

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Ela ÖZKOCAGİL

HAVAYOLU TAŞIMACILIĞI SEKTÖRÜNDE ELEKTRONİK ORTAMDA BİLET
ALIMININ BİRLEŞİK TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM MODELİ İLE
İNCELENMESİ

İşletme Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2016

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Ela ÖZKOCAGİL

HAVAYOLU TAŞIMACILIĞI SEKTÖRÜNDE ELEKTRONİK ORTAMDA BİLET
ALIMININ BİRLEŞİK TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM MODELİ İLE
İNCELENMESİ

Danışman

Doç. Dr. Sezgin IRMAK

İşletme Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2016

T.C

Akdeniz Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Ela ÖZKOCAGİL'in bu çalışması, jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Ayşe ANAFARTA (İmza)

Üye (Danışmanı) : Doç. Dr. Sezgin IRMAK (İmza)

Üye : Yrd. Doç. Dr. Mehmet Özer DEMİR (İmza)

Tez Başlığı : Havayolu Taşımacılığı Sektöründe Elektronik Ortamda Bilet Alımının Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli ile İncelenmesi

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Tez Savunma Tarihi : 12.08.2016

Mezuniyet Tarihi : 08.09.2016

(İmza)

Prof. Dr. İhsan BULUT

Müdür

AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Havayolu Taşımacılığı Sektöründe Elektronik Ortamda Bilet Alımının Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli ile İncelenmesi” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

Ela ÖZKOCAGİL

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ	v
TABLolar LİSTESİ	vi
KISALTMALAR LİSTESİ.....	vii
ÖZET.....	ix
SUMMARY	xi
ÖNSÖZ.....	xiii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

SİVİL HAVACILIK VE HAVAYOLU TAŞIMACILIĞI SEKTÖRÜ

1.1 Sivil Havacılık Kavramı ve Tanımı	4
1.2 Sivil Havacılığın Önemi	4
1.3 Sivil Havacılığın Gelişim Süreci	5
1.3.1 Sivil Havacılık Sektörünün Dünya'daki Gelişimi.....	5
1.3.1.1 Sivil Havacılıkla İlgili Uluslararası Düzenlemeler	6
1.3.1.1.1 Paris Havacılık Sözleşmesi (1919)	6
1.3.1.1.2 Madrid Sözleşmesi (1926)	6
1.3.1.1.3 Havana Sözleşmesi (1928)	7
1.3.1.1.4 Varşova Sözleşmesi (1929)	7
1.3.1.1.5 Şikago Konvansiyonu (1944)	7
1.3.1.1.6 Montreal Sözleşmesi (1999)	8
1.3.1.2 Sivil Havacılıkla İlgili Uluslararası Kuruluşlar.....	8
1.3.1.2.1 Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu (ICAO).....	8
1.3.1.2.2 Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA).....	9
1.3.1.2.3 Avrupa Sivil Havacılık Konferansı (ECAC).....	9
1.3.1.2.4 Ortak Havacılık Otoriteleri (JAA).....	10
1.3.1.2.5 Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı (EASA).....	11
1.3.1.2.6 Avrupa Hava Seyrüsefer Güvenliği Örgütü(EUROCONTROL)	
.....	11
1.3.1.2.7 Avrupa Havayolları Birliği (AEA).....	11
1.3.1.2.8 Uluslararası Havaalanları Konseyi (ACI).....	12
1.3.2 Sivil Havacılık Sektörünün Türkiye'deki Gelişimi.....	12
1.3.3 Sivil Havacılığın Geleceği ve Teknolojik Gelişimi.....	15

1.4 Havayolu Taşımacılığı.....	16
1.4.1 Havayolu Taşımacılığının Avantajları.....	17
1.4.2 Havayolu Taşımacılığının Dezavantajları.....	18
1.4.3 Havayolu Taşımacılığında Teknolojik Gelişim.....	18
1.4.3.1 E-Biletleme Sistemi.....	18
1.4.3.1.1 E-Biletlemenin Ekonomik Açıdan Önemi.....	19
1.4.3.1.2 E-Biletlemenin Avantajı ve Dezavantajı.....	19

İKİNCİ BÖLÜM

BİRLEŞİK TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM MODELİ (UTAUT, UTAUT2)

2.1 Teknoloji Kabul Modeline Temel Olan Araştırmalar.....	21
2.1.1 Yeniliğin Yayılımı Kuramı (IDT -Innovations Diffusion Theory).....	21
2.1.2 Sebepli Davranış Teorisi (TRA-Theory of Reasoned Action).....	22
2.1.3 Planlı Davranış Teorisi (TPB- Theory of Planned Behavior).....	23
2.2 Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli (TAM-Technology Acceptance Model).....	24
2.2.1 Teknoloji Kabul Modelinde Kullanılan Kavramlar.....	26
2.2.1.1 Dış Değişkenler.....	26
2.2.1.2 Algılanan Fayda.....	26
2.2.1.3 Algılanan Kullanım Kolaylığı.....	27
2.2.1.4 Kullanıma Yönelik Tutum.....	28
2.2.1.5 Davranışsal Niyet.....	28
2.2.1.6 Gerçekleşen Davranış.....	28
2.2.2 Teknoloji Kabul Modeli, Ortaya Çıkışı ve Gelişimi.....	28
2.3 Teknoloji Kabul Modeli 2 (TAM 2-Extension of The Technology Acceptance Model)	
.....	29
2.4 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli (UTAUT- Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).....	30
2.5 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli 2 (UTAUT 2).....	32

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ELEKTRONİK BİLETLEME VE MOBİL BİLETLEME UYGULAMALARININ BİRLEŞİK TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM MODELİ İLE İNCELENMESİ

3.1 Araştırmanın Amacı.....	39
3.2 Araştırma Yöntemi	39
3.2.1 Veri Toplama Aracı	40
3.3 Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması.....	40
3.3.1 Ölçeğin İngilizce'den Türkçe'ye Çevrilmesi (Dil Geçerliliği).....	40
3.3.2 Açıklayıcı Faktör Analizi.....	41
3.3.2.1 Web Siteleri ile İlgili İfadeler İçin Faktör Analiz Sonuçları.....	41
3.3.2.2 Mobil Uygulamalar ile İlgili İfadeler İçin Faktör Analiz Sonuçları.....	45
3.3.3 Güvenilirlik Analizi.....	50
3.3.3.1 Web İçin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	50
3.3.3.2 Mobil Biletleme Uygulamaları İçin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	51
3.4 Araştırma Modeli.....	51
3.5 Tanımlayıcı İstatistikler.....	54
3.5.1 Çalışmaya Katılanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları.....	54
3.5.2 Çalışmaya Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımları.....	54
3.5.3 Çalışmaya Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları.....	55
3.6 Bulgular.....	56
3.6.1 Web ve Mobil Uygulamalara Ait Düzeyler.....	56
3.6.1.1 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Ölçek İfadeleri Bakımından Kullanıcıların Düzeyleri.....	56
3.6.1.2 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modelinin Alt Boyutları Açısından Web Siteleri Kullanıcıların Düzeyleri.....	61
3.6.1.3 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modelinin Alt Boyutları Açısından Mobil Kullanıcıların Düzeyleri.....	62
3.6.2 Demografik Değişkenler Bakımından Farklılıkların İncelenmesi.....	63
3.6.2.1 Cinsiyete Göre Farklılıkların İncelenmesi	63
3.6.2.2 Yaş Gruplarına Göre Farklılıkların İncelenmesi.....	63
3.6.2.3 Eğitim Durumlarına Göre Farklılıkların İncelenmesi.....	65
3.6.3 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Model Ölçeği Alt Boyutları Arasındaki Korelasyonlar.....	67
3.6.4 Web Siteleri İçin Regresyon Analizi Sonuçları.....	68

3.6.5 Mobil Uygulamalar İçin Regresyon Analizi Sonuçları.....	70
SONUÇ	73
KAYNAKÇA.....	75
ÖZGEÇMİŞ.....	87

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 Havalimanları Yolcu Trafığı (milyon).....	14
Şekil 2.1 Sebepli Davranış Teorisi.....	23
Şekil 2.2 Planlı Davranış Teorisi.....	24
Şekil 2.3 Teknoloji Kabul Modeli.....	26
Şekil 2.4 Teknoloji Kabul Modeli Çalışmalarının Kronolojik Gelişimi.....	29
Şekil 2.5 Teknoloji Kabul Modeli 2.....	30
Şekil 2.6 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli.....	31
Şekil 2.7 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli 2.....	33
Şekil 3.1 Çalışmaya Katılanların Yaşadıkları Şehirlere Göre Dağılımları.....	40
Şekil 3.2 Web Siteleri İçin Araştırma Modeli.....	52
Şekil 3.3 Mobil Biletleme Uygulamaları İçin Araştırma Modeli.....	53
Şekil 3.4 Kullanıcıların Web ve Mobil Biletleme Uygulamalarını Kullanım Sıklığı.....	56

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Havayolu Şirketleri.....	13
Tablo 1.2 Bölgesel Yeni Uçak Talepleri.....	16
Tablo 2.1 Algılanan Kullanım Kolaylığının Dış Değişkenleri.....	27
Tablo 2.2 Tutumu Etkileyen Değişkenler.....	28
Tablo 2.3 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli.....	32
Tablo 2.4 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli 2.....	34
Tablo 2.5 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli ile İlgili Türkiye Kaynaklı Çalışmalar.....	35
Tablo 3.1 Web İçin KMO ve Bartlett' s Test Sonuçları.....	41
Tablo 3.2 Web için Döndürülmüş Bileşen Matrisi.....	42
Tablo 3.3 Web İçin Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Ölçeğinin Faktör Yapıları.....	44
Tablo 3.4 Mobil Uygulamalar İçin KMO ve Bartlett's Test Sonuçları.....	45
Tablo 3.5 Mobil Uygulamalar İçin Döndürülmüş Bileşen Matrisi.....	46
Tablo 3.6 Mobil Uygulamalar İçin Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Ölçeğinin Faktör Yapıları	49
Tablo 3.7 Mobil Uygulamalarda Ayrı Kalan İfade Çıkarıldıktan Sonra Ölçeğin Faktör Yapıları.....	49
Tablo 3.8 Web İçin Güvenilirlik Analizi.....	50
Tablo 3.9 Mobil Biletleme Uygulamaları İçin Güvenilirlik Analizi.....	51
Tablo 3.10 Çalışmaya Katılanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları.....	54
Tablo 3.11 Çalışmaya Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımları.....	54
Tablo 3.12 Çalışmaya Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları.....	55
Tablo 3.13 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Ölçek İfadeleri Bakımından Kullanıcıların Düzeyleri.....	57
Tablo 3.14 Modelin Alt Boyutları Açısından Web Kullanıcıların Düzeyleri	62
Tablo 3.15 Modelin Alt Boyutları Açısından Mobil Kullanıcıların Düzeyleri.....	62
Tablo 3.16 Davranışsal Niyet (Mobil)'in Cinsiyete Bağlı Değişip Değişmemesi ile İlgili Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları.....	63
Tablo 3.17 Web Kullanıcılarının Yaş Gruplarına Göre Varyans Analiz Sonuçları.....	64
Tablo 3.18 Web Kullanıcılarının Yaş Gruplarına Göre Post Hoc Testi.....	64

Tablo 3.19 Mobil Biletleme Uygulama Kullanıcılarının Yaş Gruplarına Göre Varyans Analiz Sonuçları.....	64
Tablo 3.20 Mobil Biletleme Uygulama Kullanıcılarının Yaş Gruplarına Göre Post Hoc Testi	65
Tablo 3.21 Web Kullanıcılarının Eğitim Durumlarına Göre Varyans Analiz Sonuçları.....	65
Tablo 3.22 Web Kullanıcılarının Eğitim Durumlarına Göre Post Hoc Testi.....	66
Tablo 3.23 Mobil Biletleme Uygulama Kullanıcılarının Yaş Gruplarına Göre Varyans Analiz Sonuçları.....	66
Tablo 3.24 Web İçin Ölçek Alt Boyutları Arasındaki Korelasyonlar.....	67
Tablo 3.25 Mobil Uygulamalar İçin Ölçek Alt Boyutları Arasındaki Korelasyonlar	68
Tablo 3.26 Web Siteleri İçin Regresyon Model Özeti ve ANOVA Tablosu.....	68
Tablo 3.27 Web Siteleri İçin Katsayılar Tablosu.....	69
Tablo 3.28 Web Siteleri İçin Son Regresyon Model Özeti ve ANOVA Tablosu.....	69
Tablo 3.29 Web Siteleri İçin Son Katsayılar Tablosu.....	70
Tablo 3.30 Mobil Uygulamalar İçin Regresyon Model Özeti ve ANOVA	70
Tablo 3.31 Mobil Uygulamalar İçin Katsayılar Tablosu.....	71
Tablo 3.32 Mobil Uygulamalar için Son Regresyon Model Özeti ve ANOVA Tablosu	72
Tablo 3.33 Mobil Uygulamalar İçin Son Katsayılar Tablosu.....	72

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	Avrupa Birliği
A.B.D.	Amerika Birleşik Devletleri
ACI	Airports Council International (Uluslararası Havaalanları Konseyi)
ADK	Algılanan Davranış Kontrolü
AF	Algılanan Fayda
AEA	Association of European Airlines (Avrupa Havayolları Birliği)
AKK	Algılanan Kullanım Kolaylığı
ANOVA	Analysis of Variance (Varyans Analizi)
DHMİ	Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü
EASA	European Aviation Safety Agency (Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı)
ECAC	European Civil Aviation Conference (Avrupa Sivil Havacılık Konferansı)
IATA	International Air Transport Association (Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği)
ICAO	International Civil Aviation Organization (Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu)
IDT	Innovations Diffusion Theory (Yeniliğin Yayılımı Kuramı)
JAA	Joint Aviation Authority (Ortak Havacılık Otoriteleri)
SHGM	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
TAM	Technology Acceptance Model (Teknoloji Kabul Modeli)
TAM 2	Extension of The Technology Acceptance Model (Teknoloji Kabul Modeli 2)
TPB	Theory of Planned Behavior (Planlı Davranış Teorisi)
TRA	Theory of Reasoned Action (Sebepli Davranış Teorisi)
UTAUT	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli)
VIF	Variance Inflation Factor (Varyans Artış Faktörü)

ÖZET

Bu araştırmanın amacı; havayolu kullanıcılarının e-bilet web siteleri ve mobil biletleme uygulamaları kullanım düzeylerini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda, Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli ve alt boyutlarından yararlanarak kullanıcıların ilgili boyutlar bakımından düzeyleri belirlenmiştir. Tezin ilk bölümünde sivil havacılık ve havayolu taşımacılığı; ikinci bölümde ise Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeline ilişkin alanyazına yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise elde edilen analiz sonuçları ve bulgular sunulmuştur. İnternet üzerinden yayınlanan ölçek çalışması 1 ay boyunca e-mail, sosyal ağlar ve mobil uygulamalar ile dağıtılmıştır. Türkiye ve yurtdışından katımlar elde edilmiş ve 308 adet geçerli geri dönüş sağlanmıştır.

Ölçekteki maddelerin hangi temel bileşenlere işaret ettiğini belirleyebilmek amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Geçerlilik ve güvenilirlik aşamasında, orijinali İngilizce olan ölçek, alan uzmanı kişiler tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. Daha sonra Türkçe form tekrar İngilizceye çevrilmiştir. İki İngilizce form karşılaştırılarak tutarsızlıklar giderilmiştir. Tekrar karşılaştırma yapılmış ve ikinci aşamada formlar arasında tutarlılık sağlanmıştır. Ölçeğin Türkçe'ye çevrilmiş son hali uygulanmıştır.

Demografik özelliklerin (yaş, cinsiyet, eğitim) e-bilet web siteleri ve mobil uygulamaları kullanımına etkisi T-testi ve ANOVA ile incelenmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü, derecesini ve önemini incelemek amacıyla korelasyon analizinden faydalanılmıştır. Daha sonra modelde yer alan doğrudan ilişkilerin test edilebilmesi amacıyla Doğrusal Regresyon kullanılmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; e-bilet alımında web'in her seyahatte kullanılma yüzdesi mobil biletleme uygulamalarına göre daha yüksek çıkmıştır. Hem e-bilet web siteleri hem de mobil biletleme uygulamaları kullanıcılarının Kolaylık Algılarının yüksek olduğu yani, kullanıcılar için e-bilet web sitelerini ve mobil uygulamaları nasıl kullanacağını öğrenmenin ve kullanmanın kolay olduğu, yapılan işlemlerin ise açık ve anlaşılır olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Algılanan gizlilik ise e-bilet kullanımında, kullanıcıların en az önem verdikleri değişken olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Mobil biletleme uygulamaları kullanıcılarının davranışsal niyetlerinin cinsiyete göre farklılık gösterdiği sonucu elde edilmiştir. E-bilet web siteleri Kullanıcılarının Kolaylık Algısı, Sosyal Etki ve Yenilikçiliğin yaşa göre; Kolaylık Algısı, Sosyal Etki, Hazsal Motivasyon, Alışkanlık, Algılanan Gizlilik ve Davranışsal Niyetin ise eğitim durumlarına göre değişiklik gösterdiği gözlemlenmiştir. Mobil biletleme uygulamaları kullanıcıların ise

Sosyal Etki ve Kolaylık Algısının hem yaşa hem de eğitim durumuna göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Hem web hem de mobil biletleme uygulamaları kullanıcılarının Güven Algısı ve Bilgi Kalitesi arasında kuvvetli bir ilişki söz konusu olduğu görülmüştür.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda, havayolu şirketlerinin e-bilet kullanımını arttırmaya yönelik tüketicilerin Kolaylık Algısı, Performans Beklentisi, Fiyat Tasarruf Yönelimi ve Bilgi Kalitesini karşılama ve geliştirme yönünde bu çalışmanın sonuçlarını göz önünde bulundurmaları önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli, UTAUT, Havayolu Ulaşımı, E- Biletleme, Mobil Biletleme

SUMMARY
EXAMINING ELECTRONIC TICKETING IN AIR TRANSPORT SECTOR
WITH UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY MODEL

The purpose of this study is to investigate the airline users' usage levels of e-ticket web sites and mobile ticketing applications. For this purpose, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model and its dimensions were used in order to determine the levels of users in terms of the relevant dimensions. In the first chapter of the thesis, literature review was presented related to civil aviation and air transport and, in the second chapter, literature review was presented for the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model. The third chapter is related to the obtained analysis results and findings. Scale published over the Internet for 1 month, were distributed through e-mail, social networks and mobile applications. Eventually, 308 valid participations from Turkey and abroad were included to study.

Factor analysis was conducted in order to determine the scale items which pointed to the basic components. During validity and reliability phase, scale which is originally in English, has been translated to Turkish by experts. Then, the Turkish version was translated back into English. Discrepancies were resolved by comparing both initial and secondary English forms. Comparisons were made again between two forms and consistency was ensured in the second phase. The last Turkish version of scale was used as a data collection tool.

The effects of the demographic characteristics (age, gender, education) on the use of e-ticket websites and mobile applications were analyzed by using T-tests and analyses of variance. To investigate the direction, extent and significance of the relationships between variables, correlation analyses were conducted. After that, in order to examine the linear relationships, regression analyses were employed.

According to the results obtained from the research; the percentage of e-ticketing usage is higher than the percentage of the use of mobile ticketing applications. Both e-ticketing websites and mobile ticketing applications users' perception of easiness were seem to be higher. This shows that learning the use of websites and mobile applications were perceived as easy and transaction processes clear and understandable. The perceived privacy in the use of e-ticketing web site was regarded as the least important variable by users.

There are significant differences between the users' behavioral intentions of mobile ticketing applications regarding to the gender. E-ticket website users' easiness perception, social influence and innovativeness expectation levels have showed significant differences related to age. Moreover, easiness perception, social influence, hedonic motivation, habits, perceived privacy and behavioral intention levels differ depending on the level of the education. Mobile ticketing application users' easiness perception and social influence levels differ depending on both age and education. The results of the study also revealed that there is a strong relationship between trust perception and information quality for both web site and mobile ticketing application users.

In line with these results of the study, it was recommended that airline companies should consider satisfying users' easiness perceptions, performance perceptions, price-saving orientations and information quality expectations.

Keywords: Acceptance and Use of Technology Model, UTAUT, Air Transport, E-Ticketing, Mobile Ticketing

ÖNSÖZ

Bu araştırmanın her aşamasında benden bilgisini ve deneyimini esirgemeyen; sadece akademik konularda değil yaşamımın birçok alanında beni destekleyen, yol gösteren değerli tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Sezgin IRMAK'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans eğitimim boyunca ve tez süresince benden yardımını ve bilgisini esirgemeyen değerli kuzenim Arş. Gör. Mustafa ÇETİN'e çok teşekkür ederim.

Her anımda yanımda olan, her anlamda bana destek olan ve yardımını esirgemeyen çok değerli arkadaşlarım Funda Özüm KİPEL, Özlem DURDU, Sebahat KOCATÜRK, Ceren TAT ve Merve ERSÖZ'e en içten sevgi ve teşekkürlerimi sunarım. Yüksek Lisans derslerime devam edebilmem için iş yerinden gerekli izinleri almam konusunda bana destek olan değerli çalışma arkadaşım Lütfi DİNLER'e teşekkür ederim. Veri toplama aşamasında desteğini esirgemeyen değerli kuzenim Veysel KAHVECİOĞLU'na çok teşekkür ederim.

Yaşamımın her anında olduğu gibi bu süreçte de hep yanımda olan, beni destekleyen, bana olan inançlarını ve sevgilerini esirgemeyen, yaptığım bütün iyi şeylere olanak sağlayan çok değerli aileme en içten teşekkürlerimi sunarım.

Ela ÖZKOCAGİL

Antalya, 2016

GİRİŞ

Teknolojinin insanların hayatına pek çok farklı şekilde girmesi, onu toplum hayatını değişim yapmaya itmektedir. Bu değişim, teknolojiyi hayatımızdaki pek çok yerde kullanmamızı gerektirmektedir (Turan ve Haşit, 2014: 109). Teknoloji sanayi ağırlıklı düşünülse de teknolojik yenilikler ve bilgi teknolojisinin kullanımını her alanda karşımıza çıkmaktadır (Aktaş, 2007: 2). Bu alanlardan biri de sivil havacılık sektörüdür.

Sivil havacılık devletlerin saygınlığının önemli bir göstergesidir. Bayrak taşıyıcı havayolu şirketi aynı zamanda ülkesinin temsilciliğini yapmaktadır. Ülkelerinin teknolojik, ekonomik ve politik gücünü temsil etmektedirler (Ünlü, 2009: 52).

Havacılık sektörü serbestleşme ve bilgi teknolojisindeki gelişmeler sayesinde son 30 yılda çok fazla değişmiştir. Hava taşımacılığı pazarındaki yüksek rekabetle beraber, havayolları maliyetleri azaltmanın ve müşteriyle direkt iletişim kurmanın yollarını aramışlardır. İnternetin de dahil olduğu bilgi teknolojileri, havayollarını potansiyel müşterilerine bağlayan dağıtım kanallarını sağlamışlardır (Yoo vd., 2006: 253).

Havayolu yolcu taşımada yaşanan gelişmeler, sektörde rekabetin yoğunlaşmasına ve yolcu profilinin de değişimine yol açmaktadır. Havayolu yolcu taşıma işletmelerinin bu yoğun rekabet ortamında başarılı olabilmesi, değişen tüketici beklenti ve ihtiyaçlarının iyi anlaşılmasına ve karşılanmasına bağlı olmaktadır. Yoğun rekabet ortamında müşteri memnuniyetini ve bağlılığını en iyi şekilde sağlayabilen firmalar karlılıklarını sürdürebilmektedir. Müşteri memnuniyetini sağlamanın yolu ise öncelikle müşterinin ne istediğini bilmek ve ona uygun pazarlama stratejilerini uygulamaktır (Okumuş ve Asil, 2007: 169).

1990'larda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişme ve özellikle havayollarına yeni fırsatlar sağlamıştır. Bunlardan en önemlisi e-biletlemedir (teomansahin.com, 2011). E-bilet, normal kâğıt biletler gibi fiziksel bir varlığı olmayan, bileti düzenleyen havayolu şirketinin bilgisayar rezervasyon siteminde sanal olarak var olan bir kayıttır. Elektronik biletler genellikle İnternet ağı üzerinden veya telefon yoluyla düzenlenmekte ve satın alınmaktadır (Çimen, 2008: 4).

İnternetin ticari amaçla kullanımından önce de düşük maliyet kavramını uygulayan havayolları var olsa da, internet devrimi ile birlikte düşük maliyetli taşımacılık havayolu endüstrisinin hızla büyüyen bir dalı haline gelmiştir. Örneğin; 1996 başında internet üzerinden

bilet satışına başlayan Southwest'in acente yoluyla bilet satış maliyeti bilet başına \$10 iken, web sitesinden satışın maliyeti yalnızca \$1 olarak gerçekleşmiştir. Böylece elektronik biletleme havayolu endüstrisi için birim maliyetlerini düşürmek yoluyla üretim ekonomisini etkilediği görülmektedir (Şahin, 2011).

E-biletin ilk olarak kullanılmaya başlandığı Kuzey Amerika e-biletin dünyaya yayılması için de bir öncü niteliğindedir. E-bilet ilk olarak Kuzey Amerika'daki hızlı gelişiminden sonra dünyanın diğer bölgelerine dağılmıştır. IATA, bilgi açığını kapatmak için; online destek araçları, e-bilet seminerleri düzenlemiş ve bilet bütçe programına \$1.2 milyon yatırım ayırmıştır (Abca, 2008: 75).

E-bilet sistemini kullanacak olan tüketicilerin bu teknolojiyi ne kadar benimseyip kabul ettiklerini göz ardı etmeleri, şirketlerin elde edecekleri başarıyı olumsuz etkileyecektir (Oktal, 2013:2). Bu nedenle havayolu sektörünü oluşturan işletmelerin, e-bilet kullanıcılarının teknoloji kabul ve kullanımları hakkında yeterli bilgiye sahip olmaları ve bu doğrultuda gerekli çalışmalar yapmaları gerekmektedir.

Finansal analizler, havayollarının maliyet düşürücü önlemler için yeni teknoloji girişimleri içinde olmalarını destekler niteliktedir. Dinlenme amaçlı seyahat eden ya da iş seyahati yapan yolcular için e-biletin çeşitli avantajları vardır ve bunlar çok hızlı değişim göstermektedir (Shorter & Judson, 2000: 36).

Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli, kullanıcıların bilişim sistemlerini kullanma eğilimlerini ve kullanma davranışlarını açıklamayı amaçlamaktadır. Teoriye göre kişilerin niyetlerini ve davranışlarını etkileyen 4 faktör bulunmaktadır. Bunlar; Performans Beklentisi, Çaba Beklentisi, Sosyal Etki ve Kolaylaştırıcı Durumlardır (Koç ve Turan, 2014: 166). UTAUT, davranışın belirleyicileri noktasında diğer modellere göre daha fazla değişken içerir, bu da açıklayıcılık yüzdesini arttırmaktadır (Erdem, 2011: 44).

UTAUT 2, kullanım niyeti ve gerçekleşen kullanımı açıklamak için orijinal UTAUT modelden gelen değişik yaklaşımları birleştirmektedir (Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014: 71). UTAUT'u 3 ana yapı ile birleştirmektedir: hazzal motivasyon, fiyat değeri (fiyat tasarrufu) ve alışkanlık. Bireysel farklılıkların (isim, yaş, cinsiyet ve deneyim) davranışsal niyet ve teknoloji kullanımı konusunda, bu yapıların etkilerini azalttığı varsayılır (Chang, 2012: 110).

Bu çalışmanın ilk bölümünde sivil havacılık ve havayolu taşımacılığı ile ilgili bilgiler verilmiş, sivil havacılığın ve havayolu taşımacılığının teknolojik gelişimi ve teknolojik gelişmelerle doğrudan ilgisi olan e-bilet kullanılması hakkında bilgiler verilmiştir. İkinci bölümde ise Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli, Teknoloji Kabul ve Kullanım

Modeli ve Teknoloji Kabul ve kullanım Modeline Temel Olan Araştırmalar olan; Yeniliğin Yayılımı Kuramı, Sebeplice Davranış Teorisi, Planlı Davranış Teorisi hakkında bilgiler verilmiştir. Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli ile ilgili literatürde yer alan araştırmalara değinilmiştir. Üçüncü bölümde ise; araştırmanın amacı, yöntemi, veri toplama aracı ve analizlerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

SİVİL HAVACILIK VE HAVAYOLU TAŞIMACILIĞI SEKTÖRÜ

1.1 Sivil Havacılık Kavramı ve Tanımı

İnsanoğlu var olduğundan beri önemli yaşam unsurlarından biri de taşımacılık olmuştur. İlk zamanlarda hayvanlarla, daha sonra ilkel motorsuz araçlarla sürdürülen taşımacılık, yeni yerleşim alanlarının bulunması, nüfusun artması gibi sebeplerle önem kazanmış ve gelişen teknoloji sayesinde en önemli pazarlardan biri olmuştur. 19. yüzyıla kadar deniz ve kara yolu ile gerçekleştirilen taşımacılık, 1920'lerden sonra teknolojinin gelişmesi ile havayolu ile de yapılmaya başlanmıştır. Havayolu taşımacılığı teknolojinin desteği ile zamanla önemini artırmış ve dünyanın en önemli sektörlerinden birisi olmuştur (Ünlü, 2009: 43).

