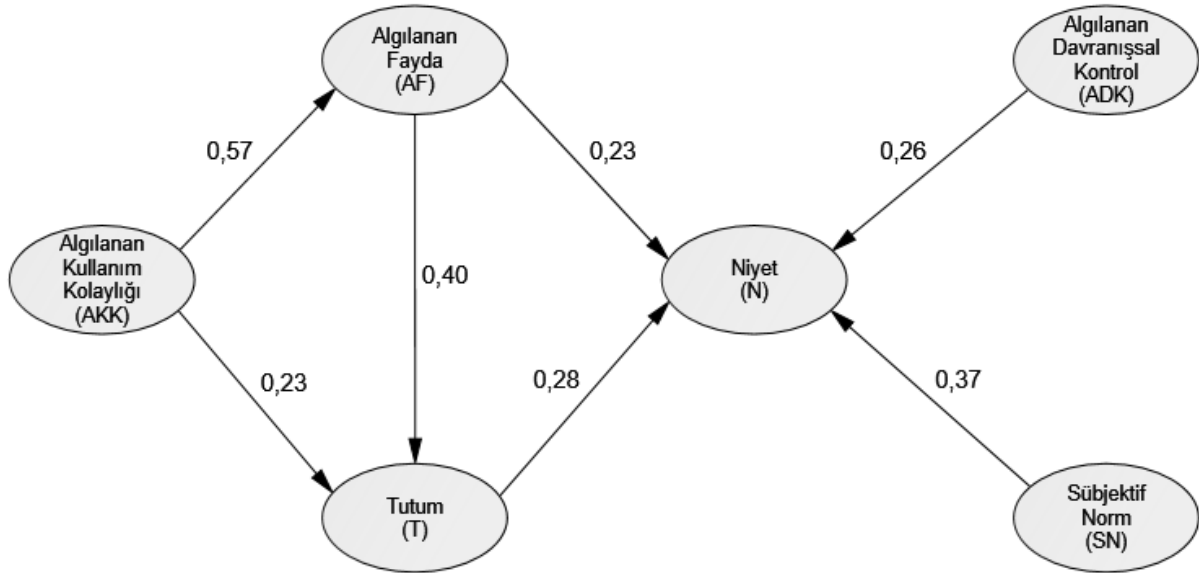
Açıklanan ortalama varyans (Average variance extracted-AVE) değerinin 0,5 veya daha yüksek olması beklenirken yeterli yapı güvenirliliği (Construct reliability-CR) için ise hesaplanan değer 0,7 veya daha yüksek olması beklenirken bununla birlikte maksimum paylaşılan varyansın karesinin (The Maximum Shared Squared Variance-MSV), AVE değerinden küçük olması beklenir (Hair vd., 1998).

Tablo 7: Güvenilirlik, Yakınsak ve Iraksaklık Geçerliliği Testleri

	CR	AVE	MSV
Algılanan Fayda (AF)	0,901	0,696	0,325
Algılanan Kullanım Kolaylığı (AKK)	0,874	0,506	0,325
Niyet (N)	0,864	0,519	0,43
Tutum (T)	0,893	0,583	0,404
Sübjektif Norm (SN)	0,839	0,566	0,43
Algılanan Davranışsal Kontrol (ADK)	0,845	0,646	0,407

Araştırma modelinde kullanılan boyutlar ile ilgili CR, AVE ve MSV değerleri tabloda gösterilmiş olup ihtiyaç duyulan eşik değerlerinin üzerinde olduğu gözlemlenmiş olup aynı zamanda $CR > AVE > MSV$ şartının tüm boyutlar için karşıladığı gözlemlenmiştir.

3.3. Yapısal Eşitlik Modellemesi



Şekil 5: Araştırma Modeli Standart Katsayılar

Araştırma modeli analizi sonrası elde edilen araştırma model iyiliği indekslerine göz attığımızda hesaplanan χ^2/df , CFI, IFI, TLI, RMSEA ve PClose değerleri kabul edilebilir aralıkta olduğu gözlemlenmiş olup ilgili sonuçlar Tablo 8'de gösterildiği gibidir. Model uyum

iyiliği indeksleri göz önüne alınarak yapılan inceleme sonucu modelin yol analizi için yeterli uyumu sağladığını söyleyebilir.