Sivil havacılık, havacılık sektörünün spor ya da ticari bölümleriyle ilgilendiği bir sektördür. Esas amacı, havacılığın askeri olmayan amaçlarla yürütülmesidir (Çebi, 2014: 2).

Sivil havacılık sisteminin en son çıktısı; yolcu, yük ve postanın emniyetli ve etkin bir biçimde varış yerlerine ulaştırılmasıdır (Çelebi, 2008: 4).

1.2 Sivil Havacılığın Önemi

Sivil havacılıktan bahsedildiği zaman en çok üstünde durulan konu; insan veya eşyanın askeri herhangi amaç olmadan bir havaalanından başka bir havaalanına taşınması sürecidir. Sivil havacılık, sağladığı ekonomik ve sosyal faydalarla insanlara daha iyi bir yaşam olanağı sağlamaktadır (Çebi, 2014: 3).

Sivil havacılık, sağladığı ulaşım olanakları yanı sıra, uluslararası alanda prestij sembolü olması, ekonomik açıdan büyük bir sektör içermesi, küreselleşmenin en etkili araçlarından birisi olması gibi özellikleriyle günümüzde oldukça cazip bir sektör haline gelmiştir. Sivil havacılık, özellikle deniz aşırı ülkeler arasında olmak üzere, ülkeler arası taşımacılıkta hemen hemen alternatifsiz bir konumdadır. Ülkeler arasındaki kültürel, ekonomik, sosyal ve siyasi bağı kurmada bir köprü konumundadır. Geniş arazisi olan ve çok dil kullanan ülkeler ya da ada grupları göz önüne alınırsa; diğer ulaşım araçlarının yetersiz kaldığı, sivil havacılık sektörünün etkin bir rol oynadığından bahsedilebilir (Ünlü, 2009: 43).

Sivil havacılık, ekonomik ve sosyal gelişmeye güç sağlayan ve toplumların ekonomik olarak daha fazla kalkınmasında çok önemli rol oynayan büyük bir endüstri olmasının yanı sıra hızla büyüyen bir endüstridir. İstihdam ve gelir, yabancı para, ticaret ve ihracatlar, iletişim ve teknoloji ile ilgili olarak önemli bir ekonomik etkisi vardır. Sivil havacılık

endüstrisi havayolu ve havalimanı operasyonları, uçak bakım, hava trafik kontrolü ve yönetimi ve check-in, bagaj taşıma, perakende satış noktaları ve yiyecek-içecek hizmetleri gibi direkt olarak uçak yolcularına hizmet eden faaliyetler aracılığı ile istihdam ve ekonomik faaliyet yaratmaktadır (Göktaş, 2010: 32).

1.3 Sivil Havacılığın Gelişim Süreci

Havacılık tarihinin bugünkü durumuna gelmesindeki en önemli adım, Amerika Birleşik Devletleri'nde Kitty Hawk'ta, 17 Aralık 1903'de Orvil ve Wilbur Wright kardeşlerin pervaneli bir uçakla havalanmayı başarmalarıdır. Bundan sonra gerek askeri gerekse sivil amaçlarla havacılık hızlı bir gelişim sürecine girmiştir (Kaşıkçı, 2007: 11).

1.3.1 Sivil Havacılık Sektörünün Dünya'daki Gelişimi

Tarihteki ilk kayıtlı uçuş denemesi, 5 Haziran 1783'de Annoray/Fransa'da Joseph ve Etienne Montgolfier kardeşlerin, "Globe Aerostatique" isimli bir balonun içine doldurulan sıcak hava sayesinde kent meydanından havalanmasıdır (Kaşıkçı, 2007: 10).

İlk uçağı uçurarak havacılık tarihinde önemli bir yer edinen Wilbur ve Orville Wright kardeşler, kendi icat ettikleri 'The Flyer' isimli uçak ile 1903 yılında dört kez uçuş yaparak toplam elli dokuz saniye havada kalmayı başarmışlardır (Akdemir, 2005: 2).

Sivil Havacılık, II. Dünya Savaşı'ndan sonra eski askeri uçaklarla, insan ve eşya taşımacılığı yapılarak gelişmeye başladı. Zamanla birçok havayolu şirketi kurulmuş ve daha konforlu ve kapasiteli uçak tasarımları yapılmıştır. Yaşanan gelişimler sonrası 1950'li yıllarda uluslararası havacılık örgütleri ve birlikleri havayolu taşımacılığının daha güvenli olmasını sağlayacak gerekli standartları getirmiştir. Bu sayede havayolunu tercih eden yolcuların sayısı artmıştır. En önemli gelişmelerden biri 1961 yılında Yuri Gagarin'in dünyadan ayrılıp, 108 dakikalık bir yörünge uçuşunu yapmasıyla yaşanmıştır. Havacılığın yolcu taşımacılığıyla sınırlı kalmayacağı ortaya koyulmuştur (Karatay vd.: 1).

Havacılık küresel ekonomik olaylardan doğrudan etkilenen bir sektördür. Sivil havacılık yaşanan tüm ekonomik krizlerden (1973 ve 1980 deki petrol krizleri, 1998 Asya krizi) olumsuz yönde etkilenmiştir. 1990'lı yılların başında meydana gelen Körfez Savaşı yolcu sayısında büyük oranda azalmaya sebep olmuştur. Büyük zarara uğrayan şirketler filolarını küçültme, personel çıkarma, sefer noktası ve sayısı azaltma gibi yollara başvurmak zorunda kalmışlardır. Tüm olumsuzluklara rağmen havacılık sektörü yaşanan sarsıntıları çabuk atlatmış ve 21. yüzyıla girerken yolcu ve kargo taşımacılığı alanındaki yüzdesini artırmıştır. 11 Eylül 2002 saldırısıyla havacılık sektörü tekrar ekonomik bunalıma girmiştir. Saldırı sonrası aşırı güvenlik uygulamaları ve yaptırımlar zorunlu hale getirilmiştir. Bu durum

şirketlerin mali açıdan sorun yaşamasına sebep olmuştur. Sonrasında yaşanan petrol fiyatlarındaki artışla birlikte şirketler küçülme politikası izlemiş, sektör önemli ölçüde zarara uğramıştır. 2004 yılı itibariyle bu saldırının da etkisinden kurtulmaya başlayan sektör büyük bir atılıma geçmiş ve ardından gelen yıllarda beklenilenin de üstünde bir gelişme yaşanmıştır. Asya'dan tüm dünyaya yayılan SARS, kuş gribi ve domuz gribi gibi salgın hastalıklar yüzünden olumsuz etkilenmiş ancak; büyümesini sürdürmüştür. 2009 yılında yaşanan küresel ekonomik krizin olumsuz etkisi, havacılık sektöründe de hissedilmiştir (Karatay vd.: 1; Şengür, 2010: 7).

1.3.1.1 Sivil Havacılıkla İlgili Uluslararası Düzenlemeler

Yalnızca belli ülke hava sahasını kullanmayan uçaklar ve uçak kaçırma ve uçaklara karşı düzenlenen eylemler sonucunda suç ve suçluların uluslararası hava sahasında hangi kanunlarca yargılanacağı gibi sorunlar devletlerin uluslararası düzenleme yapmalarını zorunlu kılmıştır (ozelguvenlikdunyasi.com, 2012). Bu nedenle; sözleşmeler imzalanmış ve imzalanan bu sözleşmeler sayesinde sivil havacılık sektörü uluslararası alanda büyüüp gelişme göstermiştir. İmzalanan sözleşmeler:

1.3.1.1.1 Paris Havacılık Sözleşmesi (1919)

13 Ekim 1919'da Paris'de Barış Konferansında kurulan özel bir komisyon tarafından hazırlanan Hava Seyrüseferi Sözleşmesi yirmi yedi devlet tarafından imzalanmış ve 11 Temmuz 1922'de yürürlüğe girmiştir (Ünal, 2009: 13).

Paris Sözleşmesi yalnız barış zamanındaki durumda ilgilidir. Sözleşme'nin 1 inci maddesinde her devletin ülkesi üzerindeki hava sahasında "Mutlak ve Münhasır Egemenliği" prensip olarak belirtilmiştir (Charlie Delta Center, 2016).

1.3.1.1.2 Madrid Sözleşmesi (1926)

Devletler, ancak yakın ilişkiler içinde buldukları devletlerle sözleşmeler akit ederek, hava ulaşımını düzenlemeyi tercih etmişlerdir (Charlie Delta Center, 2016). Bunlardan biri olan Madrid Sözleşmesi, tüm katılımcıların eşit oy hakkına sahip olduğu ve üst geçiş hakkının ilk olarak tanındığı konferanstır. 21 Avrupa, 1 Amerika Devleti imzalamıştır (Başol, 2010: 3).

Hukuki açıdan herhangi bir yenilik içermeyen sözleşmenin ana hatları, 1919 Paris Havacılık Sözleşmesi ile benzerdir (Kaşıkçı, 2007: 105).

1.3.1.1.3 Havana Sözleşmesi (1928)

Amerika Kıtasındaki Devletlerin kendi aralarında akdettiği Havana Sözleşmesi, devletlerin havada mutlak ve münhasır egemenliğini kabul etmektedir. 21 ülke tarafından imzalanan Havana sözleşmesi ticari amaçla kullanılan uçaklara diğer sözleşmelere oranla daha çok serbesti tanıyordu (<http://docplayer.biz.tr, 2016>).

Ticari Havacılık Konferansı kuralları ilk defa burada imzalandı. Paris Konferanslarından sonra en önemli Havacılık Konferansıdır (Başol, 2010: 4).

1.3.1.1.4 Varşova Sözleşmesi (1929)

Varşova sözleşmesinin tam ismi "Uluslararası Hava Taşımalarına İlişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkında Sözleşme"dir. Varşova Sözleşmesi, uluslararası hava taşımalarının ve bu tür taşımalarda taşıyıcının sorumluluğunun düzenlenmesi ve şartlarda birlik sağlanması ihtiyacından doğmuştur. 12 Ekim 1929'da Varşova'da yapılan toplantı sonunda düzenlenen Varşova Sözleşmesi 30'dan fazla devlet tarafından imzalanmış ve 1933'de yürürlüğe girmiştir. Halen 108 devlet bu sözleşmeye katılmış bulunmaktadır. Varşova Sözleşmesi'nin Hava Hukuku'nda bu kadar önemli olmasının en önemli nedenlerinden biri Hava Hukuku'na İlişkin Milletlerarası Sözleşmeler arasında en çok kabul görenlerden biri olmasıdır (Yurttaş, 2007: 17).

1.3.1.1.5 Şikago Konvansiyonu (1944)

ABD, 1944'te sivil havacılık üzerine yapılacak olan konferans için 53 devlet ve hükümeti bulunmayan Danimarka ve Tayland büyükelçilerine birer davetiye göndermiştir. Konferansa, aralarında Türkiye'nin de bulunduğu 52 ülke iştirak etmiştir. 2008 yılı itibariyle anlaşmaya imza atmış toplam 190 ülke bulunmaktadır (Nergiz, 2008: 15).

Altı hafta süren Şikago Konferansı'nda Devletlerin amacı bir bütün olan dünyanın hava seyrüseferini evren adına düzenlemektir. Konferans'ta teknik konular üzerinde herhangi bir fikir ayrılığı olmamıştır. Teknik olarak küresel çapta, düzenleme ve standartlaşmalar üzerinde işbirliği sağlanmıştır. Fakat teknik kurallarda birleşme arzusu, ekonomik konularda ve siyasi düşüncelerde yerini derin ayrılıklara bırakmıştır (Aksu, 2010: 21).

Şikago Konferansı, Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü'nün (ICAO) kuruluşu ile sonuçlanmıştır (Yurttaş, 2007: 18).

1.3.1.1.6 Montreal Sözleşmesi (1999)

Uluslararası hava taşıyıcılarının sorumluluk ve yükümlülüklerine ilişkin 1929 tarihli Varşova Sözleşmesi ile kurulan yolcu ve bagaj sisteminin günümüz şartlarına uygun hale getirilmesi amacıyla hazırlanan Montreal Sözleşmesi ülkemiz tarafından da 28 Mayıs 1999 tarihinde imzalanmıştır. Bu sözleşme ‘hava yolu taşıyıcısının sınırsız sorumluluğu’ kavramını getirmiştir (TBMM, 2016).

28 Mayıs 1999’da elli iki ülkenin kabul edip imzaladığı Konvansiyon, otuz ülkede 4 Kasım 2003 de yürürlüğe girmiştir. Avrupa Birliği, Konvansiyonu 9 Aralık 1999’da onaylamış ve 28 Haziran 2004’de yürürlüğe sokmuştur (Göktepe, 2009: 384).

1.3.1.2 Sivil Havacılıkla İlgili Uluslararası Kuruluşlar

Hava taşımacılığının dünya ülkeleri arasında çok sık kullanılıyor olması bu alanda ülkelerin çoğunun üzerinde anlaşmaya vardığı uluslararası geçerliliğe sahip anlaşmaları gerektirmektedir. Uluslararası işbirliğinin devamını sağlamak için tüm dünya ülkelerinin tek tek anlaşma yapması imkânsız olduğundan, düzenleyici kuralları sektördeki değişimlere uygun hale getirip, dünya ülkelerinin onayına sunacak, ülkelerin ulusal düzeyde oluşturdukları kuruluşların bir araya gelebilmelerini sağlayacak uluslararası kuruluşa ihtiyaç duyulmaktadır (Çiçek, 2004: 3). Bu nedenle sivil havacılık kuruluşları oluşturulmuştur.

1.3.1.2.1 Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu (ICAO-International Civil Aviation Organization)

İkinci Dünya Savaşı sonrasında havayolu taşımacılığında politik ve teknik anlamda sorunlar meydana gelmiş ve bu sorunların çözümü için gerekli düzenlemelerin yapılması amacı ile Kasım 1944’de Şikago’da yapılan çalışmalar sonucunda, 7 Aralık 1944’de Washington D.C.’ de uluslararası sivil havacılık anlaşması ülkelerin imzasına sunulmuştur. ICAO 4 Nisan 1947’de resmi olarak faaliyete başlamıştır. Genel merkezi Montreal’dir. (gultekinaltuntas.com, 2016: 4).

ICAO, havacılığın ekonomik, hukuki ve teknik yönü ile ilgilenmektedir. Birleşmiş Milletler Teşkilatı’nın bir parçasıdır. Paris, Bangkok, Kahire ve Lima’da bölgesel ofisleri bulunmaktadır (Birgören, 2004: 57).

5 Haziran 1945 tarihinde, Türkiye ICAO’ ya katılmıştır. Üye olan ülke sayısı 191’dir. (ICAO, 2016).

Genel Kurul, tüm üyelerin katılımıyla olağan olarak her üç yılda bir toplanır. GK’ de her üyenin bir oy hakkı vardır (Dışişleri Bakanlığı, 2016).

ICAO'nun amaçları (hezarfendergi.com, 2016; Pasaport ve Güvenli Daire Başkanlığı, 2016):

1. Uluslararası Sivil Havacılığın emniyetli ve düzenli bir şekilde gelişmesini sağlamak.
2. Tüm insanların güvenilir, düzenli ve ekonomik hava ulaşımı ihtiyacını karşılamak.
3. Havaalanları, havayolları ve hava seyrüsefer kolaylıklarının gelişmesini sağlamak.
4. Hava seyrüseferinde uçuş emniyetini uluslararası alanda garanti altına almak.
5. Makul olmayan rekabetin ekonomik bakımdan yaratacağı israfı engellemek
6. Taraf ülkeler arasında hiçbir fark gözetmemek ve ayrımcılığı önlemek.
7. Uluslararası Sivil Havacılık biliminin tüm konularının genel girişimini desteklemek

1.3.1.2.2 Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA-International Air Transport Association)

Nisan 1945'te Havana, Küba'da kurulmuştur. Kuruluşunda, 31 ülkeden 57 üyesi vardı. Çoğunluğu Avrupa ve Kuzey Amerika oluşturuyordu. (IATA, 2016). IATA'nın dünya genelinde 60 ofisi vardır. 117 ülkeden 260'ın üzerinde havayolunu temsil etmektedir. IATA toplam trafiğin %83' ünü temsil etmektedir (IATA, 2016). Türkiye, 1956 yılında THY ile IATA'ya ilk üyeliğini gerçekleştirmiştir (Yurttaş, 2007: 20). IATA'ya girebilmek için ICAO'nun onayı şarttır (Birgören, 2004: 57).

IATA ticarî konularda havayollarına destek vermeye devam ederken, ICAO ise teknik açılardan ve sivil havacılık kuralları bakımından yardımlarını sürdürmüştür (Nergiz, 2008: 20).

IATA'nın amaçları (gultekinaltuntas.com, 2016: 22):

1. Küresel dünyada hava ulaşımının düzenli, güvenli bir ulaşım aracı olarak yaygınlaştırılması
2. Hava ulaşımı ile ilgili girişimler arasındaki işbirliğini sağlamak.

1.3.1.2.3 Avrupa Sivil Havacılık Konferansı (ECAC-European Civil Aviation Conference)

ECAC 1955 yılında Avrupa'da hükümetler arası bir organizasyon olarak kurulmuştur. Merkezi Paris'te bulunmaktadır. ECAC'ın resmi dili Fransızca ve İngilizce'dir. 1954 yılında Avrupa Hava Ulaştırma Koordinasyon Konferansı'na katılan ülkeler ECAC' a üye olarak davet edilmiş, Avrupa ülkeleri ise doğrudan üye sayılmıştır. ECAC'ın amacı Avrupa Hava Ulaştırma Sistemi'nin etkin ve sürdürülebilir hale getirilmesi ve geliştirilmesinin devam ettirilmesidir (Kıran, 2010: 32). Bu kuruluşa 44 Avrupa ülkesi üyedir (ECAC, 2016).

Ülkemiz, bu konferansın bir üyesidir. Bu kuruluş, ICAO'nun personel desteği altında ayrı bir bütçeyle, bağımsız olarak faaliyetlerini sürdürmektedir (gultekinaltuntas.com, 2016: 29).

ECAC'ın amaçları (ECAC, 2016; Kıran, 2010: 33):

1. Emniyetli, etkili ve kaliteli Avrupa Hava Taşımacılık sisteminin sürekli gelişimine katkıda bulunmak.
2. Üye ülkeler arasında sivil havacılık uygulama ve politikalarının birbiri ile uyumlu olmasını sağlamak.
3. Üye ülkeler ve diğer ülkeler arasındaki politik sorunların çözümlenmesine katkıda bulunmak.
4. Ekonomik ve havacılıkla ilgili düzenlemelerin Avrupa Hava Ulaştırma Sistemi'ne etkinlerinin izlenmesi ve aynı zamanda sorumluluk alanı kapsamında tüm dünyaya yardımcı olmayı amaçlar.
5. Avrupa havaalanı kapasitelerinin en iyi şekilde kullanılması, ek kapasite yaratılabilmesi ve çoklu model taşıma yöntemlerinde sorumluluk alır.
6. Havayolunu kullanan yolcuların haklarını belirleme ve koruma altına alır.
7. Havayolunu kullanan yolcuların sağlığının korunmasını sağlar.
8. Havaalanı gümrük, göçmenlik büroları gibi tesis ve kolaylıklarının iyileştirilmesi, formalitelerin azaltılmasını sağlar.
9. Bilgisayarlı rezervasyon sistemlerinin kullanımı teşvik eder.
10. Emniyet, güvenlik ve çevre koruma gibi amaçları vardır.

1.3.1.2.4 Ortak Havacılık Otoriteleri (JAA- Joint Aviation Authority)

Emniyet düzenleyici standartlar ve prosedürlerin uygulanması ve geliştirilmesinde işbirliğine varmış Avrupa devletlerinin, sivil havacılığı düzenleyici otoritelerinin temsil edildiği, ECAC'ın bir birleşik yapısıdır (hezarfendergi.com, 2016).

Türkiye, 04 Nisan 2001 tarihi itibarıyla JAA'nın tam üyesi olmuştur (Güneş, 2009: 1).

Amaçları (JAA, 2015):

1. Üye ülkeler arasında havacılık emniyeti için düzenlemelerde işbirliğini sağlamak.
2. Avrupa Birliği (AB)'ne en yüksek katkıyı yapmak için tüm işlev ve etkinliklerin devredildiği EASA'ya AB üyesi olmayan ülkeleri de tam üye yapabilmek.
3. Etkin bir havacılık sektörü için, maliyet etkin bir emniyet sistemi uygulamak.
4. Üye ülkeler arasında adil rekabet için, ortak standartların uygulanmasına katkıda bulunmak.

5. Uluslararası anlaşmaların sonuçlarına göre diğer standartları da en az JAA standartlarına yükseltebilmek, emniyet standartlarının dünya çapında uyumlu hale getirilip uygulanmasını sağlamak için sivil havacılıkta önemli rol oynayan diğer bölgesel örgütler ve ülkelerin havacılık otoriteleriyle işbirliğini sağlamak.

1.3.1.2.5 Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı (EASA-European Aviation Safety Agency)

AB içinde ulusal havacılık otoritelerinin AB'nin bir parçası olmayan JAA'ye üye olması zorunlu değildir. JAA anlaşmaya göre kanunen bağlayıcılığı olan bir organ değildir. Avrupa Birliği ülkeleri arasında tek bir havacılık otoritesi oluşturmak için EASA kurulmuştur. EASA doğrudan AB'ye bağlı bir kuruluştur (Kıran, 2010: 40). EASA yavaş yavaş JAA'nın tüm yetkilerini ve görevlerini üstlenmektedir (gultekinaltuntas.com, 2016: 43).

2002 yılında kurulan EASA, Avrupa hava sahası ile ilgili bir güvenlik kurumudur. 32 üye ülkesi bulunmaktadır ([EASA, 2016](#)).

Merkezi Almanya'nın Köln şehrinde yer almaktadır. EASA'nın amacı; Avrupa'da ortak güvenlik ve çevre koruma standartlarını sağlamaktır ([EASA, 2015](#)).

1.3.1.2.6 Avrupa Hava Seyrüsefer Güvenliği Örgütü (EUROCONTROL-The European Organisation for the Safety of Air Navigation)

Avrupa Hava Seyrüsefer Güvenliği Örgütü, Avrupa'da üst hava sahasının tümünden sorumlu olacak bir örgüte sahip olmak amacıyla kurulmuştur ([DHMI, 2016](#)).

13 Aralık 1960 tarihinde, Brüksel'de EUROCONTROL Uluslararası Sözleşmesi imzalanmıştır. Örgütün 41 üyesi bulunmaktadır. ([EUROCONTROL, 2016](#)). Türkiye de üye ülkeler arasında yer almaktadır ([EUROCONTROL, 2016](#)).

EUROCONTROL'ün amaçları; hava trafik emniyet seviyesini yükseltmek, hava sahası kapasitesini artırmak, hava trafik gecikmelerini azaltmak, hava trafik yönetim sisteminin maliyet etkinliğini artırmak ve hava trafiğinin çevreye olumsuz etkilerini azaltmaktır (Bulut, 2012: 48).

1.3.1.2.7 Avrupa Havayolları Birliği (AEA-Association of European Airlines)

29 Avrupalı havayolları şirketinin oluşturduğu kar amacı gütmeyen bir birliktir. THY de bu birliğin bir üyesidir ([AEA, 2016](#)). 1952 yılında kurulmuştur. ([AEA, 2016](#)).

AEA'nın amaçları ([AEA, 2015](#)):

1. Avrupa'nın geleceğinde havacılığın rolünü desteklemek,
2. Müşterilerin yararına yenilikler yapmak,

3. Daha iyi, daha akıllı ve daha uygun maliyetli düzenlemelere katkıda bulunmak,
4. Avrupa Birliği hava sahasının tasarımı, düzenlemesi ve idaresinin tek elden koordine edilmesini amaçlayan ‘Single European Sky’ girişimin ilerlemesini hızlandırmak,
5. Karbondan arındırılmış havacılığı desteklemek,
6. Adil rekabet koşullarını sağlamak,
7. Küresel bir güvenlik yapısı oluşmasına katkıda bulunmaktır.

1.3.1.2.8 Uluslararası Havaalanları Konseyi (ACI-Airports Council International)

1991 yılında kurulan ACI'nın merkezi Cenevre'dir (gultekinaltuntas.com, 2016: 49). 174 ülkede 1,751 havayolunu temsil etmektedir. Küresel hava trafiğinin %95'ini temsil etmektedir (Wikipedia, 2016).

ACI'nın amaçları ([ACI, 2016](#)):

1. Emniyetli, güvenli, çevreye duyarlı ve etkili hava taşımacılığı sisteminin korunması ve geliştirilmesi için havaalanlarının katkısını en düzeye çıkarmak,
2. Havayolu endüstrisinin tüm sektörleri ve onların paydaşlarının yanı sıra uluslararası organizasyonlar ve devlet ile arasında bir işbirliği sağlamak,
3. Havaalanlarının çıkar ve önceliklerini yansıtan politikalara dayanılarak uluslararası ve ulusal yasaları, kuralları, politikaları, standartlar ve uygulamaları etkilemek,
4. Havaalanı gelişmesinin sosyal ve ekonomik önemi konusunda kamu bilincini artırarak havayolu sisteminin gelişimini hızlandırmak,
5. Havaalanları arasında iş birliği ve karşılıklı desteği en üst düzeye çıkarmak,
6. Havaalanı yönetimi ve operasyonlarında, endüstri bilgisi, tavsiye ve yardımları ile profesyonel mükemmelliği teşvik ederek üyelerine katkıda bulunmak,
7. Tüm üyelerine etkili ve yeterli hizmet sağlayabilmek için ACI'nın dünya genelinde örgütsel kapasite ve kaynaklarını geliştirmektir.

1.3.2 Sivil Havacılık Sektörünün Türkiye'deki Gelişimi

Türkiye'de ilk havacılık çalışmaları, 1912 yılında, tesis olarak iki hangar ve küçük bir meydana, Sefaköy'de başlamıştır. 1983 yılında hava taşımacılığı sektörünün serbestleşmesi ile büyük bir büyüme yaşanmış ve bu dönemde toplam 19 havayolu işletmesi kurulmuştur (Korul ve Küçükönal: 25). Günümüzde, ülkemizde biri devlete ait olmak üzere 13 havayolu işletmesi kayıtlıdır ([SHGM, 2016](#)).

1925 yılında ‘Türk Tayyare Cemiyeti’ günümüzdeki adı ile Türk Hava Kurumu'nun kurulması ile kurumsal temelleri atılmıştır (Kuşhan, 2001: 41). İlk hava posta taşıması 1914

yılında, İstanbul-Bilecik-Eskişehir-Kahire rotasında olmuştur. İlk Türk balonu ise; 1913 yılında İstanbul'da uçmuştur (Çevik, 1996: 21).

Hava Yolları Devlet İşletmesi, 1933 yılında, Milli Savunma Bakanlığı'na bağlı olarak kurulmuştur. 1955 yılında Türk Hava Yolları ismini almıştır (Karatay vd.: 1).

Tablo 1.1 Havayolu Şirketleri

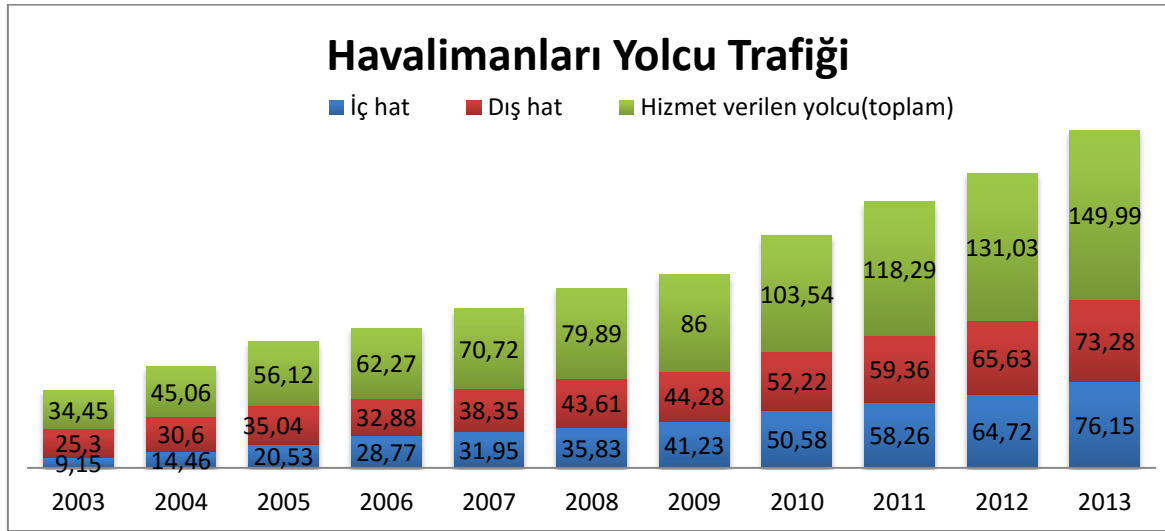
T.C. Havayolu şirketleri	Kuruluş yılı
1. Türk Hava Yolları	1933
2. Güneş Ekspres Havacılık	1989
3. Pegasus Hava Taşımacılığı	1990
4. Onur Air Taşımacılık	1992
5. MNG Havayolları ve Taşımacılık	1996
6. Atlasjet Havayolları	2001
7. Hürkuş Havayolu ve Taşımacılık	2001
8. Turistik Hava Taşımacılık	2004
9. ULS Havayolları Kargo Taşımacılık	2004/2009
10. ACT Havayolları	2004/2011
11. İHY İzmir Havayolları	2005
12. Borajet Havayolları	2008
13. Tailwind Havayolları	2009

Kaynak: TOBB, 2014: 31; SHGM, 2016

1990 yılının ilk yarısına kadar gelişme eğilimi gösteren sektör, 2 Ağustos 1990 tarihinde ortaya çıkan Körfez Krizi ve bunu izleyen sıcak savaş nedeniyle olumsuz yönde etkilenmiştir. Özellikle sıcak savaşın çıkmasıyla birlikte, sigorta primlerinin anormal boyutlara ulaşması, rezervasyon ve sefer iptallerinin önemli ölçüde artması 1991 yılında sektörün gerilemesine neden olmuştur. 1992 yılı havayolu sektörü açısından yeniden canlanma yılı olmuş ve sektörün gelişimi 1995 yılına kadar sürmüştür (DPT, 2001: 43).

2003 yılında Türkiye'de iç hat yolcu trafiği yüzde 26 düzeyindeyken günümüzde dış hatları yakalama seviyesine gelmiştir. Bunun sebebi geçen 10 yılda artan rekabetle birlikte bilet fiyatlarının cazip hale gelmesidir. (Karatay vd.: 1). 2003 yılına ise; yıllık iç ve dış hat yolcu sayısı 34,5 milyona ulaşmıştır. 2006 yılında iç hat yolcu sayısı 28 milyon 800 bin iken,

2007 sonunda bu rakam yaklaşık olarak 32 milyon civarında gerçekleşmiştir (SHGM, 2007: 18).



Şekil 1.1 Havalimanları Yolcu Trafiği (milyon)

Kaynak: UDHB, 2014: 39

Uygun fiyatlarla beraber daha önce de havayolunu kullanmış birinin ilk tercihi yine havayolu olmaktadır. Airports Council International, 2013 yılı yolcu trafiği açısından İstanbul havalimanı dünyada 18. sırada yer almaktadır (ACI, 2015). Ayrıca Türkiye dış hatlar yolcu sayısı açısından 36,8 milyon yolcu ile dünyada 9. sırada yer almaktadır (ACI, 2015).

Türkiye’de 2003 yılında 162 olan uçak sayısı 2013 yılında 374’e çıkarak %130 artış kaydetmiştir. Son 10 yılda ülkemizdeki toplam hava aracı sayısında %74’lük bir artış olmuştur. 2003 yılında bu sayı 658 iken, 2013 yılına gelindiğinde ise 1,150 olmuştur. En önemli gelişmelerden biri de kargo alanında yaşanmıştır. 2003 yılında bir seferde taşınabilecek yük 303 ton iken, 2013’e gelindiğinde bu oran % 356’lık bir artışla 1,381 tona çıkmıştır. Havacılık sektöründe lisanslı olarak görev yapan personel sayısı da buna bağlı olarak artmıştır (Mimar ve Mühendisler Grubu, 2013).

Dış ilişkilerimizin hayata geçirilmesinde büyük rol oynayan sivil havacılık, Türkiye’nin sosyal ve ekonomik kalkınması bakımından da politika öncelikleri arasında önemli bir yer tutmaktadır. Türk sivil havacılık sektöründeki gelişmelerin yanı sıra bölgesel düzeydeki işbirlikleri ve uluslararası çok taraflı platformlarda yürütülen aktif çalışmalar neticesinde bulunduğumuz coğrafyadaki ülkelerle ilişkilerin geliştirilerek Türk sivil havacılığının yeni pazarlara açılması ve Türk sivil havacılık sektörünün yurt dışındaki yatırım imkânlarının önü açılmıştır (Aşkın, 2013: 1).

Uluslararası düzeyde teknolojik gelişmelere ve yasal düzenlemelere uyum sağlanarak Türkiye’deki havaalanlarının da hizmet kalitesi artırılarak diğer havaalanları ile rekabet

edebilir düzeye gelmesi dolayısıyla tercih edilebilirliğinin artması söz konusudur (Çizmecioğlu, 2013: 47).

1.3.3 Sivil Havacılığın Geleceği ve Teknolojik Gelişimi

Havayolu yolcu taşımada yaşanan gelişmeler, sektörde rekabetin yoğunlaşmasına ve yolcu profilinin de değişimine yol açmaktadır. Havayolu yolcu taşıma işletmelerinin bu yoğun rekabet ortamında başarılı olabilmesi, değişen tüketici beklenti ve ihtiyaçlarının iyi anlaşılmasına ve karşılanmasına bağlı olmaktadır. Yoğun rekabet ortamında müşteri memnuniyetini ve bağlılığını en iyi şekilde sağlayabilen firmalar karlılıklarını sürdürebilmektedir. Müşteri memnuniyetini sağlamanın yolu ise öncelikle müşterinin ne istediğini bilmek ve ona uygun pazarlama stratejilerini uygulamaktır (Okumuş ve Asil, 2007: 169).

Küreselleşme sonucu uluslararası ekonomik faaliyetlerin artması ile birlikte iş amaçlı seyahatler ve turizm talebi artmaktadır. Havayolu taşımacılığı hem artmakta hem de küreselleşmektedir. Örneğin; bir işletme seyahatler için öncelikle kendi ülkesinin havayollarını tercih ederken bugün bu talep çok arttığı için en ucuz, en kaliteli ve en çok uçuş ağına sahip havayollarını tercih etmektedir. Havayolu işletmeleri oluşan bu talebi karşılamak zorundadır. Bugün küreselleşme ve havayolu taşımacılığı birbiri için sürekli bir itici güç haline gelmiştir. Özellikle havacılık sektöründe özellikle Amerika Birleşik Devletleri (A.B.D.)'nde 1978 yılında yaşanan serbestleşme hareketi ve 1990'dan sonra Avrupa'da hız kazanan Avrupa Birliği ile üçüncü liberalleşme paketinin tamamlanmasından sonra korumacılığın doğal olarak azaltılması, bilgide ve parada sınırların ortadan kalkması işletmeleri strateji belirlemeye ve sistem oluşturmaya yöneltmiştir. Sonuç olarak havayolu sektörü de son yıllarda küreselleşmeye başlamıştır (Kıran, 2010: 22).

Dünyada 2030 yılına kadar havayolu yolcu taşımacılığında %4-5, kargo taşımacılığında da %6-8 arası bir büyümenin beklentisi söz konusudur. Uçak imalatçıları bu beklentiler bağlamında, dünyada mevcut uçak sayısının da 21.500'den, her yıl 1.300 civarında yeni uçak ilavesiyle 39.500 uçağa çıkacağını öngörmektedirler. Bu durum, mevcut uçakların %80'den fazlasının da yenileneceği (yaklaşık 3,2 trilyon ABD doları maliyet) anlamına gelmektedir (Aşkın, 2013: 45).

Bugün, 800'den fazla havayolu ile 16,860'tan fazla yolcu uçağı kullanımdadır. 2033'e kadar 34,800'den daha fazla uçak sayısına ulaşılması beklenmektedir (airbusgroup.com, 2014: 85).

2014-2033 yılları arasında toplam yolcu ve yük uçağı talebi 31.358 adettir (airbusgroup.com, 2014: 7). Yolcu trafiğinin ise 2023-2033 yılları arasında ortalama %4,2'lik bir gelişme göstermesi beklenmektedir (airbusgroup.com, 2014: 62).

Tablo 1.2 Bölgesel Yeni Uçak Talepleri

	2014-2033
Afrika	973
Asya/Pasifik	12,253
Bağımsız Devletler Topluluğu	1,218
Avrupa	6,167
Latin Amerika	2,263
Orta doğu	2,148
Kuzey Amerika	5,533
Yük uçakları	803
Dünya	31,358

Kaynak: airbusgroup.com, 2014: 7

Havacılık sektöründe, 2050 yılında, toplam yolcu sayısının dünya nüfusunun yaklaşık 1,5 katına çıkacağı tahmin edilmektedir. Dünya Havacılık Sektörü'nde 2050 yılında 100 bin uçakla 16 milyar yolcu ve 400 milyon ton kargo taşınacağı öngörülmektedir. Havacılığın büyüme merkezinin Doğu'ya kayması yüzyılın başlarında, Çin ve Hindistan'ın güçlü büyümesi ile desteklenmiştir (IATA Vision 2050 Report, 2011).

1.4 Havayolu Taşımacılığı

Havayolu taşımacılığı ticari amaçlarla yolcu, yük veya postanın havadan taşınması faaliyetidir (Şengür, 2010: 6).

Hizmet sektörünün göstermiş olduğu hızlı gelişim, son yıllarda havayolu taşımacılığı sektöründe de etkisini göstermektedir. Küreselleşmenin, gelişen teknoloji ve rekabet avantajının etkisi ile havayolu ulaşımı günümüzde önemli bir hale gelmiştir. Havayolu taşımacılığı son yıllarda gelişen havalimanları ve uçak filolarındaki artış ile beraber gün gittikçe önem kazanmaktadır. Stratejik öneme sahip olan Türkiye'de havayolu taşımacılığının toplam taşımacılık faaliyetleri içindeki faaliyet oranı düşük düzeydedir. Bu durumun nedeni olarak yolcu taşımacılığının daha çok karayolu taşımacılığı ile gerçekleşmesi gösterilebilir.. Küresel ekonominin de etkisiyle oluşan uluslararası pazarlara ulaşma konusunda hem zaman açısından hem de rekabet avantajı elde etmek açısından havayolu taşımacılığının kullanım

oranı her geçen gün daha fazla önem kazanmaktadır. Havayolu taşımacılığının kullanım oranının Türkiye’de az olmasının bir başka nedeni de yasal düzenlemelerdeki yetersizliklerdir (Akcanlı vd., 2013: 191).

1.4.1 Havayolu Taşımacılığının Avantajları

Sivil havacılık, yeni teknolojilerin uygulama alanı bulduğu önemli öncü bir sektördür. Ar-ge çalışmaları yoğun olarak yürütülmektedir. İleri teknoloji araştırmalarının ve teknolojik bilginin kaynağını oluşturan önemli bir sektördür. Uçak teknolojisinde yaşanan gelişmeler küreselleşmenin tetikleyici unsurlarındandır. Bilgi teknolojisinin her bilgiye ulaşma imkânını, ulaşım teknolojisinin ise istediğin zaman istediğin yerde olma imkânını sağlaması ile birlikte küresel bir dünya oluşmuştur. Havacılıkla ilgili teknolojilerin en büyük katkısını Amerika örneğinde görebiliriz. Amerika teknolojik liderliğini havacılık teknolojisinin katkısıyla elinde tutmaktadır. Sivil havacılık devletlerin saygınlığının önemli bir göstergesidir. Bayrak taşıyıcı havayolu şirketi aynı zamanda ülkesinin temsilciliğini yapmaktadır. Ülkelerinin teknolojik, ekonomik ve politik gücünü temsil etmektedirler (Ünlü, 2009: 52).

Çabuk teslimat gerektiren hafif ama yüksek değere sahip elmas, altın gibi kolay bozulan malların uzun mesafeler üzerinden taşınmasında en uygun yoldur. Ayrıca güvenli bir taşıma yöntemidir. Rahat ve hızlı servis imkanı sağlar. Diğer taşımacılık yöntemleri ile ulaşılması kolay olmayan bölgelere havayolu taşımacılığı ile ulaşım kolaydır. Fiziksel engellerden uzaktır çünkü denizlerin, dağların, ormanların engel teşkil etmediği rotayı izler. Sel ya da diğer doğal afetler yüzünden diğer taşımacılık yöntemleri yapılamazken; havayolu taşımacılığı faaliyetlere devam edebilmektedir. Bir ülkenin savunmasında en önemli rolü oynar. Modern savaşlarda, kısa sürede düşmanın yok edilmesinde büyük avantaj sağlar. Ayrıca; uzayın keşfedilmesinde havayolu taşımacılığı tüm dünyaya katkıda bulunmuştur. Ayrıca sivil havacılık büyük bir istihdam alanıdır (yourarticlelibrary.com, 2016).

Hava taşımacılığı ağı aynı zamanda acil yardımların ve insani yardımların dünya üzerindeki herhangi bir yere ulaştırılmasını kolaylaştırmakta ve tıbbi malzemelerin ve nakledilecek organların hızlı teslimini de sağlamaktadır. Hava hizmetlerinin; doğal afetler, kıtlık ve savaşla karşı karşıya kalan ülkelere insani yardım ulaştırılmasındaki rolü oldukça önemlidir (Göktaş, 2010: 32).

1.4.2 Havayolu Taşımacılığının Dezavantajları

En önemli dezavantajı; pahalı bir taşıma yöntemi oluşudur. Yüksek yakıt tüketimi nedeni ile taşıma maliyetleri artmaktadır. Ayrıca havayolu taşımalarının olanaklı hale gelmesi için yapılması gereken yatırımların fazlalığı nedeni ile de sabit giderler oldukça fazla meblağ tutmaktadır. Bu nedenle havayolu taşımacılığı gerek yatırım gerekse de operasyonel yönden en pahalı taşıma yöntemlerinden birisi konumundadır. Diğer bir dezavantajı ise; kargo uçaklarının taşıma kapasiteleri nedeni ile belirli bir büyüklükten fazla yüklerin havayolu ile taşınmasının olanaklı olmamasıdır (Nan Jojistik, 2016). Hava koşullarından etkilendiği için kesin değildir. Sis, kar ya da şiddetli yağmur programlı uçuşların iptal edilmesine neden olabilir. Diğer havayollarına nazaran daha yüksek kaza ve kırım şansı vardır. Bu yüzden yüksek risk içerir. Havayolu taşımacılığı operasyonlarda yüksek eğitim derecesi ve uzmanlık gerektirmektedir (yourarticlelibrary.com, 2016; publishyourarticles.net, 2016).

1.4.3 Havayolu Taşımacılığında Teknolojik Gelişim

Dünyadaki teknolojinin gelişmesi havacılık sektöründeki gelişme ile orantılıdır. Şu anda günlük hayatımızda ve bilimin birçok alanında kullanılan her türlü teknolojik araç, havacılık alanında teknolojinin gelişmesinin bir sonucudur (Gürbüz, 2001: 11).

Havayolu sektörü serbestleşme ve bilgi teknolojisinde yaşanan gelişmeler sayesinde son 30 yıl içinde çok fazla değişim göstermiştir. Hava taşımacılığı pazarındaki yüksek rekabetle beraber, havayolları maliyetleri azaltmanın ve müşteriyle direkt iletişim kurmanın yollarını aramışlardır. İnterneti de kapsayan bilgi teknolojileri, havayollarını potansiyel müşterilerine bağlayan dağıtım kanallarını sağlamışlardır (Yoon vd., 2006: 253).

1.4.3.1 E- Biletleme Sistemi

E-bilet, normal kâğıt biletler gibi fiziksel bir varlığı olmayan, bileti düzenleyen havayolu şirketinin bilgisayar rezervasyon siteminde sanal olarak var olan bir kayıttır. Elektronik biletler genellikle internet ağı üzerinden veya telefon yoluyla düzenlenmekte ve satın alınmaktadır (Çimen, 2008: 4). Havayolu firmalarının bilgisayar sistemlerinde bir arıza çıkması durumunda bile check-in işlemleri manuel olarak yapılabilmektedir (ucakbiletim.web, 2016).

E-biletin ilk olarak kullanılmaya başlandığı Kuzey Amerika e-biletin dünyaya yayılması için de bir öncü niteliğindedir. E-bilet ilk olarak Kuzey Amerika'daki hızlı gelişiminden sonra dünyanın diğer bölgelerine dağılmıştır. IATA, bilgi açığını kapatmak için; online destek araçları, e-bilet seminerleri düzenlemiş ve bilet bütçe programına \$1.2 milyon

yatırım ayırmıştır (Abca, 2008: 75). IATA, 1 Haziran 2008 tarihi itibarı ile havacılık sektörünün kâğıt bileten elektronik bilete dönmesi talimatını vermiştir (airastana.com, 2016).

E-biletin öncüleri Morris Air ve Valuejet bu uygulamadan çok büyük kar elde etmişlerdir. Morris Air'in seyahat acentaları aracılığıyla satışları % 33 oranında azalmış ve taşıyıcı check-in sürelerinde ve personel giderlerinde büyük faydalar sağlamıştır. Asya'daki e-bilet hizmeti ilk olarak 1999'da Hong Kong'da kullanılmıştır. 2000 yılında, yalnızca Singapur havayolları belirli hatlarda e-bilet uygulamasını hizmete sokmuştur (Hoosain vd.: 6-9).

1.4.3.1.1 E-Biletlemenin Ekonomik Açıdan Önemi

Havayolu yolcu taşıma ekonomiye doğrudan, dolaylı ya da teşvik edilme olarak etki etmektedir. Doğrudan etkisi olarak istihdam oluşturmak, doğrudan etkisi olan faaliyetler için gereken ürünlerin ve hizmetlerin temini ise dolaylı etkiyi ortaya çıkarmaktadır. Doğrudan ya da dolaylı olarak oluşturulan istihdam yapısının gereksinimleri için yaptığı harcamalar teşvik edilen ekonomik etkiyi oluşturmaktadır. Bilgisayarlı rezervasyon sistemlerine sahip havayolu işletmeleri küreselleşmeyi sağlamaktadır (Şahin, 2012: 40).

1.4.4 E-Biletlemenin Avantajı ve Dezavantajı

E-bilette, kâğıt biletin olası, kaybedilme, çalınma, unutulma gibi olasılıkları söz konusu olmadığından, yolcuların bu nedenler ile yaşadıkları sorunlar ortadan kalkmış, her iki tarafın yaşadığı problemler azalmış ve müşteri memnuniyeti artmıştır. E-biletin tüm detayları, bilgisayar veri tabanında saklı tutulduğundan, seyahat tarihinde veya seyahatte yapılacak olası bilet işlemlerinde, herhangi bir belgeye ihtiyaç duyulmadan, rezervasyon ve bilet kayıtlarına kolaylıkla ulaşılmaktadır. Havayolu firması açısından, e-bilet kullanımı zaman tasarrufu sağladığı gibi, bilet maliyetini de ortadan kaldırmaktadır (anadolujet.com: 30).

E-biletleme kullanımı, basılı biletin havayolunda harcanan insan gücü işlemlerinin azaltılması ve buna bağlı olarak dağıtım masraflarının en aza indirilmesini sağlamaktadır (Kaşıkçı, 2007: 131).

Uçuşta yaşanan rötar ya da kapı değişikliği gibi durumlarda e-bilet ile bilgileri takip ederek, değişiklikleri öğrenilebilir ve böylelikle bilgiler otomatik olarak güncellenmiş olur. Herhangi bir aracı bir kuruma veya acentaya ekstra bir ücret ödemeye gerek kalmaz. Bilet fiyatları daha uygun fiyatta olduğu için daha hacimli satışlar yapılır. Online check-in yapıldığında, havaalanında sıra beklemeden e-bilet ile doğrudan uçağa gidilebilir ve boardig sırasında zaman kaybedilmez. Böylelikle havaalanına gitmeden koltuk seçimi yapılabilir ve check-in sırası beklemeye gerek kalmaz ([eticaretmag](http://eticaretmag.com), 2013).

2000'li yıllarda e-biletleme Kuzey Amerika'da çok yaygın bir hale gelmiş ve büyük taşıyıcıların toplam rezervasyonlarının %40'ından fazlasını oluşturmuştur. Mayıs 1999'da United Airlines o ay satılan 7 milyon biletin %51'inin e-bilet olduğunu açıklamıştır (Hoosain vd.: 8).

Finansal analizler, havayollarının maliyet düşürücü önlemler için yeni teknoloji girişimleri içinde olmalarını destekler niteliktedir. Dinlenme amaçlı seyahat eden ya da iş seyahati yapan yolcular için e-biletin çeşitli avantajları vardır ve bunlar çok hızlı değişim göstermektedir. Havayolu şirketlerinin web siteleri yalnızca güncel bilgileri değil; aynı zamanda elektronik rezervasyon, koltuk seçimi ve ödeme yollarını da sunmaktadır (Shorter & Judson, 2000: 36).

ValuJet İletişim Müdürü Katie de Nourie; e-bilet sayesinde 200-300 çalışana ihtiyaç duyulan muhasebe departmanına ihtiyaçları olmadığını belirterek, e-biletin muhasebe açısından önemini vurgulamıştır (Wilke, 1995).

E-Bilet, muhasebe süreçlerini oldukça hızlandırıyor. Firma, e-bileti düzenlediğinde, sistem üzerinde kontrol edilebildiği için, raporlama süreçlerinde yaşanan sorunlar ve gecikmeler de ortadan kalkar. E-bilet ile Gelir İdaresi Başkanlığı'na yasal raporlama dijital olarak yapılabilir. İkinci nüshadan kaynaklı lojistik depolama maliyetleri ortadan kalkar ([eticaretmag, 2015](#)).

Aynı zamanda e-bilet çevreye aşırı derece duyarlı bir durum sergilemektedir (Şahin, 2012: 43). E-bilet sayesinde kâğıt tüketimi azalmaktadır.

Ancak; e-biletin uygulanmasında yolcular tarafından ise bazı tereddütler yaşanmaktadır. Yolcular rezervasyon kayıtlarının kaybolmasından endişe duymaktadırlar. Online güvenlik, kişisel bilgilerin ibrazı da yolcuları tedirgin eden faktörlerdir (Abca, 2008: 77).

İKİNCİ BÖLÜM

BİRLEŞİK TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM MODELİ

2.1 Teknoloji Kabul Modeline Temel Olan Araştırmalar

2.1.1 Yeniliğin Yayılımı Kuramı (IDT -Innovations Diffusion Theory)

Yenilik, bir şeyin yeni olarak algılanması veya bulunması süreci ya da eylemidir (Kılıçer, 2008: 210). Yenilik bir düşünce, bir fikir ya da bir uygulama olabilir. Bir şeyin yeni olması ya da yeni olarak algılanması belli bir oranda belirsizlik taşıması demektir. Bu da bu yeniliğin birey ya da toplum tarafından kabulünü etkileyen bir durumdur. Yayılma ise söz konusu yeniliğin çeşitli iletişim kanalları ile belli bir zaman diliminde bir sosyal sistemin üyeleri arasında kabul edilmesi ve uygulanmasıdır (Turan, 2011: 25).

Everett M. Rogers tarafından ortaya atılan Yeniliğin Yayılımı Kuramı'nın (Diffusion of Innovations) 4 temel ögesi vardır. Bunlar;

Yenilik: Bir birey, grup ya da toplum tarafından yeni olarak algılanan bir fikir, uygulama ya da nesnedir (Kılıçer, 2008: 211). Yeniliğin farkında olan bireyler nasıl kullanıldığı ve neden kullanıldığı ile ilgilenirler. Farkındalık bilgisine paralel olarak, yeniliğin nasıl kullanıldığı, kullanma bilgisine; neden sorusu ise; ilkeler bilgisine karşılık gelmektedir. Bireyler de yenilik bilgilerini her zaman doğrudan kabul etmeyebilirler. Bunun nedeni, yeniliğin beraberinde birçok belirsizliği de getirmesidir. Söz konusu belirsizlikler yeniliğin yarar, karmaşıklık, uygunluk, denenebilirlik ve gözlemlenebilirlik özelliklerinin net bir şekilde ortaya çıkarılması ile giderilebilmelidir (Demiralay, 2014: 42).

İletişim Kanalları: Bir yeniliğin başkalarına duyurulmasında kullanılır. Bir yenilikle ilgili olarak bilgisi ve deneyimi olan birey ya da diğer benimseyici birimler ile bilgisi olmayan birimler birbirine iletişim kanalları aracılığıyla bağlanarak yeniliğin yayılımını sağlamaktadır. Kitle iletişim araçları ya da kişisel iletişim buna örnektir. Yenilikler konusunda sosyal desteğe ihtiyaç duyan bireyler yenilikle belirsizlik taşıdığı için kitle iletişim araçları yerine kişisel yargılara ihtiyaç duyarlar (Kılıçer, 2008: 216). İletişim sürecinde sadece yeniliğe özgü bilgiler değil aynı zamanda yenilikle ilgili yaşanan deneyimler de paylaşılmaktadır (Demiralay, 2014: 43).

Zaman: Zaman, yeninin yayılımı sürecindeki en önemli öğelerden biridir. (Koca, 2006: 5). Yayılma sürecine zaman üç noktada katılır. Bunlar (Kurtoğlu, 2009: 18):

1. Yeniye karar verme süreci, bireyin yeniyle karşılaştığı andan itibaren yeniye kabul ya da reddedeceği ana kadar geçen süre
2. Benimseyici kategorileri, sosyal sistemde yer alan diğer üyelerin yeniye benimseme süreci

3. Benimseme hızı, belirli bir periyotta yeni benimsyen bireylerin sayısı

Sosyal Sistem: Problem çözüme sürecine katkıda bulunan, birbirleriyle ilişkili birimler topluluğudur (Turan, 2011: 25). Bir sistemin iletişim ve sosyal yapısı sistemdeki yeniliklerin yayılımını engeller veya kolaylaştırır. Çoğu durumda önce örgüt bir yeni benimsyene kadar birey yeniyi kendi benimseyemeyebilir (Kurtoğlu, 2009: 18).

2.1.2 Sebep Davranış Teorisi (TRA-Theory of Reasoned Action)

Sebep Davranış Teorisi (TRA), 1967 yılında geliştirilmiştir. 1970'lerin ilk yılları boyunca teori Ajzen ve Fishbein tarafından tekrar gözden geçirilmiş ve genişletilmiştir. 1980'e kadar teori insan davranışı üzerine yapılan çalışmalarda kullanılmıştır. Fishbein ve Ajzen'e göre davranışın bir tane öncü belirleyicisi vardır; o da bireyin davranışı gerçekleştirmeye yönelik niyetidir (Yılmaz, 2006: 17).

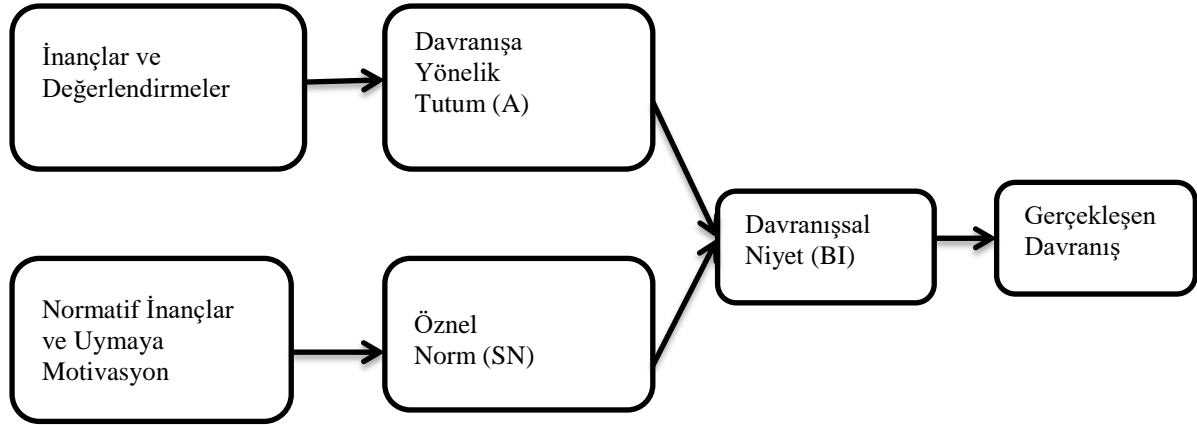
Temeli sosyal psikolojiye dayanan TRA'ya göre; gerçekleşen davranışın öncülü niyettir. Tutum ve öznel norm davranışsal ise niyet üzerinde etkilidir. TRA, genel bir modeldir. Bu nedenle söz konusu davranışa ait inançları belirtmemektedir. (Davis vd., 1989: 983).

Bu teori tutum ve davranışın birbirleriyle uyumlu olması durumunda, tutum ve davranış arasında güçlü bir ilişki bulunabileceğini ortaya konmaktadır. Aynı zamanda, model içerisinde tutum, davranışın direkt ve tek açıklayıcısı olarak değil, davranışı aracı bir değişken (niyet) yoluyla açıklayan değişkenlerden sadece biri olarak yer almaktadır. Tutumlar, öznel normlarla birlikte bireylerin davranışa yönelik niyetlerini açıklamakta, niyet de davranışın doğrudan tahminicisi olarak gösterilmektedir (Kocagöz, 2010: 12).

LaPiere isimli bir sosyolog tutum ve davranışlar üzerine bir deney yapmıştır. 1930'lu yılların başında Amerika'da Çinlilere karşı negatif tutum ve büyük bir önyargı vardı. 1930'dan 1932 yılına kadar LaPiere Çinli bir çifti ile birlikte, otel, motel, kafe ve restoranlara 251 ziyarette bulunmuşlar, bir tanesi hariç hiçbirisinden geri çevrilmemişlerdir. Altı ay sonra LaPierre ziyarette buldukları her bir kuruluşa "Kuruluşunuza misafir olarak Çin ırkına mensup kişileri kabul eder misiniz?" diye soran bir soru kâğıdı göndermiştir. Bu kuruluşların 128'inden cevap gelmiştir. Restoranlardan gelen cevapların yüzde 92'si ve otel ve motellerden gelen cevapların ise yüzde 91'i "hayır" olmuştur. LaPiere' in bu çalışması, tutum ve davranışlar arasında çok az ya da hiçbir ilişki olmadığının kanıtı olarak sunulmaktadır (psychotron.org, 2016).