Tablo 8: Araştırma Modeli Uyum İndeksleri

Uyum İndeksleri	Tahmin	Eşik Değeri	Uyum Düzeyi
χ^2	618,42	-	-
df	393	-	-
χ^2/df	1,574	$0 \leq \chi^2/df \leq 3$	Mükemmel
CFI	0,906	$0,90 \leq CFI < 0,95$	Kabul Edilebilir
IFI	0,908	$0,90 \leq IFI < 0,95$	Kabul Edilebilir
TLI	0,896	$0,90 \leq TLI < 0,95$	Kabul Edilebilir
RMSEA	0,063	$0 \leq RMSEA \leq 0,06$	Kabul Edilebilir
PClose	0,014	$0,1 < p \leq 1$	Kabul Edilebilir

Bu sonuç ile birlikte araştırma modelinde yer alan parametreler ve bunlara yönelik olarak standartlaştırılmış tahmin değeri, standartlaştırılmamış tahmin değeri, standart hataları ve kritik değerleri (C.R., t, z), istatistiksel anlamlılık testi sonuçları (p), Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9’da gösterilen araştırma modeli analizi sonuçlarına göz attığımızda C.R. değerlerinin tüm araştırma modeli boyutlarında 1,96 değerinden yüksek olduğu gözlemlenmektedir. Araştırmada hipotezlerinin tamamı 0,05 istatistiksel anlamlılık derecesinde kabul edilmiş ve BiMER’i kullanma niyetini etkileyen faktörler etki derecelerine göre; sübjektif norm, tutum, algılanan davranışsal kontrol ve algılanan fayda şeklinde sıralanmaktadır. Niyeti etkileyen faktörlerin dolaylı ve doğrudan etkilerinin toplandığı, standartlaştırılmış toplam etki değerleri incelendiğinde ise sübjektif norm 0,37, algılanan fayda 0,343, tutum 0,282, algılanan kullanım kolaylığı 0,262, algılanan davranışsal kontrol 0,256 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 9: Araştırma Modeli Hipotez Testleri Sonuçları

Hipotezler	Std. Tahmin	Tahmin	S.E.	C.R.	P
H ₁ AKK → T	0,242	0,231	0,112	2,16	0,031
H ₂ AKK → AF	0,757	0,572	0,129	5,865	***
H ₃ AF → T	0,32	0,404	0,087	3,688	***
H ₄ AF → N	0,167	0,23	0,073	2,29	0,022
H ₅ T → N	0,259	0,282	0,103	2,522	0,012
H ₆ SN → N	0,349	0,37	0,109	3,197	0,001
H ₇ ADK → N	0,219	0,256	0,1	2,193	0,028

Sübjektif norm değişkeninin hem doğrudan hem de dolaylı olarak niyet değişkeni üzerinde diğer değişkenlere kıyasla en yüksek etkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Sübjektif normun niyet üzerindeki standartlaştırılmış regresyon ağırlığı 0,349 olarak hesaplanmıştır. Niyet üzerindeki etkisi bakımında ikinci sırada bulunan tutum değişkenini etkileyen iki faktör

bulunmaktadır ve tutumu etkileyen en önemli faktörün algılanan fayda olduğu gözlemlenmiş olup modelde yer alan diğer madde ise algılanan kullanım kolaylığıdır. Modelde niyeti etkileyen üçüncü değişken algılanan davranışsal kontrol değişkeni olduğu ilgili tabloda görülmektedir. Niyet üzerinde etkisi üzerinde etkisi olduğu gözlemlenen bir diğer faktör ise algılanan faydadır. Modelde yer alan algılanan kullanım kolaylığı faktörünün algılanan fayda ve tutum üzerinde doğrudan etkisi gözlemlenmesi sebebiyle algılanan kullanım kolaylığının niyet üzerindeki dolaylı etkisine göz atılmış olup 0,252'lik bir regresyon ağırlığına sahip olduğu görülmüş olup, kullanım niyetini, algılanan fayda ve tutum faktörleri üzerinden dolaylı bir etkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

4. SONUÇ

Kamu kurumlarından kaynaklanan sorunların ortaya çıkartılması kalite süreçleri açısından önem arz etmektedir. Özellikle günümüzde küresel olarak kabul görmüş olan kamu kurumlarının etkin etkili ve verimli bir şekilde yönetilebilmesinin önündeki engellerin ortadan kaldırılmasında önemli bir adım olarak görülmektedir. Özel sektörde çok sık kullanılan kalite yönetimi kavramının kamu kurumları içinde kaçınılmaz olduğu günümüzde, kurumlar için hizmet alanların şikayetleri kalite süreçlerinin etkin bir şekilde yönetilebilmesi için gerekli olan önemli bir kaynaktır. Bu açıdan şikayetlerin iyi yönetilmesi önem arz etmektedir. BİMER kamu kurumu hizmetlerinden faydalanan tüketicilerin kamu kurumları ile ilgili sahip oldukları şikâyet ve öneri kanalı olarak kabul edildiği bu araştırmada, BiMER'i kullanma niyetini etkileyen faktörler etki derecelerine göre sıraladığında; sübjektif norm, tutum, algılanan davranışsal kontrol ve algılanan fayda şeklinde sıralanmaktadır.