Öznel norm, kişi için önemli olan insanların, kişinin söz konusu davranışı gerçekleştirmeli mi yoksa gerçekleştirmemeli mi düşüncesi hakkındaki algısıdır (Fishbein ve

Ajzen, 1975: 302). Özne normlar davranışsal amaçların oluşmasına katkıda bulunan; aileden, arkadaşlardan ve diğer önemli insanlardan gelen sosyal baskılar ile oluşan tutumlar sonucunda gelişir. Kişinin davranışı, tekrar döngüye girerek inançlara dönüşür. Eğer olumlu bir davranış deneyimi yaşandıysa, ilgili olan inanca da olumlu bir desteği olacaktır; davranış deneyimi olumsuz olursa da aynı şekilde inanç olumsuz anlamda desteklenmiş olacaktır (Prezi.com, 2015).



Şekil 2.1 Sebepli Davranış Teorisi

Kaynak: Davis vd., 1989: 984

2.1.3 Planlı Davranış Teorisi (TPB- Theory of Planned Behavior)

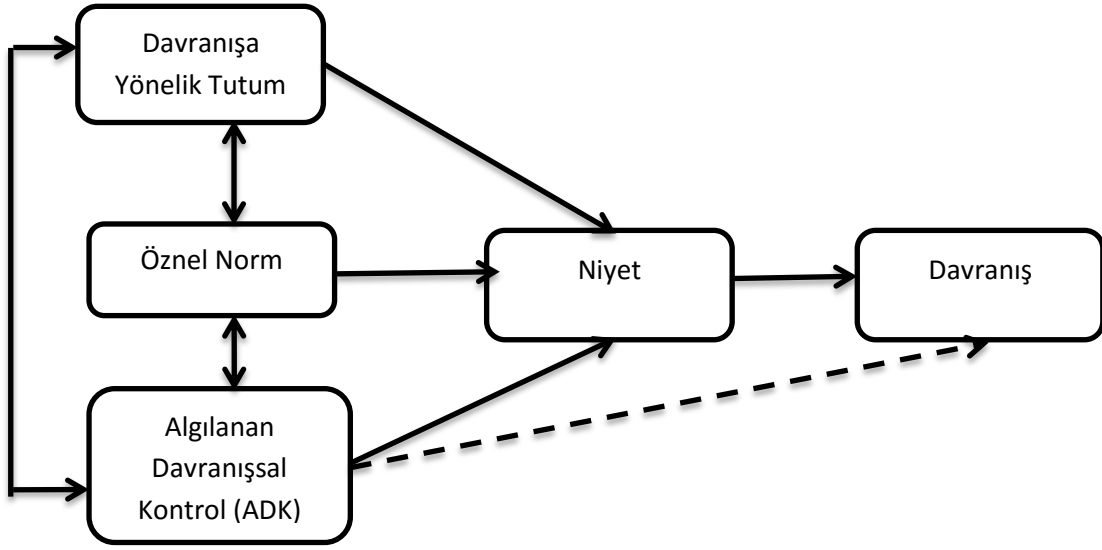
Planlı davranış teorisi, Sebepli Davranış Teorisi'nin bireylerin tam anlamı ile kontrolü altında olmayan durumları veya kaynakları da içerecek şekilde, algılanan davranışsal kontrol değişkeninin de eklenmesi ile genişletilmiş halidir (Koç ve Turan, 2014: 165).

Davranışa Yönelik Amaç, bir kişinin belirli bir davranışı gösterebilmesi için harcadığı çabaların derecesini gösteren faktördür. Davranışa Yönelik Tutum, davranışı gösterecek olan kişinin o davranışın gerçekleşmesine karşı olan pozitif veya negatif olan değerlendirmesidir. (Erten, 2002: 220). Özne normlar, kişi için inançları önemli olan kişilerin algılanan görüşlerini yansıtmaktadır (Mathieson, 1991: 176).

ADK, kişinin bir davranışı yerine getirmek konusunda algıladığı kolaylık ya da zorluk olarak açıklanabilir (Özata, 2009: 61). Davranışa Yönelik Tutum ne kadar olumlu ise, Özne Norm ne kadar kabul edilebilir ise ve Algılanan Davranış Kontrolü ne kadar güçlü olursa, insanın söz konusu davranışı yerine getirme amacı da o kadar kuvvetli olacaktır (Erten, 2002: 222).

Şekil 2.2'ye göre bir davranışın gerçekleşmesi için öncelikle niyetin oluşması gerekmektedir. Niyeti etkileyen üç önemli unsur bulunmaktadır. Bunlar; davranışa yönelik

tutum, öznel norm ve algılanan davranışsal kontrol değişkenleridir. Davranışı, ADK direkt etkileyebileceği gibi dolaylı olarak da etkileyebilir (Yay, 2015: 52).



Şekil 2.2 Planlı Davranış Teorisi

Kaynak: Ajzen, 1991: 182

Bireyin davranışlarını davranışsal inançlar, normatif inançlar ve kontrol inançları etkilemektedir (Ajzen, 1991: 180). Davranışsal inanç, belirli bir sonuca yol açacak davranışın gerçekleşme olasılığı hakkında değerlendirmedir. Normatif inançlar, kişi için inançları önemli olan kişilerin görüşlerine uygun davranma eğilimidir. Kontrol inançları kişisel ya da durumsal olabilir. Kontrol inançları, yeteneklerin, kaynakların ve fırsatların durumu ile ilgili bir algılamadır (Mathieson, 1991: 176).

TRA ve TPB sosyal psikolojideki inanç, tutum, niyet, davranış ilişkisini kullanan etkili ve düşünsel davranışın açıklanması veya tahmin edilmesi için yaygın olarak kullanılmaktadır. Bazı araştırmacılar TPB'nin bilgi teknolojileri bağlamındaki etik olmayan davranışların tahmininde daha faydalı olduğuna inanmalarına rağmen, her ikisi de etiksel karar vermedeki araştırmalara katkıda bulunmuştur (Yılmaz, 2006: 40). İki teori arasındaki en önemli fark TPB' ye algılanan davranış kontrolü değişkeninin eklenmesidir (Yay, 2015: 52).

2.2. Teknoloji Kabul Modeli (TAM - Technology Acceptance Model)

İnsanların yeni teknolojik sistemleri kabul etmede ve kullanmada gösterdikleri isteksizlik, o sistemden beklenen verim ve kazanımın elde edilmesini engelleyen en önemli faktörlerden biridir. Bu düşünceye dayanarak, bireylerin yeni teknolojileri neden kabul ettiklerini ya da neden reddettiklerini belirleyen psikolojik itici güç ve faktörlerin araştırılmasını temel alan niyet modelleri önerilmiştir (Bağlıbel vd., 2010: 333). Teknolojiyi

kabul ve niyet modellerinden biri de Davis'in (1989) 'Sebepli Davranış Teorisi'nden uyarlanarak ortaya koyduğu ve alandaki en etkili ve kullanılan modellerden biri olan Teknoloji Kabul Modeli'dir (Solak, 2012: 16).

TAM, teknolojiyi kabul ettiği görülen çeşitli sektörlerde, değişime uygun olarak yeni teknolojilerin bünyeye alınmasına engel veya kolaylaştırıcı nedenleri belirleyebilmeyi sağlayan, her iki durum için nedenlerin belirlenebilmesini sağlayan ve böylece değişimi takip eden firma çalışanlarının teknolojiyi zorluk çekmeden kullanıma yöneltten faktörleri tanımlamak için kullanılmakta olan bir modeldir (Şenel, 2011: 23).

TAM, insanların niçin bilgisayar kullanımına dirençli olduğunu, teknoloji kabulü tercihini anlamak, kullanıcıların değişikliklere nasıl cevap vereceklerini tahmin etmek ve sistemin doğasının değişmesiyle kullanımdaki gelişmeyi incelemektedir. TAM, bilişim teknolojilerinin kabulünü bireylerin algılarının, eğilimlerinin ve niyetlerinin davranışlarını etkilediğini ve bunlar arasındaki nedensel bağları açıklamaktadır (Gürol, 2008: 133).

TAM, teknoloji kabulünü 4 temel unsura dayanarak ölçmektedir:

1. Algılanan Kullanım Kolaylığı (AKK)
2. Algılanan Fayda (AF)
3. Kullanıma Yönelik Tutum
4. Davranışsal Kullanma Niyet

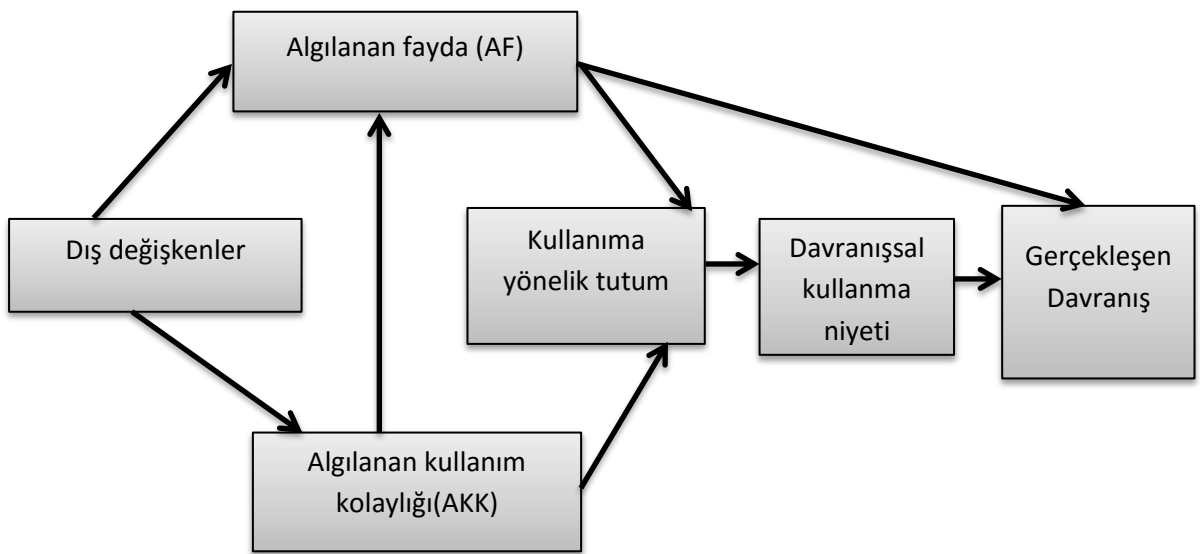
AF, bir bireyin belirli bir sistemi kullanmanın iş performansını arttıracığına ne derece inandığı; AKK ise, bir bireyin belirli bir sistemi kullanmanın kolay olacağına ne derece inandığıdır. AKK ile AF arasında doğru orantı vardır. Bir sistemin Algılanan Kullanım Kolaylığı ne kadar yüksekse o sistemden Algılanan Fayda da o kadar yüksek olacaktır (Davis, 1989: 320). AKK ve AF' nın direkt ve indirekt etkilerinin yanı sıra, davranış niyetleri tutumlar tarafından etkilenir. AKK, AF üzerine direkt bir etki yaparken, hem AF hem de AKK, tutumları birlikte etkiler (Aktaş, 2007: 26).

Araştırmalar, teknoloji hakkındaki inanışların kullanıcıları yönlendirdiğini göstermektedir. TAM bilgi teknolojisinin kullanımı davranış niyetleri tarafından oluşmaktadır. Davranış niyetinin belirleyicisi ise, kişinin sistemi kullanmaya yönelik olumlu ya da olumsuz düşüncelerini belirten kullanıma yönelik tutumlarıdır (Solak, 2012: 16).

Değişken olan tutum, kişinin bir eylemde bulunmasına dair olumlu ya da olumsuz hisleridir. Kullanma niyeti, kullanıcıların bilgi teknolojisi sisteminin mevcut kullanımının aksine, kullanma amacıyla ilgilidir (Cheng vd., 2006: 1562).

TAM, teorik temellerini aldığı TRA' dan bazı noktalarda ayrılır. Ajzen tarafından geliştirilen TRA, insanın davranış niyetlerinin tutum ve kişisel normlar tarafından

etkilendiğini öne sürmektedir. TRA, tutumları etkileyen faktörlerin inanç ve değerlendirme gibi soyut kavramları kullandığından zayıf bir modeldir. Davis tarafından geliştirilen TAM ise, bilgi teknoloji kullanımı ve kullanıcı davranışlarını açıklanması ve tahmin edilmesi için güçlü, kuvvetli ve yaygın kullanılan bir modeldir. Fakat bunun yanında, TAM bir bireyin tutumunda önemli bir rol oynayan sosyal faktörleri içermemektedir. Teknolojinin Kabulü Modeli, öznel norm değişkenini modele dâhil etmemektedir (Aktaş, 2007: 23). TRA’da bütün inançlar bir arada iken; TAM, görece etki düzeylerini görebilmek için, AF ve AKK’ni birbirinden ayrı iki temel yapı olarak ele alır (Davis vd., 1989: 988).



Şekil 2.3 Teknoloji Kabul Modeli

Kaynak: Davis vd., 1989: 985

2.2.1 Teknoloji Kabul Modelinde Kullanılan Kavramlar

2.2.1.1 Diş Değişkenler

Gerçekleşen davranış üzerinde sistem tasarım özellikleri, kullanıcı özellikleri, görev özellikleri, siyasi etkiler, organizasyon yapısı gibi dış etkenlerin etkisi vardır. Bu dış etkenler kontrol edilebilir veya edilemez faktörlerdir (Davis vd., 1989: 988).

2.2.1.2 Algılanan Fayda

AF, bir bireyin belirli bir sistemi kullanmanın iş performansını arttıracığına ne derece inandığıdır. Fayda kelimesinin tanımı olan avantajlı olarak kullanılabilmeden gelmektedir. Örgütsel bağlamda, kişilerin iyi performansları zam, terfi, bonus ve diğer ödüller ile desteklenmektedir (Davis, 1989: 320).

Bu yaklaşımda, kişinin yeni teknoloji sayesinde kendi hayatında veya işinde bir fayda sağlayacağını sezmesi öngörülür. Bireylerin bir teknolojiyi kullanarak yaptıkları işteki performanslarının artış gösterdiğine yönelik olumlu algılarıdır (Kurulgan ve Özata, 2010: 166). Kişi bir teknolojiyi kullanarak yaptığı işten daha iyi bir sonuç elde ediyorsa o teknolojiyi kendisine faydalı olarak görecektir. Dolayısıyla o teknolojiyi sürekli kullanma eğiliminde olacaktır (Solak, 2012: 17).

2.2.1.3 Algılanan Kullanım Kolaylığı

AKK, bir bireyin belirli bir sistemi kullanmanın kolay olacağına ne derece inandığıdır (Davis, 1989: 320). Yani, harcayacağı çabanın azalması konusunda taşıdığı inancın derecesidir (Erdoğan, 2009: 75).

Kolayın tanımı olan, zorluktan ya da büyük bir çabadan uzak olmadan gelir. Çaba, bir bireyin sorumlu olduğu çeşitli etkinliklere ayırabileceği sınırlı bir kaynaktır. Tüm şartlar eşit olduğunda, kullanımı daha kolay olarak algılanan bir uygulamanın kullanıcılar tarafından kabul edilmesi çok daha muhtemeldir (Davis, 1989: 320).

Yeni teknolojilerin kullanımını ne kadar kolay bulursak kullanım yönündeki niyet de aynı yönde olumlu demektir (Turan, 2011: 33).

Algılanan kullanım kolaylığını etkilediğine inanılan önemli dış etkenler araştırmacılar tarafından incelenmiş ve Bilgisayar Tutumu ve Algılanan Kaynaklar haricinde, dış değişkenlerin AKK'nı önemli derecede etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Sharp, 2006: 5).

Tablo 2.1 Algılanan Kullanım Kolaylığının Dış Değişkenleri

ÇALIŞMA	DIŞ DEĞİŞKENLER	SONUÇ
Amoako-Gyampah vd. (2004)	Paylaşılmış İnançların Eğitimi	Önemli
Chan (2001)	Bilgisayar Tutumu	Önemli Değil
Hu vd.(2001-2002)	Araştırma Alanının Bilgisi	Önemli
Hong vd. (2001-2002); Shih (2004)	Anlamlılık	Önemli
Liaw & Huang (2003)	Kişisel Bilgisayar Deneyimi	Önemli
Mathieson vd. (2001)	Algılanan Kaynaklar	Önemli Değil

Kaynak: Sharp, 2006: 5

2.2.1.4 Kullanıma Yönelik Tutum

Tutum ile ilgili pek çok tanım yapılmasına rağmen en yaygın ve klasikleşmiş olan; Smith (1968)'in tutum; bir bireye atfedilen ve onun bir psikolojik obje ile ilgili düşünce, duygu ve davranışlarını düzenli bir biçimde oluşturan bir eğilimdir (Yahyaoğlu, 2011: 1057).

Bazı teorisyenler inançların yalnızca tutumlar üzerindeki dolaylı etkisi yoluyla davranışı etkilediğini iddia ederken, diğerleri inanç ve tutumların davranışsal niyetin ortak belirleyicisi olduğunu ve geriye kalanlar ise tutumların inançların öncülleri olduğunu iddia etmektedir (Davis, 1989: 335). Aşağıdaki tabloya göre; tutumu etkileyen AKK ve AF'nın yanı sıra algılanan eğlence ve ilgi de tutum üzerinde etkilidir.

Tablo 2.2 Tutumu Etkileyen Değişkenler

YAZAR	DEĞİŞKENLER	SONUÇ
Huang (2005); Moon & Kim (2001)	Algılanan Eğlence	Önemli
Shih (2004)	İlgi	Önemli

Kaynak: Sharp, 2006: 4

2.2.1.5 Davranışsal Niyet

Niyet edilmiş davranışlara yönelik tutumların değerlendirilmesi ile sosyal baskıların yansıttığı öznel normların kombinasyonu sonucunda oluşan harekete geçme isteği davranışı olarak ifade edilebilir (Erdoğan, 2009: 65).

Bireylerin belirli bir davranışı oluşturmalarında önemli bir rol oynayan niyet, tutumlar tarafından etkilenmektedir. Tutumların olumlu veya olumsuz oluşu, niyeti etkilemektedir. Eğer belirli bir konuda bireyin tutumu olumlu ise, bireyin niyeti de olumludur (Aktaş, 2007: 34).

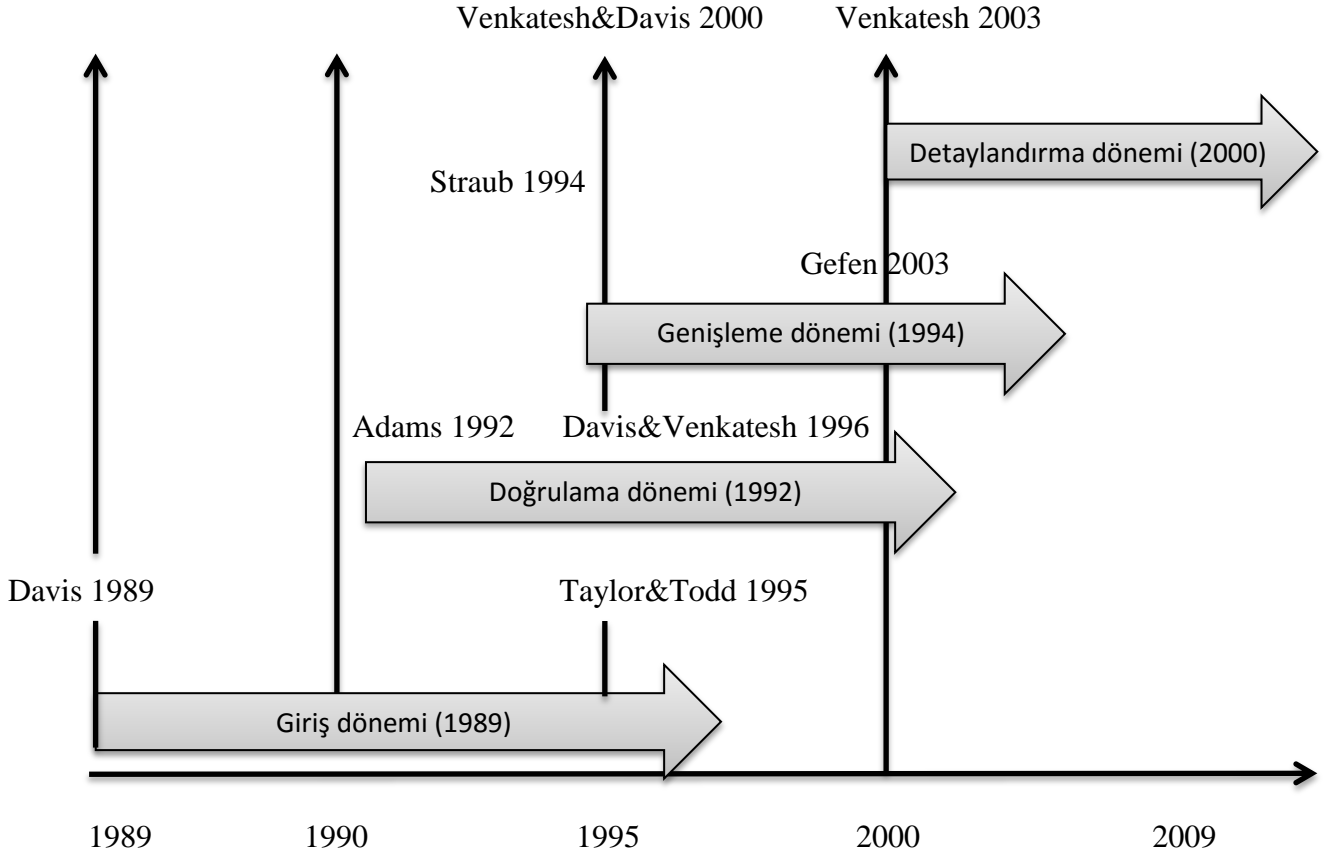
2.2.1.6 Gerçekleşen Davranış

Bireyin çalışmalarında teknolojiyi kullanım sıklığının ve yoğunluğunun derecesidir. Birey, teknolojiyi çalışmalarında değişik oranlarda kullanmakta ya da hiç kullanmamaktadır (Esen, 2011: 52).

2.2.2 Teknoloji Kabul Modeli, Ortaya Çıkışı ve Gelişimi

Bireylerin bilgi sistemlerini benimsemelerini güçlü bir şekilde açıklayabilen Teknoloji Kabul Modeli, birçok teknoloji alanında (kelime işlemciler, elektronik posta, hastane bilgi sistemleri gibi), farklı koşullar altında (kültürel farklılıklar), farklı kontrol değişkenleri ile

(cinsiyet, örgütsel yapı gibi) kullanılmıştır. Teknoloji Kabul Modelini içeren çalışmaları ve ilgili literatürü; giriş, doğrulama (geçerlilik), genişleme ve detaylandırma dönemi olmak üzere dört dönem kapsamında açıklanmaktadır (Başgöze, 2010: 24).

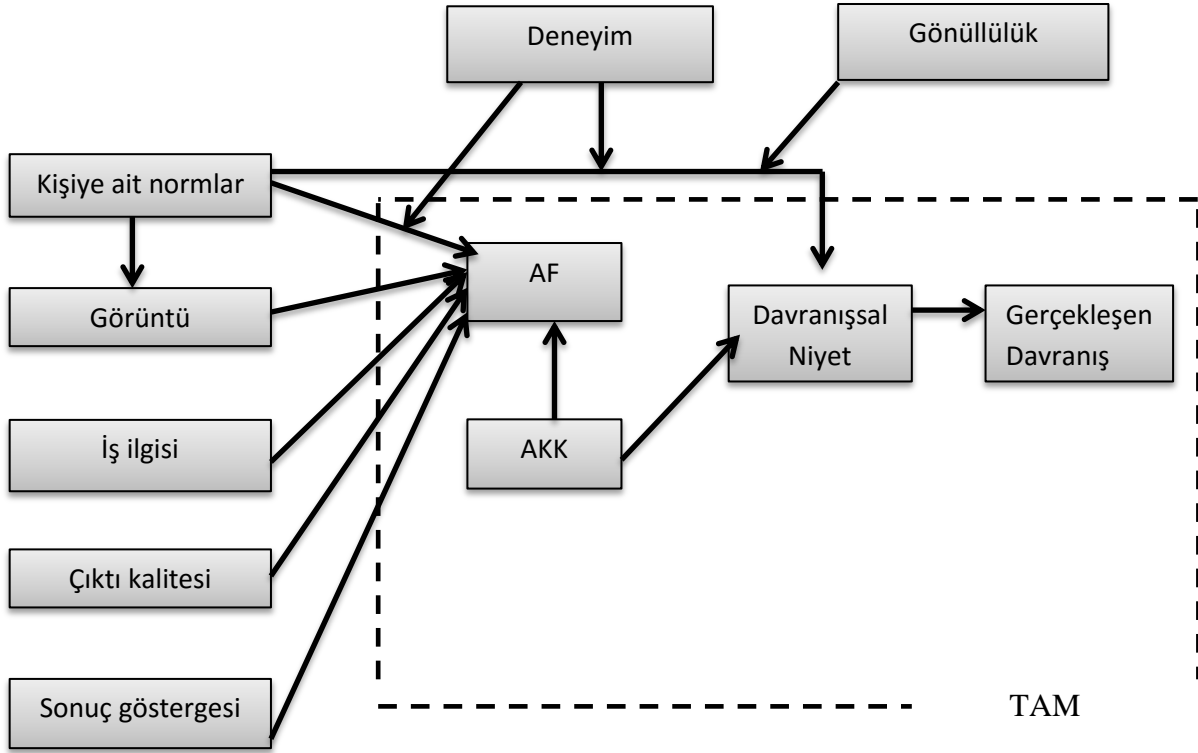


Şekil 2.4 Teknoloji Kabul Modeli Çalışmalarının Kronolojik Gelişimi

Kaynak: Lee vd., 2003: 755

2.3 Teknoloji Kabul Modeli 2 (TAM 2-Extension of The Technology Acceptance Model)

Teknoloji Kabul Modeli araştırmacılar tarafından bazı açılardan sınırlı görüldüğünden Venkatesh & Davis 2000 yılında Teknoloji Kabul Modeli 2'yi geliştirmişlerdir. Teknoloji Kabul Modeli 2'de orijinal model sosyal etki ve bilişsel süreçler açısından ele alınıp test edilmiştir. Sonuçta hem sosyal etkinin hem de bilişsel süreçlerin kullanıcı kabulünü etkilediği bulunmuştur (Koca, 2006: 9).



Şekil 2.5 Teknoloji Kabul Modeli 2

Kaynak: Venkatesh & Davis, 2000: 188

2.4 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli (UTAUT- Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)

Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanımı Modeli Venkatesh tarafından 2003 yılında önerilmiştir. Kullanıcıların bilişim sistemlerini kullanma eğilimlerini ve kullanma davranışlarını açıklamayı amaçlamaktadır. Teoriye göre kişilerin niyetlerini ve davranışlarını etkileyen 4 faktör bulunmaktadır. Bunlar; Performans Beklentisi, Çaba Beklentisi, Sosyal Etki ve Kolaylaştırıcı Durumlardır (Koç ve Turan, 2014: 166).

Performans Beklentisi, Çaba Beklentisi, Sosyal Etki kullanım niyetinin; Kolaylaştırıcı Durumlar ise kullanıcı davranışının doğrudan belirleyicisi durumundadır. Modelde; cinsiyet, yaş, deneyim ve gönüllülük değişkenleri ise, kullanım niyeti ve davranışını etkileyen düzenleyici değişkenler olarak yer almaktadır (Erdem, 2011: 35).

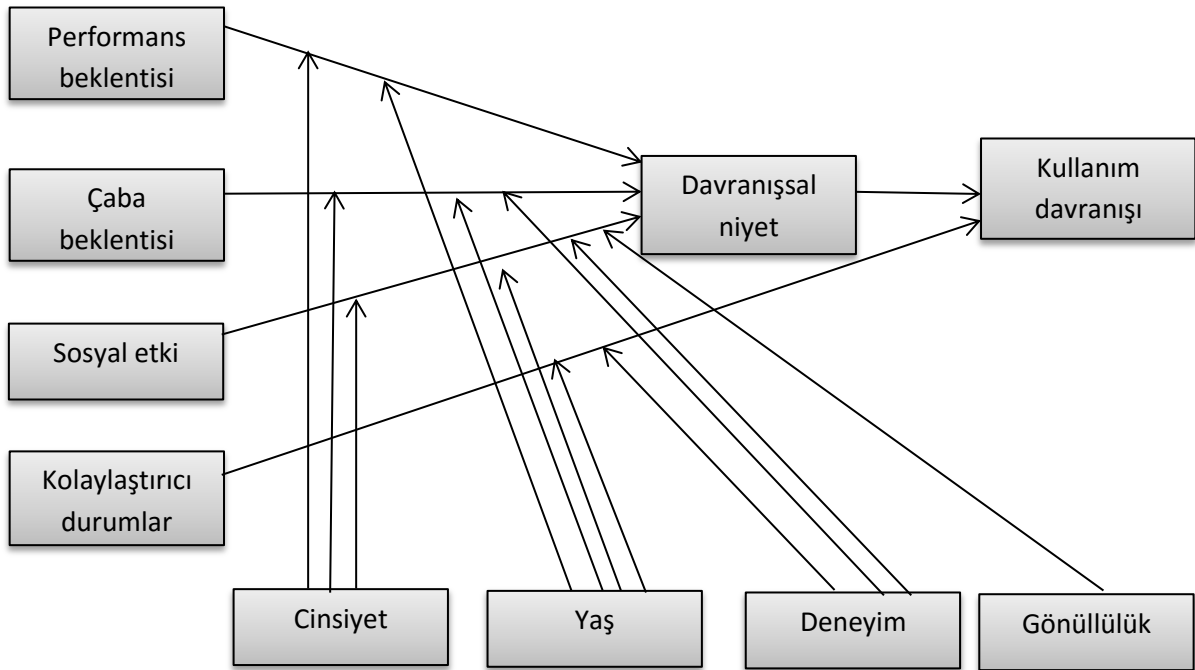
UTAUT bilgi teknolojisini kullanma niyetinin ana belirleyicilerinin Performans Beklentisi, Çaba Beklentisi ve Sosyal Etki olduğunu söylemektedir (Li: 9).

Teknoloji kullanımına yönelik tutum, öz yeterlilik ve kaygının niyetin doğrudan belirleyicileri olmadığı kuramlaştırılmıştır (Venkatesh vd., 2003: 447)

Öz yeterlilik ve kaygı UTAUT' un doğrudan belirleyicileri arasında değildir. Bunun yerine, bunların etkileri çaba beklentisi tarafından yansıtılır (Kutlay, 2012: 21).

Değişken sayısının fazla olduğu modeller daha yüksek açıklayıcılığa sahiptir. Örneğin TAM, düzenleyici değişkenler olmadan %35 açıklayıcılığa sahipken düzenleyici değişkenlerin eklenmesi sonucu TAM 2'nin oluşturulmasıyla açıklayıcılık yüzdesi %53'e ulaşmıştır. Venkatesh vd. (2003) bu modelleri analiz ettikten sonra UTAUT'u formüle etmişlerdir ve bu modelin varyans açıklama oranını %69 bulmuşlardır. Sonuç olarak UTAUT' un teknoloji uygulamasının başarıyla sonuçlanacağını ölçmede en güçlü araç olduğu söylenebilir. UTAUT, davranışın belirleyicileri noktasında diğerlerine göre daha fazla değişken içerir, bu da açıklayıcılık yüzdesini arttırmaktadır (Erdem, 2011: 44)

Performans beklentisi kullanım niyetinin en iyi belirleyicisidir (Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014: 73).



Şekil 2.6 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli

Kaynak: Venkatesh vd., 2003: 446

Tablo 2.3 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli

Ana yapı	Tanımlama	Referans
Performans beklentisi	Bireyin sistemi kullanmasının iş performansında artış sağlayacağına yardımcı olmasına inanma derecesidir.	Venkatesh, Morris, B. Davis & D. Davis (2003)
Çaba beklentisi	Sistem kullanımı ile ilgili kolaylık derecesidir.	
Sosyal etki	Birey için önemli olan kişilerin, onun yeni bir sistemi kullanması gerektiğine inandığını bireyin algılama derecesidir	
Kolaylaştırıcı durumlar	Bir bireyin sistem kullanımını desteklemek için örgütsel ve teknik alt yapının mevcut olduğuna inanma derecesi	

Kaynak: Tan, 2013: 9

UTAUT uygulayan bazı çalışmalar model için değişiklik önermektedir. Bunlardan biri Wu, Tao ve Yang'ın 2007 yılında 3G mobil iletişim konusunda kullanıcı davranışları ile ilgili yapmış oldukları çalışmadır. Wu vd. (2007)'nin yapmış olduğu çalışma, dış değişkenlerin kullanım davranışı üzerindeki direkt etkiyi açıklığa kavuşturmuştur. Performans Beklentisi, Sosyal Etki ve Kolaylaştırıcı Durumların davranışsal niyet üzerinde etkisi var olmasına rağmen, çaba beklentisinin davranışsal niyet üzerinde etkisi olmadığını göstermiştir. UTAUT konusundaki farklılıkların endüstri tipinden ya da coğrafi bölgeden kaynaklıyor olabileceğini ve modelin buna göre uygulanması gerektiğini belirtmektedirler (Şimşek, 2008: 31).

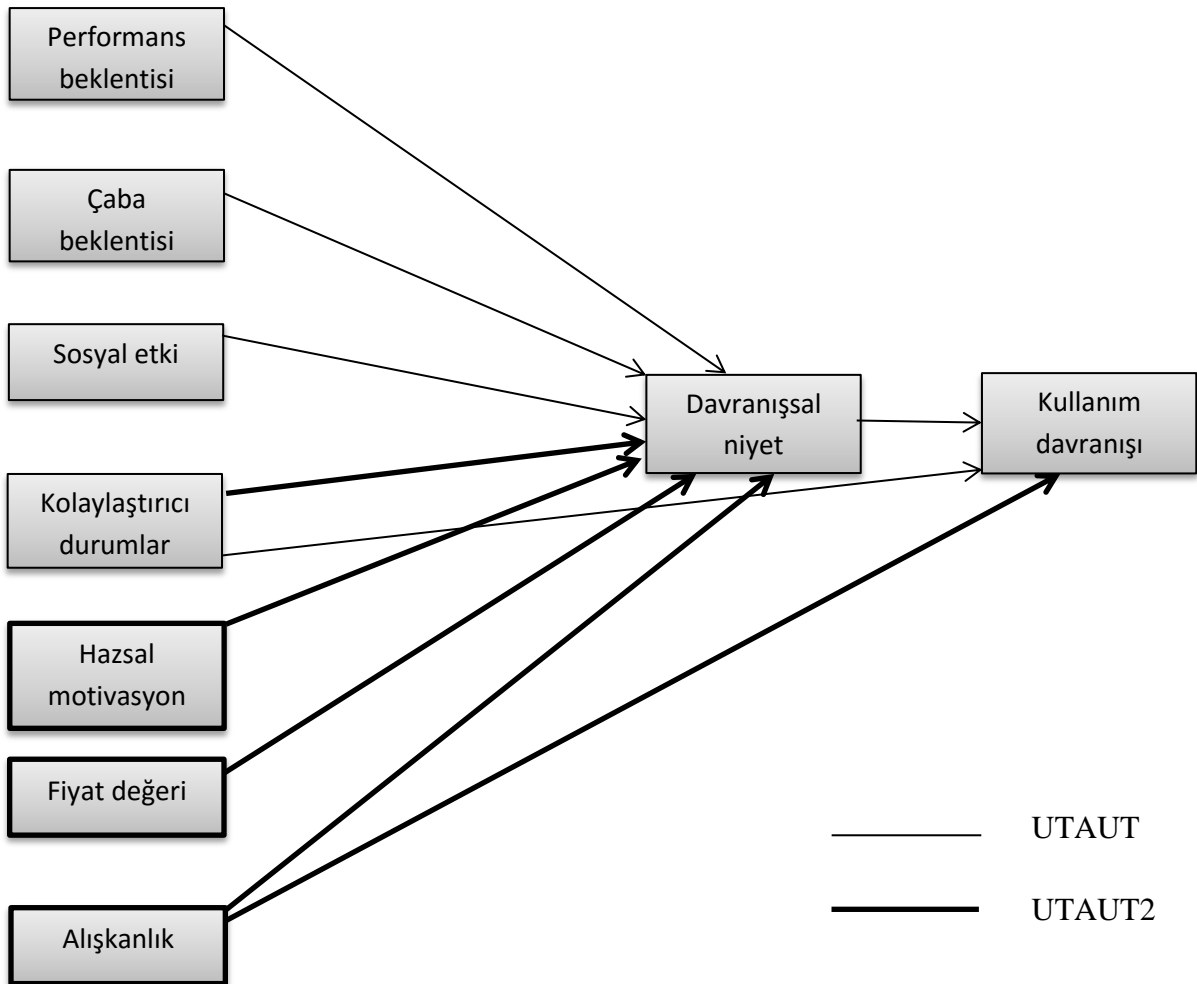
2.5 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli 2 (UTAUT 2)

Venkatesh, Thong ve Xu (2012) UTAUT'u genişleterek Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli 2 isminde yeni bir model geliştirmişlerdir. UTAUT 2 ilk versiyonuna göre daha çok müşteri hoşnutluğuna, bağımlılık ve değerlere dayanan parametreleri içerisinde barındırmıştır. Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli 2 ise bu yeni değişkenlerle davranışsal niyeti açıklama gücünü %74'e çıkarmayı başarmıştır (Ursavaş, 2014: 20). Teknoloji kullanımını açıklama gücünü ise %40'tan, %52'ye yükseltmiştir (Chang, 2012: 110).

UTAUT 2, kullanım niyeti ve gerçekleşen kullanımı açıklamak için orijinal UTAUT modelden gelen değişik yaklaşımları birleştirmektedir (Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014: 71).

UTAUT' u 3 ana yapı ile birleştirmektedir: Hazsal Motivasyon, Fiyat Değeri(Fiyat Tasarrufu) ve Alışkanlık. Bireysel farklılıkların (isim, yaş, cinsiyet ve deneyim) davranışsal niyet ve teknoloji kullanımı konusunda, bu yapıların etkilerini azalttığı varsayılır (Chang, 2012: 110).

UTAUT a göre Performans Beklentisi çalışanların niyetini açıklamada en önemli faktör iken, UTAUT 2 'de Venkatesh vd. (2003) bulduklarının aksine, bilgi teknolojisini kullanım niyetini açıklamada Hazsal Motivasyon, Performans Beklentisinden daha önemlidir (Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014: 74).



Şekil 2.7 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli 2

Kaynak: Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014: 73

Tablo 2.4 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli 2

Ana Yapı	Orijinal UTAUT Tanımları	UTAUT2 Tanımları
Performans Beklentisi	Bireyin sistemi kullanmasının iş performansında artış sağlayacağına yardımcı olmasına inanma derecesidir.	Bir teknolojiyi kullanmanın tüketicilere belirli faaliyetleri göstermelerinde sağlayacağı faydanın derecesidir.
Çaba Beklentisi	Sistem kullanımı ile ilgili kolaylık derecesidir.	Tüketicilerin teknoloji kullanımı ile ilgili kolaylık derecesidir.
Sosyal Etki	Birey için önemli olan kişilerin, onun yeni bir sistemi kullanması gerektiğine inandığını bireyin algılama derecesidir	Tüketiciler için önemli olan kişilerin, onun belli bir teknolojiyi kullanması gerektiğine inandığını tüketicinin algılaması.
Kolaylaştırıcı Durumlar	Bir bireyin sistem kullanımını desteklemek için örgütsel ve teknik alt yapının mevcut olduğuna inanma derecesi	Bir davranışı gerçekleştirmek için mevcut kaynaklar ve desteğin tüketici algısı
Hazsal Motivasyon	Dikkate alınmamış.	Bir teknolojiyi kullanmaktan elde edilen zevk ya da keyif.
Fiyat Değeri	Dikkate alınmamış.	Uygulamaların algılanan yararları ve bunları kullanmanın parasal maliyeti arasındaki tüketicilerin bilişsel karşılaştırması.
Alışkanlık	Dikkate alınmamış.	Hangi ölçüde insanlar öğrenme nedeniyle davranışlarını otomatik olarak gerçekleştirme eğilimindedir.

Kaynak: Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014: 73

UTAUT ve UTAUT 2'nin alt boyutlarına ilişkin karşılaştırmalı tanımlamalar Tablo 2.4'te sunulmuştur. İlgili maddeleri kullanarak yapılan Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanımına ilişkin akademik çalışmalar Oktal (2013)'ün çalışması temel alınarak detaylı bir literatür taraması ile incelenmiştir. Bu çalışmaların özet bilgileri Tablo 2.5'te yer almaktadır.

Tablo 2.5 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli ile İlgili Çalışmalar

YAZAR ADI	YAYIN BAŞLIĞI/ DERGİ ADI	YAYININ İÇERİĞİ
Venkatesh, Morris, B. Davis & D.Davis (2003)	User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View MIS Quarterly	Bireyin yeni bilgi teknolojilerini nasıl ve neden uyum sağladığını kullanım niyeti bağımlı değişkenini kullanarak UTAUT modeli ile test etmişlerdir. Bilgi teknolojisi kullanımını gönüllülük esasına dayandığı eğlence ve telecomm servisinde ve zorunluluğun esas olduğu banka ve kamu işletmelerinde test etmişlerdir.
Wang & Yang (2005)	The Role of Personality Traits in UTAUT Model Under Online Stocking Contemporary Management Research	Online stoklama kapsamı altında kişisel özelliklerin UTAUT modelinde oynadığı rolü kişilik teorisi ve UTAUT' u birleştirerek online stoklama kapsamında, kişisel özelliklerin UTAUT' a olan etkisini anlatmaktadır.
Anderson, Schwager & Kerns (2006)	The Drivers for Acceptance of Tablet PCs by Faculty in a College of Business Journal of Information Systems Education	Tablet PC'nin kullanıcı kabulünü değerlendirmek için UTAUT'u kullanmışlardır.
Al-Gahtani, Hubona & Wang (2007)	Information technology (IT) in Saudi Arabia: Culture and the acceptance and use of IT Information & Management	Kuzey Amerika ve Suudi Arabistan arasındaki kültürel farklılıklar ve benzerliklerin bilgi teknolojisi kabulüne etkisini UTAUT ile test etmişlerdir.

Wu, Tao & Yang (2007)	Using UTAUT to Explore the Behavior of 3G Mobile Communication Users, IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management	Tayvan'daki 3G servis kullanıcılarının kullanım davranışını incelemek için UTAUT modelini kullanmışlardır. Çalışma sonucunda; bilinenin aksine çaba beklentisinin kullanım davranışına etkisi olmadığı bulunmuştur.
Koca (2007)	Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kabul ve Kullanımı Birleştirilmiş Modelinin Değişkenlerine Göre Öğretmenlerin Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Kullanımlarının İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi	Öğretmenlerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanımlarının belirlenmesinin amaçlandığı çalışmada UTAUT değişkenlerinden faydalanılmıştır.
Şimşek (2008)	Factors Influencing New Product Acceptance: A Study on Military Context Middle East Technical University	Kullanıcı davranışlarını ürün kabulü kapsamında etkileyen faktörleri ve etkilerini askeri ürünler üzerinden UTAUT incelemiştir.
Ong, Day & Hsu (2009)	The Measurement of User Satisfaction with Question Answering Systems, Information & Management	Soru yanıtlama sistemi kullanıcılarının tatminlerini UTAUT modeli ile test etmişlerdir.
Venkatesh & Zhang (2010)	Unified theory of acceptance and use of technology: U.S vs. China Journal of Global Information Technology Management	Amerika ve Çin arasındaki kültürel farklılıklara dayanarak, kültürel farklılıkların teknolojiye uyumu sağlayan davranışsal faktörlere olan etkisi UTAUT ile incelenmiştir.

Chang (2012)	UTAUT AND UTAUT 2: A Review and Agenda For Future Research Journal The WINNERS	UTAUT' un ana yapılarına odaklanarak, davranışsal niyeti tahmin etmek için çalışmalar yapmıştır. Gelecek çalışmalar ışık tutmak adına UTAUT 2'nin daha açıklayıcı olduğunu belirtmiştir.
Kutlay (2012)	Analyses of Factors Affecting Acceptance of Homecare Technologies By Patients With Chronic Diseases, The Middle East Technical University	Kronik hastalığı olan bireylerin taşınabilir evde bakım sistemlerini kullanımını etkileyen faktörleri UTAUT ile incelemiştir.
Becit İşçitürk (2012)	Öğretmen Adaylarının Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Kabul ve Kullanımlarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Anadolu Üniversitesi	Öğretmen adaylarının Bilgi İletişim Teknolojileri (BİT) kabul ve kullanımlarını etkileyen değişkenleri Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Modelinde yer almayan, ancak alanyazında teknoloji kabulünü etkileyen önemli değişkenler olarak ifade edilen özyeterlik ve kullanıma karşı tutum değişkenleri de modele dâhil ederek incelemiştir.
Tan (2013)	Applying the UTAUT to Understand Factors Affecting the Use of English E-Learning Websites in Taiwan, SAGE Open	Tayvanlı üniversite öğrencilerinin İngilizce e-learning web sitelerini kullanma niyetini keşfetmek için UTAUT modeli kullanmıştır.

Oktal (2013)	Kullanıcıların Bilgi Sistemini Kabulünü Etkileyen Faktörlerin UTAUT Perspektifinden İncelenmesi, H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	İşletmelerdeki bilgi sistemleri kullanıcılarının mevcut bilgi sistemlerini kullanma ve kabulünü etkileyen değişkenler UTAUT ile incelemiştir.
Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo (2014)	Online Purchasing Tickets For Low Cost Carriers: An Application of The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model, Tourism Management	Düşük fiyatla hizmet sunan havayollarının e-ticaret web sitelerinden bilet satın alma niyetini araştırmak için UTAUT 2 modelinden faydalanmışlardır.
Silen (2015)	Kurumsal İletişimde Yeni Bir Platform Olarak Sosyal Medya Kullanımı: Üniversitelere Yönelik Bir Kurumsal İletişim Uygulaması, Kadir Has Üniversitesi	Üniversitelerin kurumsal iletişim faaliyetlerinde sosyal medya kullanımının rolü, kullanıcıların algı ve davranışlarının sosyal medya kurumsal iletişiminin verimliliği üzerindeki etkisini UTAUT modeli uygulayarak incelemiştir.

Kaynak: Oktal, 2013: 156'dan derlenmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ELEKTRONİK BİLETLEME VE MOBİL BİLETLEME UYGULAMALARININ BİRLEŞİK TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM MODELİ İLE İNCELENMESİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı; havayolu kullanıcılarının e-bilet web siteleri ve mobil biletleme uygulamaları kullanım ve teknoloji kabul düzeylerini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda, Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli ve alt boyutlarından yararlanarak kullanıcıların ilgili boyutlar bakımından düzeyleri ile bu boyutların e-biletleme ve mobil biletleme davranışsal niyetleri üzerine etkileri belirlenmeye çalışılmıştır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

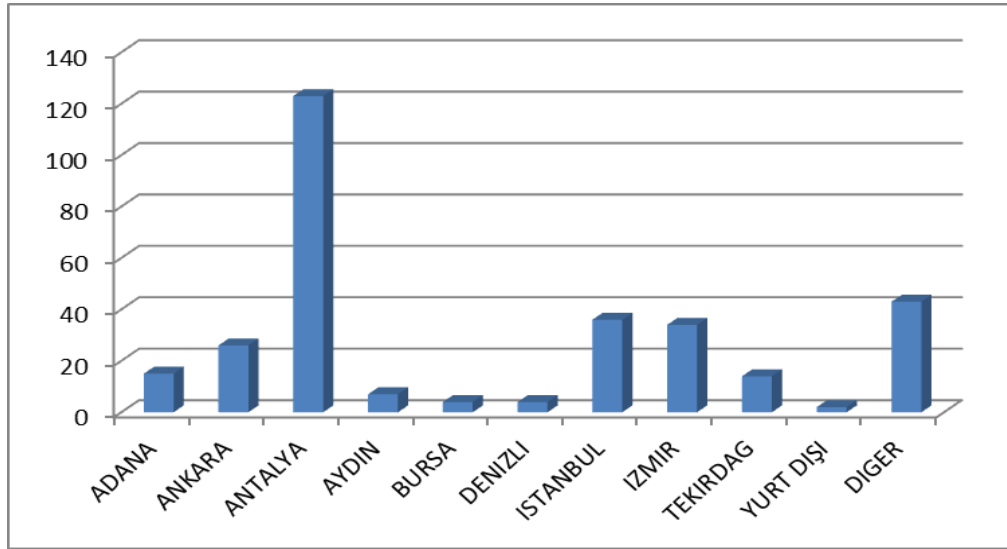
Bu bölümde araştırmada kullanılan ölçek ile araştırmada kullanılan veri toplama araçları açıklanmıştır. Ölçekteki maddelerin hangi temel bileşenlere işaret ettiğini belirleyebilmek için açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Veriler belli bir zaman aralığında toplanmıştır (22 Mart-22 Nisan 2016). 1 ay boyunca e-mail ve sosyal ağlar ile anket dağıtılmıştır. Araştırma verilerinin analizinde; tanımlayıcı istatistikler, faktör analizi, geçerlilik ve güvenilirlik analizi, varyans analizi, korelasyon ve regresyondan yararlanılmıştır.

Hazırlanan ölçek formları web sitesine aktarılmıştır. Bunun için özel bir şirketten yazılım ve web hizmeti alınmıştır. Katılımcıların ölçeği kolay ve doğru şekilde yanıtlayabilmesi için en uygun web tasarımı yapılmaya çalışılmıştır. Web sitesinin adresi ulaşılabilen platformlarda e-mail ve sosyal ağlar aracılığıyla paylaşılmıştır. Paylaşılan bu adresin daha geniş yanıtlayıcı kitlesine ulaşması için çaba gösterilmiştir. Bunun sonucu olarak; Türkiye’den 35 farklı ilden 308 adet geçerli geri dönüş sağlanmıştır.

Çalışmaya katılanların, 123’ü Antalya ilinden olup en fazla katılımın sağlandığı il olmuştur. İstanbul’ dan 36, İzmir ilinden 34, Ankara ilinden 26, Adana’ dan 15, Tekirdağ’ dan 14, Bursa’ dan 4, Aydın’dan 7, Denizli’ den 4 ve yurt dışından 2 kişinin çalışmaya katılımı sağlanmıştır.

Diğer adı altında birleştirilmiş olan iller: Afyon, Amasya, Balıkesir, Bilecik, Bolu, Çorum, Düzce, Elazığ, Eskişehir, Gaziantep, Hatay, İçel, Isparta, Karabük, Kayseri, Kırıkkale, Konya, Malatya, Manisa, Samsun, Şanlıurfa, Sivas, Trabzon, Tunceli, Van ve Yalova olmuştur.

Şekil 3.1’de illerin dağılımı görülmektedir:



Şekil 3.1 Çalışmaya Katılanların Yaşadıkları Şehirlere Göre Dağılımları

3.2.1 Veri Toplama Aracı

Ölçek formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların demografik bilgilerini içeren sorular ve bilet satın almak için e-bilet web sitelerini/mobil uygulamaları ne kadar sıklıkla kullandıkları sorulmuştur. İkinci bölümde ise; Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli ve model alt boyutlarına ilişkin ölçekler yer almaktadır.

İkinci bölümde; Performans Beklentisi, Çaba Beklentisi, Sosyal Etki, Kolaylaştırıcı Durumlar, Hazsal Motivasyon, Fiyat Tasarruf Yönelimi, Alışkanlık, Yenilikçilik, Güven, Bilgi Kalitesi, Algılanan Gizlilik, Algılanan Güven ve Davranışsal Niyete yönelik 13 alt boyut yer almaktadır. Boyutlarda toplam 50 ifade yer almaktadır. Bu ifadelerin değerlendirilmesinde 5’li Likert Ölçeği kullanılmıştır.

Bu ölçekler hem e-bilet web sitelerinin kullanımı hem de mobil biletleme uygulamaları için ayrı ayrı olmak üzere uyarlanmıştır. Yanıtlayıcılar soruları web siteleri e-biletleme kullanımları ile ilgili ayrı, mobil biletleme uygulamaları kullanımları ile ilgili ayrı cevaplamışlardır.

3.3. Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması

3.3.1. Ölçeğin İngilizce’ den Türkçe’ye Çevrilmesi (Dil Geçerliliği)

Orijinali İngilizce olan bu ölçek, alan uzmanı kişiler tarafından Türkçe’ ye tercüme edilmiştir. Daha sonra Türkçe formdan İngilizce’ye tekrar tercüme yapılmıştır. İki İngilizce form karşılaştırılarak tutarsızlıklar giderilmiştir. Tekrar karşılaştırma yapılmış ve ikinci

aşamada formlar arasında tutarlılık sağlanmıştır. Ölçeğin Türkçe'ye çevrilmiş son hali uygulanmıştır.

3.3.2. Açıklayıcı Faktör Analizi

Hem web hem de mobil uygulamalar ayrı ayrı olmak üzere ölçekte kullanılan maddeler için faktör analizleri gerçekleştirilmiştir.

3.3.2.1. Web Siteleri ile İlgili İfadeler İçin Faktör Analiz Sonuçları

Faktör analizi işlemi yapılmadan önce örneklem yeterliliğinin belirlenmesi ve değişkenlerin faktör analizine uygun olup olmadığının belirlenmesi amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett Küresellik Testi gerçekleştirilmiştir.

Örneklem yeterliliğini ölçmek için yapılan KMO değerinin 0,6'dan büyük olması beklenilmektedir. KMO=0.914 çıkması, 308 kişilik örneklem büyüklüğünün analiz yapmaya uygun olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi “korelasyon matrisi birim matrise eşittir” hipotezini test eder. Hipotezin reddedilmesi, değişkenler arasında bir korelasyonun olduğu anlamına gelir ve faktör analizinin değişkenlere uygulanabilirliği söz konusu olur (Semerci, 2003: 230). Burada, Bartlett Küresellik Testi sonucunun anlamlı çıktığı görülmektedir, ($p<0,05$).

Tablo 3.1 Web İçin KMO ve Bartlett's Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluk Ölçüsü	0,914
Bartlett Küresellik Testi	Sig. 0,000

Web siteleri için yapılan faktör analizi sonucunda, Çaba Beklentisi ve Kolaylaştırıcı Durumlara ait olan ifadeler aynı bileşen altında yer aldığı gözlemlenmiştir. Bu nedenle bu iki alt boyut kullanılarak Kolaylık algısı adında yeni bir değişken oluşturulmuştur.

Web sitelerinde yer alan alt boyutlardan Güven ve Algılanan Güvenlik ile ilgili ifadeler de aynı bileşen altında yer almaktadır. Bu nedenle, bu iki alt boyut birleştirilerek Güven Algısı adında yeni bir değişken oluşturulmuştur.

Tablo 3.2'de web'e ilişkin her bir ifadenin hangi bileşen altında yer aldığı gösterilmiştir.

Tablo 3.2 Web İçin Döndürülmüş Bileşen Matrisi

	Faktör										
	Kolaylık Algısı	Bilgi Kalitesi	Algılanan Gizlilik	Güven Algısı	Alişkanlık	Sosyal Etki	Hazsal Motivasyon	Performans Etkisi	Fiyat Tasarruf Yönelimi	Davranışsal Niyet	Yenilikçilik
Bilet satın alma sürecinde web sitelerini çok kullandığımı bulurum.								,669			
Web sitelerini kullanmak, bilet satın alma sürecinde önemli olan şeyleri gerçekleştirme şansımı artırır.								,694			
Web sitelerini kullanmak bilet satın alma sürecinde sonuca daha hızlı ulaşmama yardımcı olur.								,712			
Bilet satın alma sürecinde web sitelerini kullanarak zamandan tasarruf edebilirim.								,536			
E-bilet web sitelerini nasıl kullanacağımı öğrenmek benim için kolaydır.	,674										
E- bilet web sitelerinde yaptığım işlemler açık ve anlaşılırdır.	,741										
E- bilet web sitelerinin kullanımını kolay bulurum.	,754										
E- bilet web sitelerini yetkin bir şekilde kullanabilmek benim için kolaydır.	,763										
Benim için önemli olan insanlar e-bilet web sitelerini kullanmam gerektiğini düşünürler.						,905					
Benim davranışlarımı etkileyen insanlar e- bilet web sitelerini kullanmam gerektiğini düşünürler.						,878					
Görüşleri benim için değerli olan insanlar e- bilet web sitelerini kullanmamı tercih ederler.						,910					
E-bilet web sitelerini kullanmak için gerekli araç ve kaynaklara sahibim.	,682										
E-bilet web sitelerini kullanmak için yeterli bilgiye sahibim.	,833										
E-bilet web sitelerini kullanırken rahat olurum.	,797										
E-bilet web sitelerini kullanmak eğlencelidir.							,865				
E-bilet web sitelerini kullanmak zevklidir.							,868				
E-bilet web sitelerini kullanmak çok eğlendiricidir.							,808				
Farklı e-bilet web sitelerindeki fiyatları inceleyerek paradan tasarruf edebilirim.								,700			
Farklı e-bilet web sitelerindeki ucuz seyahat fiyat teklifleri araştırmayı severim.								,787			

Tablo 3.2 Web İçin Döndürülmüş Bileşen Matrisi (Devamı)

E-bilet web sitelerinin kişisel bilgilerimi iznim olmadan başka kişi ve kuruluşlar ile paylaşmayacağını düşünüyorum.			,828								
Yetkisiz kişilerin (örneğin; hackerlar) kişisel bilgilerime erişebileceklerinden endişe duymuyorum.			,763								
Bir işlem süresince kişisel bilgilerimin gizliliği hakkında endişe duymam.			,837								
E-bilet web sitelerinin kişisel bilgilerimi iznim olmadan başkalarına satacağı konusunda endişe duymam.			,860								
Gelecekte bilet satın almak için e-bilet web sitelerini kullanmaya devam etmeye niyetliyim.										,612	
Bilet satın almak için e-bilet web sitelerini her zaman kullanmaya çalışacağım.										,624	
Bilet satın almak için e-bilet sitelerini kullanmaya sıklıkla devam etmeyi planlıyorum.										,660	

13 boyutlu 50 ifade faktör analizine tabi tutulmuştur. Yapılan faktör analizi sonucunda, %1'den büyük özdeğere sahip olan 11 faktörün, toplam varyansın %77,552'ini açıkladığı görülmüştür. Toplam varyansın en az %66,6'sını açıklaması beklenmektedir. Faktör analizine ilişkin bulgular Tablo 3.3'te verilmiştir.