Sübjektif norm bir bireyin belirli bir davranış ile ilgili olarak söz konusu davranışı gerçekleştirme veya gerçekleştirilmeme durumunda karşılaşacağı sosyal baskıya yönelik dair sahip olduğu kişisel algısı olarak tanımlanmaktadır. Bu açıdan yaklaşıldığında toplumda bulunan bireylerin kamu kurumları ile ilgili yaşadıkları sorunları ilgili makamlara iletmeleri davranışının olumsuz bir davranış olarak algılamalarının önüne geçilmesi, toplumda kamu kurumları ile ilgili yaşanan sorunların ilgili makamlara iletilmesinin olumsuz bir davranış olmadığı aksine pozitif bir davranış olduğu algısının yaygınlaştırılmasının sağlanması BİMER çevrimiçi kanallarının kullanımını arttıracığı düşünülmektedir.

BİMER'i kullanıma yönelik tutum bireylerin söz konusu şikâyet ve öneride bulunma davranışını olumlu veya olumsuz değerlendirmesi veya takdir derecesi ile ilgilidir. Tutum aynı zamanda algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığının bir arada değerlendirilmesi sonucu belirlenmektedir. Araştırma modeli çerçevesinde algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığının arttırılmasının bireyin kamu kurumlarına yönelik şikâyet ve önerileri paylaşma tutumunu arttıracığı, böylelikle kamu kurumlarının müşteri bilgisine ulaşmalarında önemli bir avantaj elde edileceği düşünülmektedir. Modelde tutumu etkileyen iki faktör olan algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığının tutum üzerindeki etkisi incelendiğinde algılanan faydanın bireylerin tutumunda önemli bir role sahip olduğu görülmüştür. Kamu kurumu hizmetleri kullan bireylerin şikâyet ve önerilerinin değerlendirilmesinde Müşteri şikâyet ve önerilere pozitif ve yapıcı bir şekilde yaklaşılması durumunda bireyin bu yöndeki tutumunu arttıracığı düşünüldüğünde kurumlar açısından önemli avantajlar sağlayabilecektir. Buna ek olarak bireylerin kullanımına yönelik bu çevrimiçi kanalları araçlarının çeşitlendirilmesinin ve kolaylaştırılmasının (mobil uygulamalar, site dizaynı vs.) da kurumların tüketici bilgisine ulaşmalarında önemli bir rol oynayabileceği düşünülmektedir.

Algılanan davranışsal kontrol belirli bir davranışı gerçekleştirmek için ihtiyaç duyulan kaynak veya fırsatların varlığı veya eksikliğine dair bireyin algısını ifade etmektedir. BİMER çevrimiçi kanalları kullanılmasında; zaman, para, fırsat gibi kaynakların (Bilgi ve iletişim teknolojileri araçları)'ın kullanılabilirliği öz yeterlilik önemli bir rol oynamaktadır. Genç nüfusun özellikle ülkemizde genel olarak BİT kullanma yeterliliği veya okur yazarlığının diğer yaş gruplarına oranla daha yüksek olduğu göz önüne alındığında ileriki zaman diliminde BİMER çevrimiçi kanallarının kullanımında artış gerçekleşebileceği öngörülmektedir.

5. ÖNERİLER

Araştırmanın ana kütesinin Uşak Üniversitesi öğrencileri ve personeli ile sınırlı olması. Elde edilecek sonuçların sadece örneklem için geçerli olması, genelleme yapılamayacak olması, örneklemin belli bir bölgeden seçilmiş olması ile, Belirli bir zaman dilimini kapsamaması araştırmanın kısıtları olarak sıralanmaktadır. Gelecekte yapılacak çalışmalarda, şikâyet niyeti, şikâyet sonucu elde edilen değer ve üçüncü taraflara şikâyet niyeti gibi değişkenlerin de eklenmesi, özellikle TKM'de dışsal değişkenler ile PDT modeline inanç boyutuna yönelik faktörlerin eklenerek daha geniş açıdan konuya yaklaşılmalarının faydalı olacağı düşünülmektedir. Bunun yanı sıra farklı demografik profillerin de araştırılmaya dahil edilmesi ve daha geniş bir zaman dilimini kapsamalarının önemli olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Ajzen, I. 1985. From intentions to actions: A theory of planned behavior, *Action control*: 11-39: Springer.
- Ajzen, I. 1987. Attitudes, traits, and actions: Dispositional prediction of behavior in personality and social psychology. *Advances in experimental social psychology*, 20: 1-63.
- Ajzen, I. 1991. The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2): 179-211.
- Ajzen, I. 2006. Behavioral interventions based on the theory of planned behavior: Brief description of the theory of planned behavior.
- Ajzen, I., & Driver, B. L. 1992. Application of the theory of planned behavior to leisure choice. *Journal of leisure research*, 24(3): 207.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. 1977. Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological bulletin*, 84(5): 888.
- Ajzen, I., & Madden, T. 1986. Prediction of goal directed behaviour: Attitudes, intentions and perceived behavioural control.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Rust, R. T. 1997. Customer satisfaction, productivity, and profitability: Differences between goods and services. *Marketing science*, 16(2): 129-145.
- Armitage, C. J., & Conner, M. 2001. Efficacy of the theory of planned behaviour: A meta-analytic review. *British journal of social psychology*, 40(4): 471-499.
- Baker, T. L., Meyer, T., & Chebat, J.-C. 2013. Cultural impacts on felt and expressed emotions and third party complaint relationships. *Journal of Business Research*, 66(7): 816-822.
- Bandura, A. 1977. Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2): 191.
- Bettencourt, L. A. 1997. Customer voluntary performance: Customers as partners in service delivery. *Journal of retailing*, 73(3): 383-406.