Tablo 3.3 Web İçin Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Ölçeğinin Faktör Yapıları

Faktör	Özdeğer	Açıklanan Varyans %	Kümülatif % Açıklanan varyans
1	18,206	36,412	36,412
2	5,090	10,181	46,593
3	3,470	6,940	53,532
4	2,285	4,570	58,102
5	1,833	3,666	61,768
6	1,626	3,251	65,019
7	1,513	3,025	68,044
8	1,398	2,796	70,840
9	1,234	2,469	73,308
10	1,082	2,164	75,473
11	1,041	2,082	77,555

3.3.2.2. Mobil Uygulamalar ile İlgili İfadeler İçin Faktör Analiz Sonuçları

KMO değerinin=0.931 çıkması, 308 kişilik örneklem büyüklüğünün analiz yapmaya uygun olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi sonucunun anlamlı çıktığı görülmektedir, ($p<0,05$).

Tablo 3.4 Mobil Uygulamalar İçin KMO ve Bartlett's Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluk Ölçüsü	0,931
Bartlett Küresellik Testi	Sig. 0,000

Yapılan faktör analizi sonucunda mobil uygulamalarda, Çaba Beklentisi ve Kolaylaştırıcı Durumlara ait olan ifadeler aynı bileşen altında yer aldığı gözlemlenmiştir. Bu nedenle bu iki alt boyut kullanılarak Kolaylık algısı adında yeni bir değişken oluşturulmuştur. Mobil uygulamalara ait Kolaylaştırıcı Durumlar boyutunda yer alan 'Mobil biletleme uygulamalarını kullanmak için gerekli araç ve kaynaklara sahibim' ifadesi tek başına kaldığı için ve yapılan güvenilirlik analizinde İfade Boyut Korelasyonu=0,398 çıkmasından dolayı ölçekten çıkarılmıştır.

Mobil uygulamalarda yer alan Güven ve Algılanan Güvenlik ile ilgili ifadeler de aynı bileşen altında yer almaktadır. Bu nedenle, bu iki alt boyut birleştirilerek Güven Algısı adında yeni bir değişken oluşturulmuştur.

Mobil verilere ait sorularda, Davranışsal Niyet ile Alışkanlığa ait ifadeler de aynı bileşen altında yer aldığı için Alışkanlık ve Davranışsal Niyet adında yeni bir değişken oluşturulmuştur.

Tablo 3.5'te mobil uygulamalara ilişkin her bir ifadenin hangi bileşen altında yer aldığı gösterilmiştir.

Tablo 3.5 Mobil Uygulamalar İçin Döndürülmüş Bileşen Matrisi (Devamı)

Mobil biletleme uygulamalarını kullanmak için yeterli bilgiye sahibim.				,611					
Mobil biletleme uygulamalarını kullanırken rahat olurum.				,557					
Mobil biletleme uygulamalarını kullanmak eğlencelidir.								,840	
Mobil biletleme uygulamalarını kullanmak zevklidir.								,832	
Mobil biletleme uygulamalarını kullanmak çok eğlendiricidir.								,806	
Farklı mobil biletleme uygulamalarında fiyatları inceleyerek paradan tasarruf edebilirim.									,782
Farklı mobil biletleme uygulamalarında ucuz seyahat fiyat teklifleri araştırmayı severim.									,737
Mobil biletleme uygulamaları ödediğim para karşılığında daha iyi değer sunar.									,726
Mobil biletleme uygulamalarını kullanmak benim için alışkanlık haline geldi.					,642				
Mobil biletleme uygulamalarını kullanmaya bağımlıyım.					,593				
Mobil biletleme uygulamalarını mutlaka kullanmalıyım.					,607				
Mobil biletleme uygulamalarını kullanmak benim için doğal bir hale gelmiştir.					,677				
Yeni bir mobil teknoloji hakkında bir şey duyarsam, onu denemenin yollarını ararım.								,823	
Arkadaşlarım arasında yeni mobil teknolojilerini genellikle ilk keşfeden benimdir.								,740	
Yeni mobil teknolojileri deneyimlemeyi severim.								,768	
Mobil biletleme uygulamaları bir bütün olarak doğru çalışır.				,511					
Mobil biletleme uygulamaları emniyetlidir.				,605					
Mobil biletleme uygulamaları güvenilirlidir.				,625					
Bilet satın alma sürecinde mobil uygulamalar ihtiyacım olan tam ve doğru bilgiyi sağlar.		,821							
Mobil uygulamalar bilet satın alma sürecinde ihtiyaç duyulan gerekli bilgiyi sağlar.		,839							
Mobil biletleme uygulamaları yeterli düzeyde bilgi sağlar.		,812							
Bilet satın alma sürecinde mobil uygulamalar bana yardımcıdır.		,753							
Mobil biletleme uygulamalarındaki bilgiler benim için açıktır.		,694							
Mobil biletleme uygulamaları güncel bilgi sağlar.		,749							

Tablo 3.5 Mobil Uygulamalar İçin Döndürülmüş Bileşen Matrisi (Devamı)

Mobil biletleme uygulamaları kullanıcılarını korumak için güvenlik tedbirleri uygular.			,640							
Mobil biletleme uygulamaları işlem bilgilerinin, internet üzerinden iletimi sırasında kazara değişmemesini ya da bozulmamasını garanti altına alır.			,693							
Mobil biletleme uygulamalarının elektronik ödeme sistemleri ile ilgili güvende hissederim.			,723							
Bu mobil uygulamalarda bilet alımı yapmak için kredi kartımı kullanmaya razıyım.			,666							
Bu mobil uygulamalarda işlem yaparken güvende hissederim.			,725							
Mobil biletleme uygulamalarının benden çok fazla kişisel bilgi toplamadığını düşünüyorum.	,727									
Mobil biletleme uygulamalarının kişisel bilgilerimi iznim olmadan başka amaçlar için kullanmayacağını düşünüyorum.	,802									
Mobil biletleme uygulamalarının kişisel bilgilerimi iznim olmadan başka kişi ve kuruluşlar ile paylaşmayacağını düşünüyorum.	,829									
Yetkisiz kişilerin (örneğin; hackerler) kişisel bilgilerine erişebileceklerinden endişe duymuyorum.	,778									
Bir işlem süresince kişisel bilgilerimin gizliliği hakkında endişe duymam.	,823									
Mobil biletleme uygulamalarının kişisel bilgilerimi iznim olmadan başkalarına satacağı konusunda endişe duymam.	,823									
Gelecekte bilet satın almak için Mobil biletleme uygulamalarını kullanmaya devam etmeye niyetliyim.						,621				
Bilet satın almak için mobil biletleme uygulamalarını her zaman kullanmaya çalışacağım.						,666				
Bilet satın almak için mobil biletleme uygulamalarını kullanmaya sıklıkla devam etmeyi planlıyorum.						,691				

*Tek başına kaldığı için bu soru ölçekten çıkarılmıştır.

Yapılan faktör analizi sonucunda, %1'den büyük özdeğere sahip olan 11 faktörün, toplam varyansın %80,959'unu açıkladığı görülmüştür. Ancak, kolaylaştırıcı durumlar boyutunda yer alan bir maddenin tek başına kaldığı için çıkarılmasından sonra tekrar faktör analizi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 3.6 Mobil Uygulamalar İçin Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Ölçeğinin Faktör Yapıları

Faktör	Özdeğer	Açıklanan Varyans %	Kümülatif % açıklanan varyans
1	21,220	42,440	42,440
2	4,014	8,029	50,469
3	2,929	5,858	56,327
4	2,280	4,561	60,888
5	2,102	4,204	65,091
6	1,610	3,221	68,312
7	1,502	3,003	71,315
8	1,357	2,715	74,030
9	1,236	2,471	76,501
10	1,202	2,404	78,905
11	1,027	2,054	80,959

Tek başına kalan madde çıkarıldıktan sonra yapılan faktör analizinde, %1'den büyük özdeğere sahip 10 boyutun toplam varyansın %79,709'unu açıkladığı görülmüştür. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 3.7 Mobil Uygulamalarda Ayrı Kalan İfade Çıkarıldıktan Sonra Ölçeğin Faktör Yapıları

Faktör	Özdeğer	Açıklanan Varyans %	Kümülatif % açıklanan varyans
1	21,052	42,963	42,963
2	3,939	8,039	51,002
3	2,876	5,869	56,871
4	2,218	4,527	61,398
5	2,095	4,276	65,674
6	1,610	3,286	68,960
7	1,487	3,035	71,995
8	1,349	2,753	74,748
9	1,233	2,516	77,264
10	1,198	2,445	79,709

3.3.3. Güvenilirlik Analizi

Çalışmadaki güvenilirliğe iç tutarlılık yöntemi ile bakılmıştır. Cronbach's alpha güvenilirlik katsayısı kullanılmıştır. Nunnally (1978), $\alpha > 0,70$ olmasının kabul edilebilir olduğunu belirtmiştir. Cronbach Alfa Katsayısı, ölçekte yer alan 50 sorunun homojen bir yapıyı açıklamak üzere bir bütün oluşturup oluşturmadıklarını araştırmaktadır.

3.3.3.1 Web İçin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modelinin e-bilet web siteleri ile ilgili sorularının cronbach's alpha ve ifade sayılarına bakılmıştır.

Tüm soruların cronbach's alpha > 0.80 olması, ölçeğin web'e ait sorularının güvenilir olduğunu göstermiştir. Çalışmamızda boyutların güvenilirlik katsayıları Tablo 3.8'de verilmiştir.

Tablo 3.8 Web İçin Güvenilirlik Analizi

	Cronbach's Alpha	İfade sayısı
Performans Beklentisi	0,855	4
Kolaylık Algısı	0,933	7
Sosyal Etki	0,948	3
Hazsal Motivasyon	0,954	3
Fiyat Tasarruf Yönelimi	0,825	3
Alışkanlık	0,867	4
Yenilikçilik	0,826	3
Güven Algısı	0,933	8
Bilgi Kalitesi	0,939	6
Algılanan Gizlilik	0,921	6
Davranışsal Niyet	0,932	3

3.3.3.2 Mobil Biletleme Uygulamaları İçin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modelinin e-bilet mobil siteleri ile ilgili sorularının cronbach's alpha ve ifade sayılarına bakılmıştır.

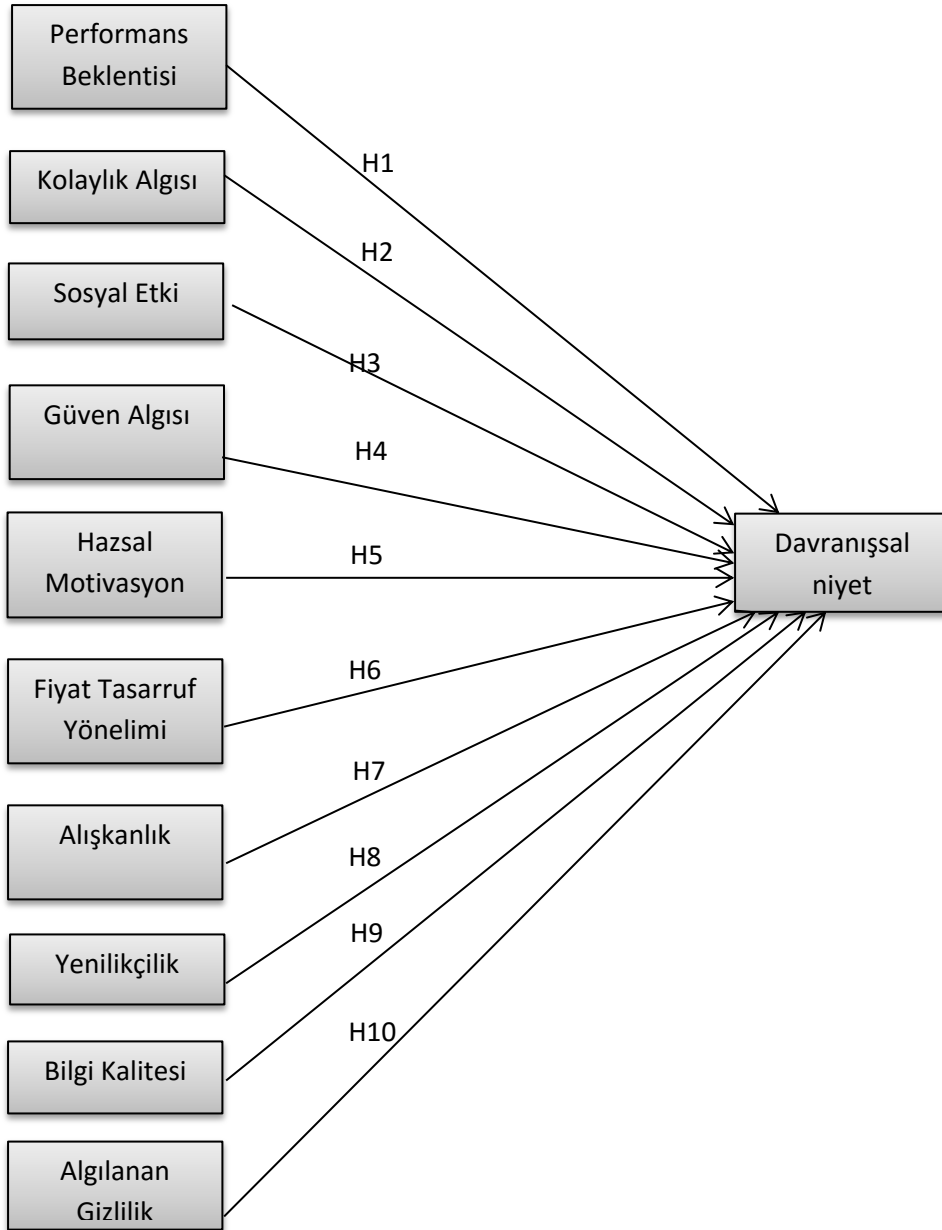
Tüm soruların cronbach's alpha > 0.80 olması, ölçeğin mobil uygulamalara ait sorularının güvenilir olduğunu göstermiştir.

Tablo 3.9 Mobil Biletleme Uygulamaları İçin Güvenilirlik Analizi

	Cronbach's Alpha	İfade sayısı
Performans Beklentisi	0,902	4
Kolaylık Algısı	0,934	6
Sosyal Etki	0,968	3
Hazsal Motivasyon	0,961	3
Fiyat Tasarruf Yönelimi	0,856	3
Alışkanlık ve Davranışsal Niyet	0,927	7
Yenilikçilik	0,843	3
Güven Algısı	0,942	8
Bilgi Kalitesi	0,958	6
Algılanan Gizlilik	0,930	6

3.4 Araştırma Modeli

Çalışmamızın araştırma modeli Şekil 3.2 ve Şekil 3.3'te sunulmuştur. Araştırma modelinde bağımsız değişkenleri Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli 2'nin alt boyutları oluşturmaktadır, bağımlı değişkeni ise davranışsal niyettir. Araştırma modeli regresyon analizi ile test edilmiştir.



Şekil 3.2 Web Siteleri İçin Araştırma Modeli

H1: Performans Beklentisinin davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H2: Kolaylık Algısının davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H3: Sosyal Etkinin davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H4: Güven Algısının davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H5: Hazsal Motivasyonun davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H6: Fiyat Tasarruf Yöneliminin davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

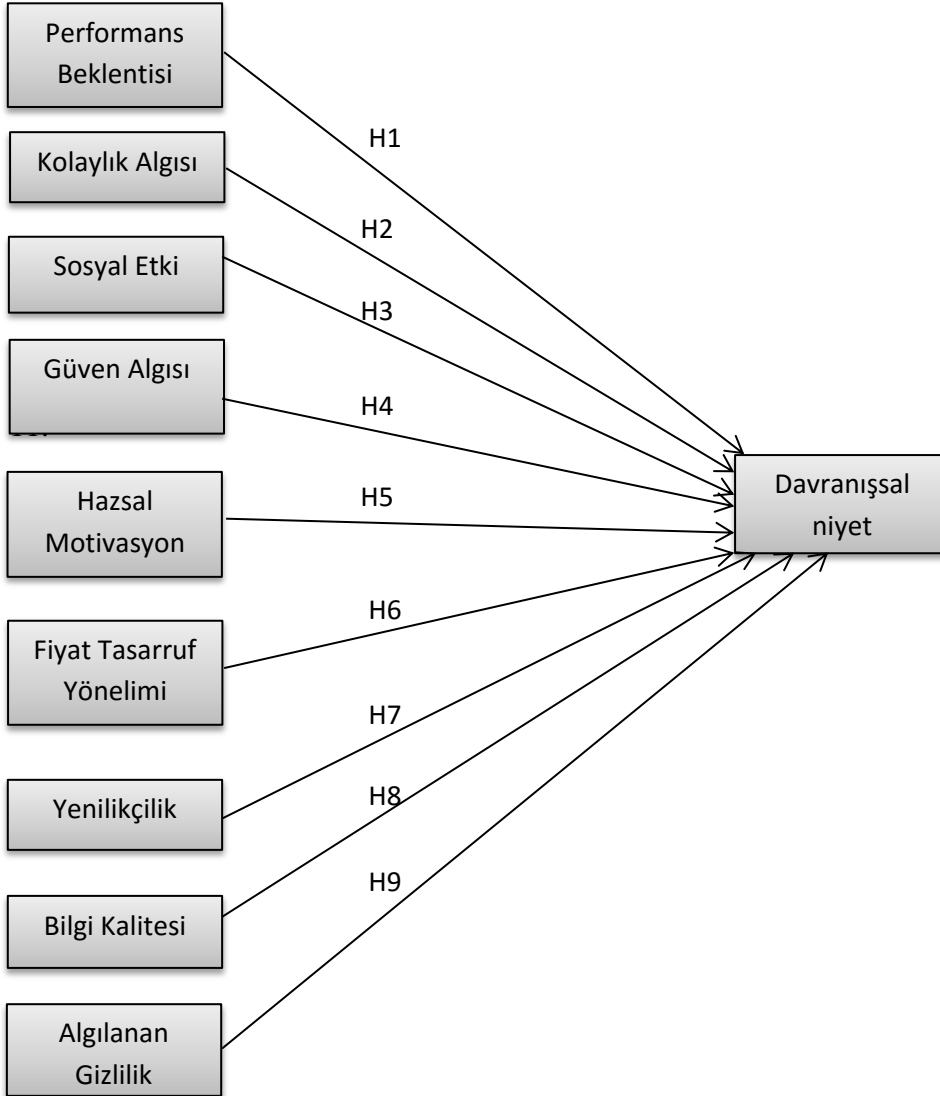
H7: Alışkanlığın davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H8: Yenilikçiliğin davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H9: Bilgi Kalitesinin davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H10: Algılanan Gizliliğin davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

Faktör analizi sonucunda elde edilen boyutlar web siteleri ve mobil uygulamalar için farklı olduğundan dolayı araştırma modelleri farklılaşmıştır. Mobil uygulamalar için araştırma modeli Şekil 3.3'te verilmiştir.



Şekil 3.3 Mobil Biletleme Uygulamaları İçin Araştırma Modeli

H1: Performans Beklentisinin davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H2: Kolaylık Algısının davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H3: Sosyal Etkinin davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H4: Güven Algısının davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H5: Hazsal Motivasyonun davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H6: Fiyat Tasarruf Yöneliminin davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H7: Yenilikçiliğin davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H8: Bilgi Kalitesinin davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

H9: Algılanan Gizliliğin davranışsal niyet üzerinde etkisi vardır.

3.5 Tanımlayıcı İstatistikler

Bir veri setini tanımak veya birden fazla veri setini karşılaştırmak için kullanılan ve ayrıca örnek verilerinden hareket ile frekans dağılımlarını sayısal olarak özetleyen değerlere tanımlayıcı istatistikler denir (slideplayer.biz, 2016: 2).

Verilerin toplanması, tabloları ve grafiklerle gösterilmesi, özet değerlerin hesaplanması ve sunulması ile ilgili yöntemleri içerir (Terlemez, 2016: 7).

3.5.1. Çalışmaya Katılanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Yapılan frekans analizi sonucunda ölçek sorularına cevap verenlerin 137'si kadın, 171'i ise erkektir.

Tablo 3.10 Çalışmaya Katılanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Değişken	Frekans	%
Cinsiyet		
Erkek	171	55,5
Kadın	137	44,5

3.5.2. Çalışmaya Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımları

Çalışmaya katılanların büyük çoğunluğu 25-34 yaş arasında yer almaktadır, (frekans=192; % 62,3). Çalışmaya en az katılım ise; 55 yaş ve üstü yaş grubu tarafından olmuştur (frekans=2; % 0,6).

Tablo 3.11 Çalışmaya Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımları

Değişken	Frekans	%
Yaş		
18-24	68	22,1
25-34	192	62,3
35-44	35	11,4
45-54	11	3,6
55 ve üstü	2	0,6

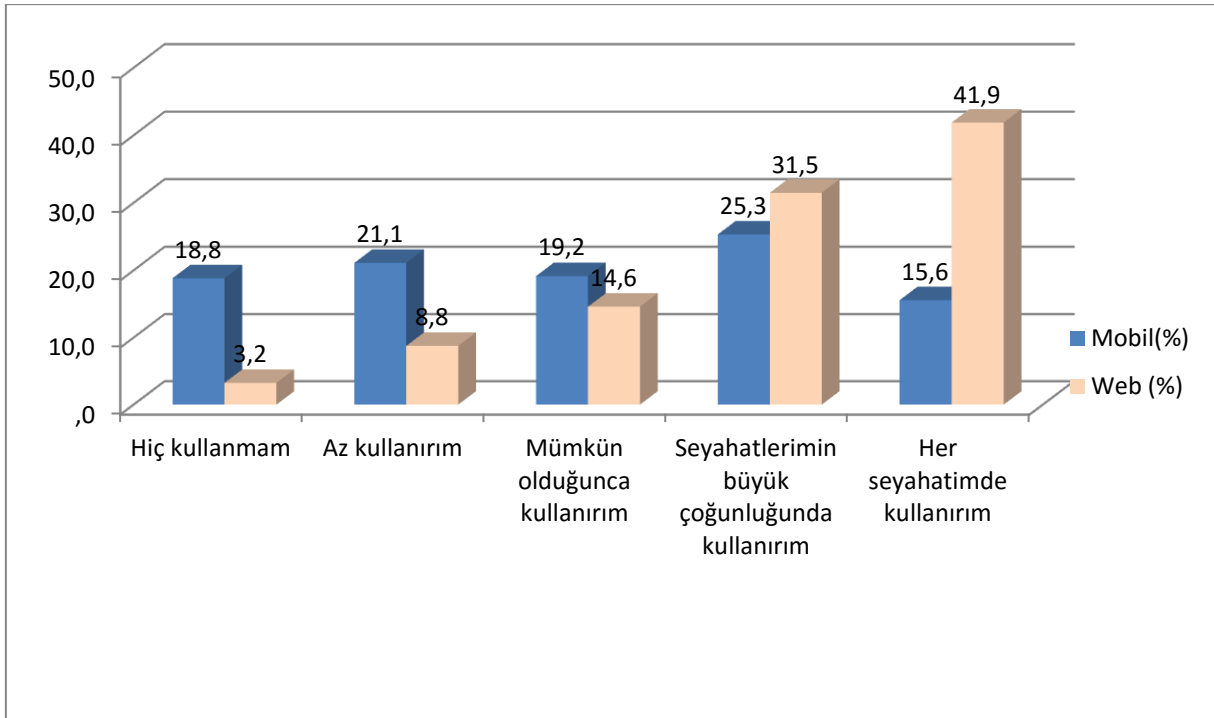
3.5.3. Çalışmaya Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Eğitim durumları incelendiğinde katılımcıların % 65,3'ünün üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların 6'sı ilköğretim/ortaokul mezunudur ve en az yüzdeye sahiptir, (% 1,9).

Tablo 3.12 Çalışmaya Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Değişken	Frekans	%
Eğitim		
İlköğretim/ortaokul	6	1,9
Lise	19	6,2
Yüksek okul/ ön lisans	19	6,2
Üniversite	201	65,3
Yüksek lisans	51	16,6
Doktora	12	3,9

Yapılan frekans analizinde, web' in her seyahatte kullanılma yüzdesi mobile göre daha yüksektir. E-bilet alımında mobil sitelerin hiç kullanılmama oranı ise web'e göre yaklaşık olarak 6 kat daha yüksek yüzdeye sahiptir. Çalışmaya katılanların %31,5'i e-bilet web sitelerini seyahatlerinin büyük çoğunluğunda kullandıklarını belirtirken; mobil biletleme uygulamaları kullanımı için katılımcıların %25,3'ü seyahatlerinin büyük çoğunluğunda kullandıklarını belirtmiştir. Katılımcıların %14,6'sı e-bilet web sitelerini mümkün olduğunca kullandıklarını, %8,8'i ise web sitelerini az kullandıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %19,2'si mobil biletleme uygulamalarını mümkün olduğunca kullandıklarını ifade ederken; %21,1'i ise mobil biletleme uygulamalarını az kullandıklarını belirtmişlerdir.



Şekil 3.4 Kullanıcıların Web ve Mobil Biletleme Uygulamalarını Kullanım Sıklığı

3.6. Bulgular

3.6.1. Web ve Mobil Uygulamalara Ait Düzeyler

3.6.1.1. Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Ölçek İfadeleri Bakımından Kullanıcıların Düzeyleri

Her soru hem web hem mobil için sorulmuştur. Tablo 3.13'te web ve mobil kullanıcı düzeyleri gösterilmiştir.

Tablo 3.13 incelendiğinde, en yüksek ortalama değeri 'Bilet satın alma sürecinde web sitelerini kullanarak zamandan tasarruf edebilirim' ifadesindedir ($\mu=4,5261$). Bu ortalama değeri, bu ifadeye verilen cevapların büyük çoğunlukla 'kesinlikle katılıyorum' olduğunu göstermektedir. 'E-bilet web sitelerini kullanmaya bağımlıyım' ifadesi en düşük ortalamaya sahiptir ($\mu =3,0268$). Bu ortalama değeri, bu soruya verilen cevapların çoğunlukla 'kararsızım' olduğunu göstermektedir.

'Mobil uygulamalarını kullanmak için gerekli araç ve kaynaklara sahibim' ifadesi en yüksek ortalama değerine sahiptir ve çoğunlukla 'katılıyorum' cevabı verildiğini göstermektedir ($\mu=4,3289$). 'Mobil biletleme uygulamalarını kullanmaya bağımlıyım' ifadesi ise en düşük ortalama değerine sahiptir ($\mu=2,8106$). Bu ifadeye verilen cevapların çoğunluğunun 'katılmıyorum' olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.13 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Ölçek İfadeleri Bakımından Kullanıcıların Düzeyleri

	Web		Mobil	
	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
Bilet satın alma sürecinde web sitelerini/mobil uygulamaları çok kullanışlı bulurum.	4,2222	,85486	3,7822	,98267
Web sitelerini/ Mobil uygulamaları kullanmak, bilet satın alma sürecinde önemli olan şeyleri gerçekleştirme şansını artırır.	4,0621	,87182	3,7261	,96677
Web sitelerini/ Mobil uygulamaları kullanmak bilet satın alma sürecinde sonuca daha hızlı ulaşmama yardımcı olur.	4,4216	,82306	3,9934	,97313
Bilet satın alma sürecinde web sitelerini/ Mobil uygulamaları kullanarak zamandan tasarruf edebilirim.	4,5261	,83035	4,0924	1,02520
E-bilet web sitelerini/ Mobil uygulamaları nasıl kullanacağımı öğrenmek benim için kolaydır.	4,3574	,87743	4,0927	,96000
E- bilet web sitelerinde/ Mobil uygulamalarında yaptığım işlemler açık ve anlaşılrdır.	4,2197	,85124	3,8940	,99602
E- bilet web sitelerinin/ Mobil uygulamalarının kullanımını kolay bulurum.	4,2467	,87973	3,8940	1,03206
E- bilet web sitelerini/ Mobil uygulamalarını yetkin bir şekilde kullanabilmek benim için kolaydır.	4,3257	,84580	4,0397	,97053
Benim için önemli olan insanlar e-bilet web sitelerini/ Mobil uygulamalarını kullanmam gerektiğini düşünürler.	3,4818	1,11826	3,3588	1,13908

Tablo 3.13 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Ölçek İfadeleri Bakımından Kullanıcıların Düzeyleri (Devamı)

Benim davranışlarımı etkileyen insanlar e- bilet web sitelerini/ Mobil uygulamaları kullanmam gerektiğini düşünürler.	3,5083	1,13600	3,3488	1,14072
Görüşleri benim için değerli olan insanlar e- bilet web sitelerini/ Mobil uygulamaları kullanmamı tercih ederler.	3,6205	1,08169	3,3920	1,12508
E-bilet web sitelerini/ Mobil uygulamalarını kullanmak için gerekli araç ve kaynaklara sahibim.	4,4984	,80755	4,3289	,93173
E-bilet web sitelerini/ Mobil uygulamalarını kullanmak için yeterli bilgiye sahibim.	4,3770	,94528	4,1495	,99712
E-bilet web sitelerini/ Mobil uygulamalarını kullanırken rahat olurum.	4,2590	,95376	3,8615	1,16927
E-bilet web sitelerini/ Mobil uygulamalarını kullanmak eğlencelidir.	3,5644	1,00082	3,3854	1,07904
E-bilet web sitelerini/ Mobil uygulamalarını kullanmak zevklidir.	3,5512	1,04684	3,3907	1,09952
E-bilet web sitelerini/ Mobil uygulamalarını kullanmak çok eğlendiricidir.	3,4040	1,05452	3,2815	1,11926
Farklı e-bilet web sitelerindeki/ Mobil uygulamalarında fiyatları inceleyerek paradan tasarruf edebilirim.	4,4040	,84459	4,0532	1,00524
Farklı e-bilet web sitelerindeki/ Mobil uygulamalarında ucuz seyahat fiyat teklifleri araştırmayı severim.	4,2772	,92556	3,9003	1,13873
E-bilet web siteleri/ Mobil biletleme uygulamaları ödediğim para karşılığında daha iyi değer sunar.	4,0264	1,00625	3,7200	1,09496
E-bilet web sitelerini/ Mobil biletleme uygulamalarını kullanmak benim için alışkanlık haline geldi.	3,8651	1,20979	3,2848	1,33880

Tablo 3.13 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Ölçek İfadeleri Bakımından Kullanıcıların Düzeyleri (Devamı)

E-bilet web sitelerini/ Mobil biletleme uygulamalarını kullanmaya bağımlıyım	3,0268	1,30240	2,8106	1,31935
E-bilet web sitelerini/ Mobil biletleme uygulamalarını mutlaka kullanmalıyım.	3,3221	1,28848	3,0695	1,31632
E-bilet web sitelerini/ Mobil biletleme uygulamaları kullanmak benim için doğal bir hale gelmiştir.	3,9472	1,06285	3,3675	1,30702
Yeni bir bilgi teknolojisi hakkında bir şey duyarsam, onu denemenin yollarını ararım.	3,8581	,96099	3,6258	1,12465
Arkadaşlarım arasında yeni bilgi teknolojilerini genellikle ilk keşfeden benimdir.	3,1457	1,15219	3,0695	1,15787
Yeni bilgi teknolojilerini deneyimlemeyi severim.	3,8576	,98642	3,7010	1,10919
E-bilet web sitelerinin/ Mobil biletleme uygulamaları bir bütün olarak doğru çalışır.	3,7558	,90971	3,5099	,99077
E-bilet web siteleri/ Mobil biletleme uygulamaları emniyetlidir.	3,6535	,91096	3,3808	1,05214
E-bilet web siteleri/ Mobil biletleme uygulamaları güvenilirdir.	3,6325	,96827	3,4252	1,04174
Bilet satın alma sürecinde web siteleri/ Mobil biletleme uygulamalar ihtiyacım olan tam ve doğru bilgiyi sağlar.	3,9571	,83872	3,7318	,95978
Web siteleri/ Mobil biletleme uygulamalar bilet satın alma sürecinde ihtiyaç duyulan gerekli bilgiyi sağlar.	3,9703	,84323	3,7351	,93084
E-bilet web siteleri/ Mobil biletleme uygulamaları yeterli düzeyde bilgi sağlar.	3,9934	,84709	3,7318	,97353
Bilet satın alma sürecinde web siteleri/ Mobil biletleme uygulamalar bana yardımcıdır.	4,0464	,85755	3,8013	,97490

Tablo 3.13 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Ölçek İfadeleri Bakımından Kullanıcıların Düzeyleri (Devamı)

E-bilet web sitelerindeki/ Mobil biletleme uygulamalarındaki bilgiler benim için açıktır.	3,9967	,87079	3,7533	,98100
E-bilet web siteleri/ Mobil biletleme uygulamaları güncel bilgi sağlar.	4,0166	,83450	3,8372	,88886
E-bilet web siteleri/ Mobil biletleme uygulamaları kullanıcılarımı korumak için güvenlik tedbirleri uygular.	3,7641	,91333	3,5629	,96845
E-bilet web siteleri/ Mobil biletleme uygulamaları işlem bilgilerinin, internet üzerinden iletimi sırasında kazara değişmemesini ya da bozulmamasını garanti altına alır.	3,6007	,94673	3,4404	,98566
E-bilet web sitelerinin/ Mobil biletleme uygulamalarının elektronik ödeme sistemleri ile ilgili güvende hissederim.	3,6535	1,02391	3,3609	1,06851
Bu web sitelerinde / Mobil uygulamalarda bilet alımı yapmak için kredi kartımı kullanmaya razıyım.	3,7459	1,00567	3,4053	1,10537
Bu web sitelerinde/ Mobil uygulamalarda işlem yaparken güvende hissederim.	3,6502	,99821	3,3311	1,09497
E-bilet web sitelerinin/ Mobil biletleme uygulamalarının benden çok fazla kişisel bilgi toplamadığını düşünüyorum.	3,2409	1,11196	3,1192	1,16953
E-bilet web sitelerinin/ Mobil biletleme uygulamalarının kişisel bilgilerimi iznim olmadan başka amaçlar için kullanmayacağını düşünüyorum.	3,2914	1,09113	3,1462	1,13954
E-bilet web sitelerinin/ Mobil biletleme uygulamalarının kişisel bilgilerimi iznim olmadan başka kişi ve kuruluşlar ile paylaşmayacağını düşünüyorum.	3,2541	1,12972	3,0828	1,12201

Tablo 3.13 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli Ölçek İfadeleri Bakımından Kullanıcıların Düzeyleri (Devamı)

Yetkisiz kişilerin (örneğin; hackerlar) kişisel bilgilerime erişebileceklerinden endişe duymuyorum.	3,0726	1,20760	2,9172	1,18256
Bir işlem süresince kişisel bilgilerimin gizliliği hakkında endişe duymam.	3,0330	1,20109	2,9305	1,18622
E-bilet web sitelerinin/ Mobil biletleme uygulamalarının kişisel bilgilerimi iznim olmadan başkalarına satacağı konusunda endişe duymam.	3,0960	1,19830	2,9233	1,22028
Gelecekte bilet satın almak için e-bilet web sitelerini/ Mobil biletleme uygulamalarını kullanmaya devam etmeye niyetliyim.	4,1283	,93695	3,7342	1,09352
Bilet satın almak için e-bilet web sitelerini/ Mobil biletleme uygulamalarını her zaman kullanmaya çalışacağım.	3,9704	1,03205	3,6412	1,12731
Bilet satın almak için e-bilet web sitelerini/ Mobil biletleme uygulamalarını kullanmaya sıklıkla devam etmeyi planlıyorum.	4,0265	1,00792	3,6711	1,12315

3.6.1.2. Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modelinin Alt Boyutları Açısından Web Siteleri Kullanıcıların Düzeyleri

E-bilet web siteleri kullanıcılarının kolaylık algılarının yüksek olduğu yani, kullanıcılar için e-bilet web sitelerini nasıl kullanacağını öğrenmenin ve kullanmanın kolay olduğu, yapılan işlemlerin ise açık ve anlaşılır olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tablo 3.14'te web kullanımına ilişkin standart sapma ve ortalama değerleri verilmiştir.

Tablo 3.14 Modelin Alt Boyutları Açısından Web Kullanıcıların Düzeyleri

	N	Ortalama	Std. Sapma
Güven Algısı	300	3,6838	0,79435
Kolaylık Algısı	303	4,3352	0,73151
Performans Beklentisi	306	4,3080	0,70573
Sosyal Etki	303	3,5369	1,05828
Hazsal Motivasyon	302	3,5033	0,98895
Fiyat Tasarruf Yönelimi	302	4,2340	0,79848
Alışkanlık	298	3,5310	1,03174
Yenilikçilik	302	3,6203	0,89297
Bilgi Kalitesi	299	4,0033	0,73768
Algılanan Gizlilik	301	3,1600	0,97618
Davranışsal Niyet	302	4,0397	0,93291

3.6.1.3. Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modelinin Alt Boyutları Açısından Mobil Kullanıcıların Düzeyleri

E-bilet mobil siteleri kullanıcıları için de benzer sonuç gözlemlenmiştir. Kullanıcıların, kolaylık algılarının yüksek olduğu yani, kullanıcılar için mobil uygulamaları nasıl kullanacağını öğrenmenin ve mobil uygulamaları kullanmanın kolay olduğu, yapılan işlemlerin ise açık ve anlaşılır olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tablo 3.15'te mobil uygulamalara ilişkin standart sapma ve ortalama değerleri verilmiştir.

Tablo 3.15 Modelin Alt Boyutları Açısından Mobil Kullanıcıların Düzeyleri

	N	Ortalama	Std. Sapma
Güven Algısı	301	3,4306	0,87537
Kolaylık Algısı	296	3,9831	0,89184
Alışkanlık ve Davranışsal Niyet	300	3,3700	1,03216
Performans Beklentisi	303	3,8985	0,86806
Sosyal Etki	301	3,3666	1,10000
Hazsal Motivasyon	301	3,3577	1,05521
Fiyat Tasarruf Yönelimi	300	3,8889	0,95274
Yenilikçilik	301	3,4662	0,98773
Bilgi Kalitesi	299	3,7642	0,86573
Algılanan Gizlilik	299	3,0217	1,01038

3.6.2. Demografik Değişkenler Bakımından Farklılıkların İncelenmesi

Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli alt boyutları açısından katılımcıların düzeylerinin cinsiyete, yaşa ve eğitim durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını saptamak amaçlanmıştır. Bunun için bağımsız gruplar için t-testi ve bağımsız gruplar için tek faktörlü varyans analizi uygulanmıştır.

T-Testi iki grup arasındaki ortalamaların birbirinden anlamlı farkı olup olmadığını test etmek için kullanılır (Akdağ, 2011: 3).

Varyans analizi iki ya da daha fazla ortalama arasında fark olup olmadığı ile ilgili hipotezi test etmek için kullanılır. Varyans analizinde bağımlı ve bağımsız değişkenlerden bahsedilir. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisi araştırılır (Doymuş, 2010: 1). ANOVA, k gruptan ($k > 2$) elde edilen veri setinde incelenen değişkene ait olan genel varyansı (genel değişimin), bu değişime katkıda bulunan öğelerine ayırarak analiz etmeyi sağlayan bir yöntemdir (Çolak, 2016: 3).

3.6.2.1 Cinsiyete Göre Farklılıkların İncelenmesi

Kullanıcıların e-bilet mobil uygulamaları ile ilgili davranışsal niyetleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir, ($P=0,017$, $P < 0,05$). E-bilet mobil uygulamaları kullanıcı kadınların puan ortalamaları (3,2116), e-bilet mobil uygulamaları kullanıcı erkeklerin puan ortalamasından (3,4962) daha düşük olduğu gözlemlenmiştir.

Diğer boyutlara uygulanan bağımsız örneklem T-testi incelendiğinde cinsiyete göre anlamlı bir fark gözlenmemiştir, ($P > 0,05$).

Tablo 3.16 Davranışsal Niyet (Mobil)' in Cinsiyete Bağlı Değişip Değişmemesi ile İlgili Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları

Değişken	N	Ortalama	t	P
Cinsiyet				
Kadın	133	3,2116	2,391	0,017*
Erkek	167	3,4962		

* $p < 0,05$

3.6.2.2 Yaş Gruplarına Göre Farklılıkların İncelenmesi

Yapılan ANOVA testi sonucunda, Kolaylık Algısı, Sosyal Etki ve Yenilikçilik ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu gözlemlenmiştir ($p < 0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını görmek için Post Hoc- Scheffe testine bakılmıştır.

Tablo 3.17 Web Kullanıcılarının Yaş Gruplarına Göre Varyans Analiz Sonuçları

Gruplar Arası	F	P
Kolaylık Algısı	6,445	,000**
Sosyal Etki	4,859	,001**
Yenilikçilik	3,850	,005**

**p<0,01

Tablo 3.18’de verilen sonuçlara göre; bağımlı değişken Kolaylık Algısı iken, 45-54 yaş ile 25-34 ve 35-44 yaş ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu söylenebilir.

Bağımlı değişken Sosyal Etki olarak alındığında 45-54 yaş ile 18-24, 25-34 ve 35-44 yaş ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu görülmüştür.

Bağımlı değişken Yenilikçilik olduğunda ise; 55 ve üstü yaş grubu ile 18-24, 25-34 ve 35-44 ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu görülmüştür.

Tablo 3.18 Web Kullanıcılarının Yaş Gruplarına Göre Post Hoc Testi

Bağımlı değişken	Yaş (I)	Yaş (J)	(I-J)	P
			Ortalama fark	
Kolaylık Algısı	45-54	25-34	-081873	0,008**
		35-44	-0.76738	0,046*
		18-24	-1,10222	0,031*
Sosyal Etki	45-54	25-34	-1,08129	0,024*
		35-44	-1,24064	0,019*
		18-24	-2,09453	0,027*
Yenilikçilik	55 ve üstü	25-34	-1,94326	0,048*
		35-44	-2,00980	0,044*
		18-24	-2,09453	0,027*

**p<0,01, *p<0,05

Mobil uygulamalar için yapılan ANOVA testi sonucunda, Kolaylık Algısı ve Sosyal Etki ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu gözlemlenmiştir (p<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını görmek için Post Hoc- Scheffe testine bakılmıştır.

Tablo 3.19 Mobil Biletleme Uygulama Kullanıcılarının Yaş Gruplarına Göre Varyans Analiz Sonuçları

Gruplar arası	F	P
Kolaylık Algısı	6,917	,000**
Sosyal Etki	3,518	,016*

**p<0,01, *p<0,05

Tablo 3.20’de verilen sonuçlara göre; bağımlı değişken Kolaylık Algısı olduğunda, yaş 45-54 ile 18-24,25-34 ve 35-44 ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu görülmüştür.

Sosyal Etki bağımlı değişken kabul edildiğinde ise, 45-54 ile 18-24 ve 25-34 ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu görülmüştür.

Tablo 3.20 Mobil Biletleme Uygulama Kullanıcılarının Yaş Durumlarına Göre Post Hoc Testi

Bağımlı değişken	Yaş (I)	Yaş (J)	(I-J)	P
			Ortalama fark	
Kolaylık Algısı	45-54	18-24	-,97304	0,013*
		25-34	-1,18841	0,001**
		35-44	-,90686	0,039*
Sosyal Etki	45-54	18-24	-1,05980	0,042*
		25-34	-1,06720	0,029*

**p<0,01, *p<0,05

3.6.2.3 Eğitim Durumlarına Göre Farklılıkların İncelenmesi

Yapılan ANOVA testi sonucunda, Kolaylık Algısı, Sosyal Etki, Hazsal Motivasyon, Alışkanlık, Algılanan Gizlilik ve Davranışsal Niyet ile eğitim arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu gözlemlenmiştir, (p<0,05). Sonuçlar Tablo 3.21’de yer almaktadır.

Tablo 3.21 Web Kullanıcılarının Eğitim Durumlarına Göre Varyans Analiz Sonuçları

Gruplar Arası	F	P
Kolaylık Algısı	4,807	0,000**
Sosyal Etki	3,104	0,010**
Hazsal Motivasyon	2,405	0,037*
Alışkanlık	3,270	0,007**
Algılanan Gizlilik	2,266	0,048*
Davranışsal Niyet	2,746	0,019*

**p<0,01, *p<0,05

Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını görmek için Post Hoc- Scheffe testine bakılmıştır. Bağımlı değişken Kolaylık Algısı olduğunda, İlköğretim/ortaokul ile Lise, Yüksekokul/ön lisans, Üniversite, Yüksek lisans, Doktora ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu gözlemlenmiştir.

Sosyal Etki ve Alışkanlık bağımlı değişken kabul edildiğinde, İlköğretim/ortaokul ile Üniversite ve Yüksek lisans ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu görülmüştür.

Bağımlı değişken Hazsal Motivasyon olduğunda İlköğretim/ortaokul ve yüksek lisans eğitim gruplarının ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu görülmüştür.

Algılanan Gizlilik ve Davranışsal Niyet bağımlı değişken olduğunda gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı gözlemlenmiştir. Sonuçlar Tablo 3.22’de verilmiştir.

Tablo 3.22 Web Kullanıcılarının Eğitim Durumlarına Göre Post Hoc Testi

Bağımlı değişken	Eğitim (I)	Eğitim (J)	(I-J) Ortalama fark	P
Kolaylık algısı	İlköğretim/ortaokul	Lise	-1,26984	0,015*
		Yüksekokul/ ön lisans	-1,50501	0,001**
		Üniversite	-1,36941	0,001**
		Yüksek lisans	-1,42381	0,001**
		Doktora	-1,50000	0,004**
Sosyal Etki	İlköğretim/ortaokul	Üniversite	-1,56902	0,023*
		Yüksek lisans	-1,70000	0,015*
Hazsal Motivasyon	İlköğretim/ortaokul	Yüksek lisans	-1,44444	0,042*
Alışkanlık	İlköğretim/ortaokul	Üniversite	-1,45294	0,038*
		Yüksek lisans	-1,69667	0,012*

**p<0,01, *p<0,05

Mobil uygulamalar için yapılan ANOVA testi sonucunda, Kolaylık Algısı ve Sosyal Etki ile eğitim arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu gözlemlenmiştir, (p<0,05). Varyans analiz sonuçları Tablo 3.23’te verilmiştir. Ancak farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu görmek için Post Hoc Testleri incelendiğinde anlamlı gruplar arasında bir fark görülmemiştir.

Tablo 3.23 Mobil Biletleme Uygulama Kullanıcılarının Eğitim Durumlarına Göre Varyans Analiz Sonuçları

Gruplar arası	F	P
Kolaylık Algısı	2,506	0,031*
Sosyal Etki	2,830	0,016*

*p<0,05

3.6.3 Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Model Ölçeği Alt Boyutları Arasındaki Korelasyonlar

Korelasyon analizi, iki sayısal ölçüm arasında doğrusal bir ilişki olup olmadığını, varsa bu ilişkinin yönünü ve şiddetinin ne olduğunu belirlemek için kullanılan bir istatistiksel yöntemdir (Kul, 2016).

Tablo 3.24 Web İçin Ölçek Alt Boyutları Arasındaki Korelasyonlar

	Kolaylık Algısı	Performans Beklentisi	Sosyal Etki	Hazsal Motivasyon	Fiyat Tasarruf Yönelimi	Alışkanlık	Yenilikçilik	Bilgi Kalitesi	Algılanan Gizlilik
Güven Algısı	,485**	,415**	,297**	,497**	,452**	,413**	,495**	,689**	,576**
Kolaylık Algısı		,657**	,265**	,384**	,541**	,299**	,436**	,610**	,187**
Performans Beklentisi			,265**	,293**	,561**	,205**	,361**	,518**	,151**
Sosyal Etki				,384**	,228**	,456**	,396**	,329**	,217**
Hazsal Motivasyon					,361**	,552**	,396**	,450**	,262**
Fiyat Tasarruf Yönelimi						,317**	,406**	,536**	,148*
Alışkanlık							,386**	,368**	,352**
Yenilikçilik								,443**	,302**
Bilgi Kalitesi									,299**

**p<0,01, *p<0,05

Korelasyon analizine bakıldığında, en yüksek ilişki düzeyinin Güven Algısı ve Bilgi Kalitesi arasında olduğu görülmektedir, ($r=0,689$). En düşük ilişki ise Fiyat Tasarruf Yönelimi ve Algılanan Gizlilik arasındadır, ($r=0,148$). Performans Beklentisi ile Kolaylık Algısının $r=0,657$ çıkması aralarındaki ilişkinin kuvvetli olduğu göstermektedir.

Tablo 3.25 Mobil Uygulamalar İçin Ölçek Alt Boyutları Arasındaki Korelasyonlar

	Güven Algısı	Performans Beklentisi	Sosyal Etki	Hazsal Motivasyon	Fiyat Tasarruf Yönelimi	Yenilikçilik	Bilgi Kalitesi	Algılanan Gizlilik
Kolaylık Algısı	,533**	,572**	,375**	,468**	,475**	,486**	,585**	,329**
Güven Algısı		,444**	,470**	,538**	,441**	,476**	,677**	,674**
Performans Beklentisi			,375**	,420**	,555**	,285**	,484**	,270**
Sosyal Etki				,429**	,303**	,420**	,357**	,368**
Hazsal Motivasyon					,398**	,438**	,500**	,393**
Fiyat Tasarruf Yönelimi						,284**	,505**	,313*
Yenilikçilik							,449**	,355**
Bilgi kalitesi								,469**

**p<0,01, *p<0,05

Mobil biletleme uygulamaları korelasyon analizine bakıldığında en kuvvetli ilişkinin Güven Algısı ve Bilgi Kalitesi arasında olduğu görülmektedir, (r=0,677). En düşük ilişki ise Algılanan Gizlilik ile Performans Beklentisi arasındadır, (r=0,270).

3.6.4 Web Siteleri İçin Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.26 Web Siteleri için Regresyon Model Özeti ve ANOVA Tablosu

Model	Düzeltilmiş R ²	Durbin-Watson	ANOVA	
			F	P
1	0,580	1,817	37,790	,000

Web siteleri kullanma davranışı niyetine etki eden faktörleri belirlemek için yapılan regresyon analizinde, bağımlı değişken davranışsal niyetin %58' ini Algılanan Gizlilik, Performans Beklentisi, Yenilikçilik, Sosyal Etki, Fiyat Tasarruf Yönelimi, Hazsal Motivasyon, Kolaylık Algısı, Bilgi Kalitesi, Alışkanlık ve Güven Algısı bağımsız değişkenleri ile açıklanabilmektedir. ANOVA tablosunda ise; p<0,01 çıkması, regresyon modelinin anlamlı olduğunu göstermektedir. Analize ait sonuçlar Tablo 3.26'da verilmiştir.

Tablo 3.27 Web Siteleri İçin Katsayılar Tablosu

Model	β	t	P	VIF
Güven Algısı	,189	2,908	,004**	2,756
Kolaylık Algısı	,152	2,589	,010**	2,259
Performans Beklentisi	,194	3,451	,001**	2,061
Sosyal Etki	-,043	-,933	,351	1,395
Hazsal Motivasyon	-,023	-,444	,657	1,680
Fiyat Tasarruf Yönelimi	,152	2,945	,004**	1,746
Alışkanlık	,164	3,238	,001**	1,666
Yenilikçilik	-,044	-,901	,369	1,539
Bilgi Kalitesi	,219	3,481	,001**	2,592
Algılanan Gizlilik	,028	,571	,568	1,548

**p<0,01

Bağımsız değişkenlerin davranışsal niyeti açıklama anlamlılık değerlerine bakıldığında Yenilikçilik=0,369, Sosyal Etki=0,351, Hazsal Motivasyon=0,657 ve Algılanan Gizlilik=0,568 olarak bulunmuştur. Bu değerler, Yenilikçilik, Sosyal Etki, Hazsal Motivasyon ve Algılanan Gizlilik değişkenlerinin davranışsal niyeti açıklamada anlamlı olmadıklarını göstermektedir. H1, H2, H4, H6, H7 ve H9 hipotezleri kabul edilmiştir. H3, H5, H8, H10 hipotezleri reddedilmiştir. Tablo 3.27’de sonuçlara yer verilmiştir.

Yenilikçilik, Sosyal Etki, Hazsal Motivasyon ve Algılanan Gizlilik değişkenlerinin β katsayıları davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı için çıkarılmışlardır. Bu dört değişken çıkarıldıktan sonra yeniden regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 3.28 Web Siteleri İçin Son Regresyon Model Özeti ve ANOVA Tablosu

Model	Düzeltilmiş R^2	Durbin-Watson	ANOVA	
			F	P
1	,563	1,819	62,537	,000

Bağımlı değişken davranışsal niyetin %56,3’ünü, Güven Algısı, Kolaylık Algısı, Performans Beklentisi, Fiyat Tasarruf Yönelimi, Alışkanlık, Bilgi Kalitesi bağımsız

değişkenleri ile açıklanabilmektedir. ANOVA tablosunda ise; $p < 0,01$ çıkması, regresyon modelinin anlamlı olduğunu göstermektedir. Tablo 3.28’de sonuçlara yer verilmiştir.

Tablo 3.29 Web Siteleri İçin Son Katsayılar Tablosu

Model	β	t	P	VIF
Güven Algısı	,201	3,632	,000**	2,005
Kolaylık Algısı	,134	2,314	,021*	2,209
Performans Beklentisi	,183	3,276	,001**	2,046
Fiyat Tasarruf Yönelimi	,140	2,743	,006**	1,703
Alışkanlık	,126	2,913	,004**	1,230
Bilgi Kalitesi	,215	3,460	,001**	2,542

** $p < 0,01$, * $p < 0,05$

Tablo 3.29’da web siteleri için yapılan regresyon analizinde sonuç itibariyle katsayıları anlamlı olan bağımsız değişkenler, bunlara ilişkin standardize β katsayıları, katsayılara ilişkin anlamlılık değerleri ve çoklu doğrusal bağlantı olmadığına ilişkin VIF değerleri verilmiştir.

β katsayılarına bakıldığında, en yüksek katsayı değerinin 0,215 ile Bilgi Kalitesi olduğu görülmektedir. Bu nedenle, davranışsal niyete etki eden en yüksek katsayılı değişkenin Bilgi Kalitesi olduğunu göstermektedir. En düşük katsayı değerinin 0,126 ile Alışkanlık olduğu görülmektedir.

3.6.5 Mobil Uygulamalar İçin Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.30 Mobil Uygulamalar İçin Regresyon Model Özeti ve ANOVA Tablosu

Model	Düzeltilmiş R^2	Durbin-Watson	ANOVA	
			F	P
1	0,626	1,668	54,260	,000

Mobil uygulamaları kullanma davranışı niyetine etki eden faktörleri belirlemek için yapılan regresyon analizinde, bağımlı değişkenin davranışsal niyetin %62,2 sini Algılanan Gizlilik, Performans Beklentisi, Yenilikçilik, Sosyal Etki, Fiyat Tasarruf Yönelimi, Hazsal Motivasyon, Kolaylık Algısı, Bilgi Kalitesi ve Güven Algısı bağımsız değişkenleri ile açıklanabilmektedir. ANOVA tablosunda ise; $p < 0,01$ çıkması, regresyon modelinin anlamlı

olduğunu göstermektedir. Aşağıdaki tabloda sonuçlara yer verilmiştir. Analize ait sonuçlar Tablo 3.30’da verilmiştir.

Tablo 3.31 Mobil Uygulamalar İçin Katsayılar Tablosu

Model	β	t	P	VIF
Kolaylık Algısı	-,003	-,063	,949	1,988
Güven Algısı	,199	3,168	,002**	3,005
Performans Beklentisi	,138	2,830	,005**	1,809
Sosyal Etki	,219	5,017	,000**	1,462
Hazsal Motivasyon	,216	4,625	,000**	1,671
Fiyat Tasarruf Yönelimi	,095	2,058	,041*	1,632
Yenilikçilik	,107	2,378	,018*	1,556
Bilgi Kalitesi	,079	1,456	,147	2,265
Algılanan Gizlilik	,055	1,115	,266	1,880

**p<0,01, *p<0,05

Tablo 3.31’de mobil uygulamalar için yapılan regresyon analizinde sonuç itibariyle katsayıları anlamlı olan bağımsız değişkenler, bunlara ilişkin standardize β katsayıları, katsayılara ilişkin anlamlılık değerleri ve çoklu doğrusal bağlantı olmadığına ilişkin VIF değerleri verilmiştir.

Bağımsız değişkenlerin davranışsal niyeti açıklama anlamlılık değerlerine bakıldığında Kolaylık Algısı=0,949, Bilgi Kalitesi=0,147 ve Algılanan Gizlilik=0,266 olarak bulunmuştur. Bu değerler, Kolaylık Algısı, Bilgi Kalitesi ve Algılanan Gizlilik değişkenlerinin davranışsal niyeti açıklamada anlamlı olmadıklarını göstermektedir. H1, H3, H4, H5, H6, H7 hipotezleri kabul edilmiştir. H2, H8 ve H9 hipotezleri reddedilmiştir.

Kolaylık Algısı, Bilgi Kalitesi ve Algılanan Gizlilik değişkenlerinin β katsayıları bir birim değişen davranışsal niyet üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı için çıkarılmışlardır. Bu üç değişken çıkarıldıktan sonra yeniden regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 3.32 Mobil Uygulamalar için Son Regresyon Model Özeti ve ANOVA Tablosu

Model	Düzeltilmiş R^2	Durbin-Watson	ANOVA	
			F	P
1	0,614	1,766	79,094	,000

ANOVA tablosunda ise; $p < 0,01$ çıkması, regresyon modelinin anlamlı olduğunu göstermektedir. Tablo 3.32’de sonuçlara yer verilmiştir.

Tablo 3.33 Mobil Uygulamalar İçin Son Katsayılar Tablosu

Model	Standartlaştırılmış β	t	P	VIF
Güven Algısı	,254	5,238	,000**	1,789
Performans Beklentisi	,144	3,139	,002**	1,614
Sosyal Etki	,211	4,837	,000**	1,456
Hazsal Motivasyon	,235	5,086	,000**	1,627
Fiyat Tasarruf Yönelimi	,124	2,746	,006**	1,556
Yenilikçilik	,109	2,523	,012*	1,434

** $p < 0,01$, * $p < 0,05$

Tablo 3.33’te mobil uygulamalar için yapılan regresyon analizinde sonuç itibariyle katsayıları anlamlı olan bağımsız değişkenler, bunlara ilişkin standardize β katsayıları, katsayılara ilişkin anlamlılık değerleri ve çoklu doğrusal bağlantı olmadığına ilişkin VIF değerleri verilmiştir.

β katsayılarına bakıldığında, en yüksek katsayı değerinin 0,254 ile Güven Algısı olduğu görülmektedir. Bu nedenle, davranışsal niyete etki eden en yüksek katsayılı değişkenin Güven Algısı olduğunu göstermektedir. En düşük katsayı değerinin 0,109 ile yenilikçilik olduğu görülmektedir.