- Caruana, A., Ramaseshan, B., & Ewing, M. T. 1999. Market orientation and performance in the public sector: The role of organizational commitment. *Journal of Global Marketing*, 12(3): 59-79.
- Chin, Y.-C. 2016. Consumer Acceptance of Online Complaint Forms: An Integration of TPB, TAM and Values Perspective. *Business and Economic Research*, 6(2).
- Davis, F. D. 1985. *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results*. Massachusetts Institute of Technology.
- Davis, F. D. 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*: 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. 1989. User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8): 982-1003.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. 1977. Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research.
- Gambetta, N., Zorio, G. A., & García, B. M. A. 2015. Complaints management and bank risk profile. *Journal of Business Research*, 68(7): 1599-1601.
- García-Murillo, M., & Annabi, H. 2002. Customer knowledge management. *Journal of the Operational Research society*: 875-884.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. 1998. *Multivariate data analysis*: Prentice hall Upper Saddle River, NJ.
- Hunt, S. D., & Lambe, C. J. 2000. Marketing's contribution to business strategy: market orientation, relationship marketing and resource-advantage theory. *International Journal of Management Reviews*, 2(1): 17-43.
- Johnston, R., & Mehra, S. 2002. Best-practice complaint management. *The Academy of Management Executive*, 16(4): 145-154.
- Khodakarami, F., & Chan, Y. E. 2014. Exploring the role of customer relationship management (CRM) systems in customer knowledge creation. *Information & Management*, 51(1): 27-42.
- Madden, T. J., Ellen, P. S., & Ajzen, I. 1992. A comparison of the theory of planned behavior and the theory of reasoned action. *Personality and social psychology Bulletin*, 18(1): 3-9.
- Mathieson, K. 1991. Predicting user intentions: comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior. *Information systems research*, 2(3): 173-191.
- OECD. 2011. Actor Brief: Higher Education Institutes.
- Pavlou, P. A. 2003. Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International journal of electronic commerce*, 7(3): 101-134.
- Radner, R., & Rothschild, M. 1975. On the allocation of effort. *Journal of Economic Theory*, 10(3): 358-376.
- Sheppard, B. H., Hartwick, J., & Warshaw, P. R. 1988. The theory of reasoned action: A meta-analysis of past research with recommendations for modifications and future research. *Journal of consumer research*, 15(3): 325-343.
- Singh, J. 1989. Determinants of consumers' decisions to seek third party redress: An empirical study of dissatisfied patients. *Journal of Consumer Affairs*, 23(2): 329-363.
- Singh, J. 1990. Voice, exit, and negative word-of-mouth behaviors: An investigation across three service categories. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 18(1): 1-15.
- Taylor, S., & Todd, P. A. 1995. Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information systems research*, 6(2): 144-176.
- Triandis, H. C. 1979. *Values, attitudes, and interpersonal behavior*. Paper presented at the Nebraska symposium on motivation.

- Van der Heijden, H. 2003. Factors influencing the usage of websites: the case of a generic portal in The Netherlands. *Information & management*, 40(6): 541-549.
- Venkatesh, V., & Bala, H. 2008. Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision sciences*, 39(2): 273-315.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. 2000. A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2): 186-204.
- Winer, R. S. 2001. A framework for customer relationship management. *California management review*, 43(4): 89-105.
- Yeaman, A. R. 1988. Attitudes, Learning and Human-Computer Interaction: An Application of the Fishbein and Ajzen Model of Attitude-Behavior Consistency.
- Zairi, M. 2000. Managing customer dissatisfaction through effective complaints management systems. *The TQM magazine*, 12(5): 331-337.