Sonuç olarak; bağımlı değişken davranışsal niyetin %61,4’ü, Performans Beklentisi, Yenilikçilik, Sosyal Etki, Fiyat Tasarruf Yönelimi, Hazsal Motivasyon ve Güven Algısı bağımsız değişkenleri ile açıklanabilmektedir.

SONUÇ

Havayolu kullanıcılarının bilet alımında e-bilet web siteleri veya mobil biletleme uygulamaları kullanım düzeylerini incelemek amacıyla birleşik teknoloji kabul ve kullanım modelinden yararlanılmıştır. Yurtdışından ve Türkiye'den 35 farklı ilden, 308 kişinin çalışmaya katılımı sağlanmıştır. Araştırmaya katılanların 171'i erkek iken 137'si kadındır. Erkek katılımcıların daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Yaş dağılımlarına bakıldığında; 18-24 yaş arası 68 kişi, 25-34 yaş arası 192 kişi, 35-44 yaş aralığından 35 kişi, 45-54 yaş arası 11 kişi ve 55 ve üstü sadece 2 kişinin katılımcı olarak çalışmamızda yer aldığı gözlenmiştir. Eğitim dağılımlarına bakıldığında ise; üniversite mezunları en büyük katılım oranına sahiptir. Üniversite mezunu 201 kişi, yüksek lisans mezunu 51 kişi, doktora mezunu 12 kişi ve ilköğretim/ortaokul mezunu 6 kişi, yüksekokul/ön lisans ve lise mezunu olanlardan aynı sayıda katılım sağlanmış olup 19'ar kişidir.

Bilet alımında e-bilet web sitelerinin her seyahatte kullanılma sıklığının mobil biletleme uygulamalarına göre daha yüksek olduğu; hiç kullanılmama yüzdesinin ise mobil biletleme uygulamalarında daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Burada elde edilen sonuca göre, e-bilet alımında web sitelerinin daha çok tercih edildiği söylenebilir. Bu sonuca dayanarak, e-bilet kullanımında mobil uygulamaların kullanımı arttırmak için kullanıcıların e-bilet alımında önemli buldukları özelliklerin sağlanması ve artırılması ile mobil biletleme uygulamaları kullanımı artırılabilir. Böylece daha fazla kitleye ulaşılmış olacaktır.

Havayolu e-bilet web siteleri kullanıcıların Kolaylık Algısı, Performans Beklentisi, Fiyat Tasarruf Yönelimi, Bilgi Kalitesinin yüksek olduğu gözlenmiştir. Yani kullanıcıların bilet alımında web sitelerini tercih etmeleri; web sitelerini kullanışlı bulması, bilet alımında daha hızlı sonuca ulaşması, zamandan tasarruf etmesi ve bilet alımında kendisi için önemli olan şeyleri gerçekleştirme şansını arttırmasına dayanmaktadır. Yapılan işlemlerin açık ve anlaşılır olması, web sitesinin kullanımının kolay olması ve yetkin bir şekilde kullanabilmek kullanıcılar için önemli görülmektedir. Ayrıca, e-bilet web sitelerindeki ucuz seyahat tekliflerini araştırmayı seven kullanıcılar, farklı e-bilet sitelerindeki fiyatları inceleyerek paradan tasarruf etme eğilimindedir. Ödenen para karşılığında daha iyi bir değer sunulmasını beklemektedirler. Aynı zamanda, bilet satın alma sürecinde web sitelerinin ihtiyaç duyulan tam ve doğru bilgiyi yeterli düzeyde sağlaması, bilgilerin açık ve güncel olması beklenmektedir. E-bilet alımında hem mobil hem de web siteleri kullanıcılarının birleşik teknoloji kabul ve kullanımlarında Kolaylık Algısı, Performans Beklentisi, Fiyat Tasarruf Yönelimi, Bilgi Kalitesinin önemli olduğunu söylemek mümkündür. Buradan elde edilen

sonuçla; Havayolu kullanıcılarının bilet alımında e-bilet web siteleri veya mobil biletleme uygulamaları kullanım düzeylerini incelemeyi amaçlayan bu çalışmada kullanıcı kabulü ve kullanım davranışının doğrudan belirleyicileri olarak Kolaylık Algısı, Performans Beklentisi, Fiyat Tasarruf Yönelimi, Bilgi Kalitesinin belirgin bir rol oynadığı düşünülmektedir.

Web ve mobil biletleme uygulamalarında, Çaba Beklentisi ve Kolaylaştırıcı Durumlara ait olan ifadeler aynı bileşen altında yer aldığı gözlemlenmiştir. Bu nedenle bu iki alt boyut kullanılarak Kolaylık Algısı adında yeni bir değişken oluşturulmuştur. Aynı şekilde Güven ve Algılanan Güvenlik ile ilgili ifadeler de aynı bileşen altında yer almaktadır. Bu nedenle, bu iki alt boyut birleştirilerek Güven Algısı adında tek bir boyut oluşturulmuştur. Mobil verilere ait sorularda, Davranışsal Niyet ile Alışkanlığa ait ifadeler de aynı bileşen altında yer aldığı için Alışkanlık ve Davranışsal Niyet adında tek bir boyut oluşturulmuştur.

E-bilet mobil biletleme uygulamalarını kullanan erkeklerin davranışsal niyetlerinin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Web ile ilgili ifadelerden, Kolaylık Algısı, Sosyal Etki ve Yenilikçilik ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı fark varken; Kolaylık Algısı, Sosyal Etki, Hazsal Motivasyon, Alışkanlık, Algılanan Gizlilik ve Davranışsal Niyet ile eğitim arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu gözlemlenmiştir. Mobil biletleme uygulamaları ile ilgili ifadelerden, Kolaylık Algısı ve Sosyal Etki ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu; Kolaylık Algısı ve Sosyal Etki ile eğitim arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu gözlemlenmiştir.

Hem web siteleri hem de mobil biletleme uygulamaları için en yüksek ilişkinin Güven Algısı ve Bilgi Kalitesi arasında olduğu gözlemlenmiştir. Buradan elde edilen sonuçla, Güven Algısı ve Bilgi Kalitesi arasında pozitif bir ilişki vardır. Bilgi Kalitesinin artması durumunda Güven Algısı da artacaktır.

E-bilet web siteleri için, davranışsal niyetin %56,3'ü Güven Algısı, Kolaylık Algısı, Performans Beklentisi, Fiyat Tasarruf Yönelimi, Alışkanlık ve Bilgi Kalitesi ile açıklanabilmektedir. Mobil biletleme uygulamaları için, bağımlı değişkenimiz davranışsal niyetin %61,4'ü Performans Beklentisi, Yenilikçilik, Sosyal Etki, Fiyat Tasarruf Yönelimi, Hazsal Motivasyon ve Güven Algısı bağımsız değişkenleri ile açıklanabilmektedir.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda, havayolu şirketlerinin e-bilet kullanımını arttırmaya yönelik tüketicilerin Kolaylık Algısı, Performans Beklentisi, Fiyat Tasarruf Yönelimi ve Bilgi Kalitesini karşılama ve geliştirme yönünde bu çalışmanın sonuçlarını göz önünde bulundurmaları önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Abca, A. (2008). *Elektronik Ticaretin Havayollarına Etkileri ve Türkiye'deki Havayollarında Elektronik Ticaretin Etkilerinin Araştırılması*. Eskişehir.
- Akcanlı, F., Soba, M. ve Kestane, A. (2013). *İmkb'ye Kote Edilmiş Havayolu Taşımacılığı Sektöründe Trend Analizine İlişkin Örnek Bir Uygulama*. Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 6/3.
- Akdağ, M. (2011). *SPSS'de İstatistiksel Analizler*.
<https://www.inonu.edu.tr/uploads/old/5/1328/spss-testleri.doc> (erişim tarihi: 15.07.2016)
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. Organizational Behavior & Human Decision Processes 50: 179-211.
- Akdemir, Y. (2005). *Atatürk Dönemi Türk Havacılığı*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Türk İnkılap Tarihi Enstitüsü, Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Anabilim Dalı
- Aksu, F. (2010). *Avrupa Birliği-Eurocontrol Sivil Havacılık Düzenlemeleri ve Türkiye'ye Olası Etkileri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Genelkurmay Başkanlığı, Harp Akademileri Komutanlığı, Stratejik Araştırmalar Enstitüsü Müdürlüğü, Uluslararası İlişkiler Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Aktaş, S. (2007). *Teknoloji Kabul Modeli ile Muhasebecilerin Bilgi Teknolojisi Kullanımına Yönelik Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Al-Gahtani, S. S., Hubona, G. S. & Wang, J. (2007). *Information Technology (IT) in Saudi Arabia: Culture and the Acceptance and Use of IT*, Information & Management 44: 681-691.
- Anderson, J. E., Schwager, P. H. & Kerns, R. L. (2006). *The Drivers for Acceptance of Tablet PCs by Faculty in a College of Business*. Journal of Information Systems Education, 17(4), Winter: 429-440.
- Aşkın, A. İ. M. (2013). *Türkiye'nin D-8 Ülkeleri İle Ticari İlişkilerinde Havayolu Taşımacılığının Yeri (2002-2012)*. İstanbul.
- Bağlıbel, M., Samancıoğlu, M. ve Summak, M.S. (2010). *Okul Yöneticileri Tarafından E-Okul Uygulamasının Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeline Göre Değerlendirilmesi*. Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi: Cilt/Volume: 7, Sayı/Issue: 13, s. 331 – 348.

- Başgöze, P. (2010). *Teknoloji Kabul Modelinin Teknolojik Yatkınlık ve Marka Kredibilitesi Değişkenleri Eklenerek Genişletilmesi: Satın Alma Eğilimine Uyarlanması*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Başol, S. (2010). *Havacılık Hukuku ve Kavramı*. III. Ulusal Havacılık ve Uzay Konferansı, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Becit İşçitürk, G. (2012). *Öğretmen Adaylarının Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Kabul ve Kullanımlarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Birgören, T. (2004). *Türk Havacılık Mevzuatı Kapsamında Ticari Hava Taşımacılığı İşletme Faaliyetleri ve Bu Sektörde Yönetim Bilişim Sistemlerinin İşleyişine İlişkin Bir Uygulama ve Değerlendirilmesi*. İstanbul.
- Chang, A. (2012). *UTAUT and UTAUT 2: A Review and Agenda for Future Research*. Journal The WINNERS, Vol. 13 No. 2: 106-114.
- Cheng, T.C.E., Lam, D.Y.C. & Yeung, A.C.L. (2006). *Adoption of Internet Banking: An Empirical Study in Hong Kong*. Decision Support Systems 42: 1558–1572.
- Çebi, Ç. (2014). *Türkiye’de Sivil Havacılığın Gelişimi ve Sorunları: THY’de Bir Uygulama*. İstanbul.
- Çelebi, A. (2008). *Türkiye’nin Tam Üyelik Sürecinde AB Sivil Havacılık Müktesebatına Uyum Düzeyi ve Türkiye-AB Sivil Havacılık Sorunları*. Ankara.
- Çevik, U. (1996). *Türkiye’de Sivil Havacılık Sektörü Ve Sivil Havacılık Sektörüne Sağlanan Devlet Desteği*. Eskişehir.
- Çiçek, G. (2004). *Türkiye’de Sivil Havacılığın Yeniden Yapılandırılması: DHMİ Örnek Olayı*. Ankara.
- Çimen, H. (2008). *Elektronik Uçak Bileti Müşterilerinin Satın Almada Süreklilik Eğilimlerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı, Ankara.
- Çizmecioglu, M. (2013). *Türkiye’de Sivil Havacılık ve Hava Yolu Ulaşımı Üzerine Bir Araştırma*. İstanbul.

- Çolak, E. *Varyans Analizi (ANOVA)-Kruskal-Wallis H Testi*. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Biyoistatistik Ana Bilim Dalı. http://eczacilik.anadolu.edu.tr/bolumSayfaları/belgeler/ecz2014%2011_20140527094539.pdf (erişim tarihi: 15.07.2016)
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, Vol. 13, No. 3, pp. 319-340, Management Information Systems Research Center, University of Minnesota.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R. (1989). *User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*. Management Science Vol. 35, No. 8.
- Demiralay, R. (2014). *Evde Ders Okulda Ödev Modelinin Benimsenmesi Sürecinin Yeniliğin Yayılımı Kuramı Çerçevesinde İncelenmesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Dpt, (2001). *Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Ulaştırma Özel İhtisas Komisyonu Raporu Hava Yolu Ulaştırması Alt Komisyonu Raporu*. DPT: 2584. ÖİK: 596, Ankara. www.ziyaguney.com/dosyalar/pdf/8.plan_havayolu.pdf (erişim tarihi: 08.06.2016)
- Doymuş, K. *Varyans Analizi*. <https://kemaldoymus.files.wordpress.com/2010/04/tek-yonlu-anova.ppt> (erişim tarihi: 15.07.2016)
- Erdem, H.K., (2011). *Kurumsal Kaynak Planlama Sistemlerinin Kullanımında Etkili Olan Faktörlerin Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeli ile İncelenmesi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Erdoğan, B.A. (2009). *Genç İletişimcilerin Yeni Medyadaki İptv'ye Bakışı ve Tam Modeli'ne Göre Yaklaşımı*. İstanbul.
- Erten, S. (2002). *Planlanmış Davranış Teorisi ile Uygulamalı Öğretim Metodu*. Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Cilt:19 / Sayı:2 / ss.217-233.
- Escobar-Rodriguez, T. & Carvajal-Trujillo, E. (2014). *Online Purchasing Tickets for Low Cost Carriers: An Application of The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model*. Tourism Management 43, 70-88.
- Esen, M. (2011). *Bireysel ve Kurumsal Hazır Oluşun Teknoloji Kabulüne Etkisi: Elektronik İnsan Kaynakları Yönetimi (E-İky) Alanında Ampirik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon, Kocaeli.

- Göktaş, K., (2010). *KEİ Üye Devletlerinde Sivil Havacılık Yönetmeliklerinin Yasal Çerçevesi*.
Raportör: Kemalettin Göktaş, Komisyon Üyesi, Türkiye.
[http://www.pabsec.org/pabsec/aksisnet/file/11-%20GA35-LC35-REP-10-tr\(1\).doc](http://www.pabsec.org/pabsec/aksisnet/file/11-%20GA35-LC35-REP-10-tr(1).doc)
(erişim tarihi: 12.06.2016)
- Göktepe, H. (2009). *Havayolu Taşımacılığında Sorumluluk ve Tazminat*. Sorumluk ve Tazminat Hukuku Sempozyumu, Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğretim Üyesi: 381-391.
- Güneş, Ü. (2009). *Türkiye’de Mesleki Ortaöğretim Düzeyinde Uçak Bakım Teknolojisi Alanında Eğitim-Öğretim Yeterliliklerinin Değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Teknoloji Eğitimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Gürbüz, Y. G. (2001). *Havacılık Alanındaki Teknolojik Gelişimin Diğer Alanlara ve Güncel Hayata Etkisi*. TMMOB Makina Mühendisleri Odası I. Ulusal Uçak Havacılık ve Uzay Mühendisliği Kurultayı, Eskişehir.
- Gürol, A. (2008). *Teknik Öğretmen Adaylarının Bilgi ve İletişim Teknolojilerine İlişkin Niyetlerini Belirlemek Amacıyla Teknoloji Kabul Modelini Uygulamak*, s.132-137
- Hoosain, A., Khan, S., Kıra, D. & Farhoomand, A., *Japan Airlines: Impact of e-Ticketing*. The University of Hong Kong
<http://japanairlinesstudy.blogspot.com/files/impactdese-tickets-japanese-airlines.3.doc> (erişim tarihi: 01.02.2015)
- Karatay, E., Şahin, M., Yalçın, P. ve Kırtılığlu, Y. *Sivil Havacılık Sektörünün Ulusal ve Uluslararası Düzeyde İncelenmesi*.
- Kaşıkçı, M. İ. (2007). *Globalleşme Sürecinde Uluslararası Hava Taşımacılığı ve Türk Sivil Havayollarının Rekabet Gücü*. Ankara.
- Kılıçer, K. (2008). *Teknolojik Yeniliklerin Yayılmasını ve Benimsenmesini Arttıran Etmenler*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. s. 8(2): 209-222.
- Kıran, A. (2010). *Avrupa Birliği Uyum Sürecinde Jaa/Easa Havaaracı Bakım Sisteminin İncelenmesi ve Türkiye’deki Uygulamaların Araştırılması*. Eskişehir.
- Koca, M. (2006). *Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kabul ve Kullanımı Birleştirilmiş Modelinin Değişkenlerine Göre Öğretmenlerin Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Kullanmalarının İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü Yönetmeliğinin Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Anabilim Dalı.

- Kocagöz Sayın, E. (2010). *Kadınların Makyaj Malzemelerini Satın Alma Davranışlarının İncelenmesi: Planlanmış Davranış Teorisinin Bir Uygulaması*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı, Kayseri.
- Koç, T. ve Turan, A.H. (2014). *Mobil Sabis Kabul ve Kullanımı: Sakarya Üniversitesi'nde Ampirik Bir Değerlendirme*. Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, Cilt: IX Sayı: II.
- Korul, V. ve Küçükönel, H. *Türk Sivil Havacılık Sisteminin Yapısal Analizi*. Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu.
- Kurtoğlu, M. (2009). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Öğretme-Öğrenme Sürecine Entegrasyonu Hakkındaki Görüşlerinin Yeniliğin Yayılımı Kuramı Temelinde İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı, Adana
- Kurulgan, M. ve Özata, F. Z. (2010). *Elektronik Kütüphane Hizmetlerinin Öğretim Elemanları Tarafından Benimsenmesinde Etkili Olan Faktörler: Anadolu Üniversitesi Öğretim Elemanları Üzerinde Bir Araştırma*.
- Kuşhan, M. C. (2001). *Sivil Havacılığımızın Dünü Bugünü ve Geleceği*. I. Ulusal Uçak Havacılık ve Uzay Mühendisliği Kurultayı, Eskişehir.
- Kutlay, A. (2012). *Analyses of Factors Affecting Acceptance of Homecare Technologies By Patients With Chronic Diseases*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, The Middle East Technical University, Medical Informatics.
- Lee, Y., Kozar, K. A. & Larsen, K. R. T. (2003). *The Technology Acceptance Model: Past, Present and Future Communications of The Association for Information Systems*. Volume 12, Article 5: 752-780.
- Li, L. *A Critical Review of Technology Acceptance Literature*. Department of Accounting, Economics and Information Systems.
- Mathieson, K. (1991). *Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior*, Information Systems Research, Vol. 2, No. 3 , pp. 173-191
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Nergiz, A. (2008). *Türkiye'de Sivil Havacılığın Gelişimi ve THY*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Tarihi Anabilim Dalı, İstanbul.

- Oktal, Ö. (2013). *Kullanıcıların Bilgi Sistemini Kabulünü Etkileyen Faktörlerin UTAUT Perspektifinden İncelenmesi*. H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 31, Sayı 1, s. 153-170.
- Okumuş, A. ve Asil, H. (2007). *Havayolu Taşımacılığında Yerli ve Yabancı Yolcuların Memnuniyet Düzeylerine Göre Beklentilerinin İncelenmesi*. Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (13) 2007 / 1: 152-175.
- Ong, C. S., Day, M. Y. & Hsu, W. L. (2009). *The Measurement of User Satisfaction with Question Answering Systems*. Information & Management, 46: 397-403.
- Özata, Z. F. (2009). *Yüksek Teknoloji Yeniliği Olarak Akıllı Telefonların Genç Tüketiciler Tarafından Benimsenmesinde Etkili Olan Faktörler*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Semerci, Ç. (2003). *Kopya Çekmeye İlişkin Tutum Ölçeği*. Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 13, Sayı: 1, Sayfa: 227-234, Elazığ.
- Sharp, J. H. (2006). *Development, Extension, and Application: A Review of the Technology Acceptance Model*. Computer Information Systems, Tarleton State University, Stephenville, TX 76401, USA, Proc ISECON 2006, v23 (Dallas): §2522 (refereed).
- Shorter-Judson, B. G. (2000). *Adoption and Diffusion of Innovation in the Airline Industry: An Investigation of Consumer Preference for Alternative Ticketing Methods-The Case of Electronic Ticketing*. School of Business Golden Gate University, San Francisco-California.
- Silen, D. (2015). *Kurumsal İletişimde Yeni Bir Platform Olarak Sosyal Medya Kullanımı: Üniversitelere Yönelik Bir Kurumsal İletişim Uygulaması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Solak, M. (2012). *Öğretmenlerin Akıllı Tahta Kullanımına Karşı Tutumlarının Teknoloji Kabul Modeline Göre İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, BÖTE Anabilim Dalı.
- Şahin, T. (2012). *Web Tabanlı Pazarlama Yapan Havayolu Yolcu Taşıma İşletmelerinin Etik Davranışları Üzerine Bir Araştırma*. Düzce.
- Şenel, B. (2011). *Teknoloji Kabulünün Sanal Organizasyonların E-Hizmet Kalitesine Etkisi*. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.
- Şengür, Y. (2010). *Havayolu İşletmelerinde Bilgi Sistemleri Stratejik Planlaması Amaçlarının, Başarı Faktörlerinin ve Yaklaşımlarının Belirlenmesine Yönelik Bir Delfi Çalışması*. Eskişehir.

- Şimşek, D. (2008). *Factors Influencing New Product Acceptance: A Study on Military Context*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Middle East Technical University, Science in Industrial Design Department.
- Tan, P. J. B. (2013). *Applying The UTAUT to Understand Factors Affecting The Use of English E-Learning Websites In Taiwan*. SAGE Open: 1–12.
- Tbmm, *Hava Yoluyla Uluslararası Taşımacılığa İlişkin Belirli Kuralların Birleştirilmesine Dair Sözleşmenin Onaylanmasının Uygun Bulunduğuna Dair Kanun Tasarısı ve Bayındırlık, İmar, Ulaştırma ve Turizm ile Dışişleri Komisyonları Raporları (1/1142)*.
<https://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem22/yil01/ss1087m.htm> (erişim tarihi: 08.06.2016)
- Turan B. (2011). *Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımının Teknoloji Kabul Modeli ile İncelenmesi ve Sınıf Öğretmenleri Üzerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bilecik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilecik.
- Turan, B. ve Haşit, G. (2014). *Teknoloji Kabul Modeli ve Sınıf Öğretmenleri Üzerinde Bir Uygulama*. Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, C:6, S:1, s. 109-119.
- Ursavaş, Ö. F. (2014). *Öğretmenlerin Bilişim Teknolojilerini Kullanmaya Yönelik Davranışlarının Modellenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Ünal, M. S. (2009). *Sivil Havacılık ve Uluslararası Hukuk*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Galatasaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Hukuku Anabilim Dalı
- Ünlü, S. (2009). *11 Eylül Olaylarının Uluslararası Sivil Havacılık Güvenliğine Etkileri*. Konya
- Venkatesh, V. & Davis, F. D. (2000). *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. Management Science, Vol. 46, No. 2, pp. 186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. Management Information Systems Research Center, University of Minnesota, MIS Quarterly, Vol. 27, No. 3, pp. 425-478
- Venkatesh, V. & Zhang, X. (2010). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: U.S vs. China*. Journal of Global Information Technology Management, 13(1): 5-27.

- Wang, H. I. & Yang, H. L. (2005). *The Role of Personality Traits in UTAUT Model Under Online Stocking*. Contemporary Management Research, 1(1): 69-82.
- Wilke, M. (1995). *Nix to Tix at Some Airlines; Travelers, Carriers Find Benefits In Electronic Ticketing*.
<http://adage.com/article/news/nix-tix-airlines-travelers-carriers-find-benefits-electronic-ticketing/86076/> (erişim tarihi: 01.02.2015)
- Wu, Y. L., Tao, Y. H. & Yang, P. C. (2007). *Using UTAUT to Explore The Behavior of 3G Mobile Communication User*. IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management, Singapore
- Yahyaoglu, M. (2011). *Development Study of Attitude Scale Towards Reading Book About Environmental Issues*. Elementary Education Online, 10(3), 1056-1065.
<http://ilkogretim-online.org.tr> (erişim tarihi: 12.05.2016)
- Yay, Ö. (2015). *Çevreci Otel Restoranında Yemek Yeme Davranışının Planlı Davranış Teorisi Çerçevesinde İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Antalya.
- Yılmaz, E. (2006). *Mantıklı Eylem Teorisi ile Muhasebecilerin Bilgi Teknolojisi Kullanımına Yönelik Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Yoon, M. G., Yoon, D. Y. & Yang, T. W. (2006). *Impact of e-Business on Air Travel Markets: Distribution of Airline Tickets in Korea*. Journal of Air Transport Management 12: 253–260.
- Yurttaş, B. (2007). *Havayolu Ulaştırmasında Yolcuların Seçim Ölçütleri Üzerine Bir Uygulama*. Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizcilik İşletmeler ve Yönetim Anabilim Dalı, Lojistik ve Deniz Ulaştırması Programı, İzmir.

İnternet Kaynakları:

ACI. <http://www.aci.aero/About-ACI/Overview/Mission-Objectives-Structure>

(erişim tarihi: 12.05.2016)

AEA. <http://www.aea.be/about-us/member-airlines.html> (erişim tarihi: 27.06.2016)

AEA. <http://www.aea.be/about-us/aea%E2%80%99s-history.html> (erişim tarihi: 05.06.2016)

AEA. <http://www.aea.be/about-us/aea%E2%80%99s-role.html> (erişim tarihi: 06.01.2015)

airbusgroup.com. *Flying on Demand, Airbus Global Market Forecast Book 2014-2033.*

<https://www.airbusgroup.com> (erişim tarihi: 04.01.2015)

airastana.com. *Elektronik Bilet Bilgisi.*

<https://airastana.com/tur/tr-tr/Bilgiler/Ucretler-ve-Biletleme/Elektronik-Bilet-Bilgisi>

(erişim tarihi: 05.06.2016)

anadolujet.com. *Türk Hava Yolları Faaliyet Raporu 2004.*

http://www.anadolujet.com/download/faaliyetRaporu2004_tr.pdf

(erişim tarihi: 12.06.2016)

Charlie Delta Center. [http://www.candiler.com.tr/ulkemizin-taraf-oldugu-uluslararası-sivil-](http://www.candiler.com.tr/ulkemizin-taraf-oldugu-uluslararası-sivil-hava-tasimaciligini-duzenleyen-cok-tarafli-anlasmalar/)

[hava-tasimaciligini-duzenleyen-cok-tarafli-anlasmalar/](http://www.candiler.com.tr/ulkemizin-taraf-oldugu-uluslararası-sivil-hava-tasimaciligini-duzenleyen-cok-tarafli-anlasmalar/) (erişim tarihi: 06.03.2016)

DHMI, *1960'lar – EUROCONTROL'ün Tarihçesi.*

<http://www.ssd.dhmi.gov.tr/sayfa.aspx?mn=112> (erişim tarihi: 05.06.2016)

Dışişleri Bakanlığı. *Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO).*

http://www.mfa.gov.tr/uluslararası-sivil-havacilik-orgutu-icao_tr.mfa

(erişim tarihi: 15.06.2016)

Docplayer.biz. *Ülkemizin Taraf Olduğu, Uluslararası Sivil Hava Taşımacılığını Düzenleyen*

Çok Taraflı Anlaşmalar. <http://docplayer.biz.tr/82713-Ulkemizin-taraf-oldugu-uluslararası-sivil-hava-tasimaciligi-ni-duzenleyen-cok-tarafli-anlasmalar.html>

(erişim tarihi: 08.06.2016)

EASA. <https://www.easa.europa.eu/the-agency/member-states> (erişim tarihi: 12.05.2016)

EASA. <https://www.easa.europa.eu/the-agency/easa-explained> (erişim tarihi: 04.01.2015)

ECAC. https://www.ecac-ceac.org/about_ecac/ecac_member_states

(erişim tarihi: 04.01.2015)

ECAC. https://www.ecac-ceac.org/about_ecac/mission (erişim tarihi: 04.01.2015)

eticaretmag, (2013). *Elektronik Bilet (E-Bilet) Nedir, Avantajları ve Dezavantajları Nelerdir?*

<http://eticaretmag.com/elektronik-bilet-e-bilet-nedir/>

(erişim tarihi: 09.06.2016)

eticaretmag, (2015). *E-Dönüşümde Elektronik Biletin Önemi*.

<http://eticaretmag.com/e-donusumde-elektronik-biletin-onemi/>

(erişim tarihi: 09.06.2016)

EUROCONTROL. <https://www.eurocontrol.int/articles/who-we-are>

(erişim tarihi: 12.05.2016)

EUROCONTROL. <https://www.eurocontrol.int/about/member-states>

(erişim tarihi: 12.05.2016)

gultekinaltuntas.com. *Uluslararası Sivil Havacılık Örgütleri*.

<http://www.gultekinaltuntas.com/wp-content/uploads/2012/11/Uluslararası-Sivil-Havacılık-Örgütleri.ppt> (erişim tarihi: 08.06.2016)

Hezarfen, (2009). *Havacılık Meteorolojisi Nedir?*

<http://www.hezarfen.mgm.gov.tr/Genel/Default.aspx> (erişim tarihi: 24.01.2015)

hezarfendergi.com, *ICAO'nun Amaç ve Hedefleri*.

<http://hezarfendergi.com/icao-nun-amac-ve-hedefleri/> (erişim tarihi: 05.06.2016)

hezarfendergi.com, *Birleşik Havacılık Otoritesi (Joint Aviation Authorities-JAA)*.

<http://hezarfendergi.com/birlesik-havacilik-otoritesi-joint-aviation-authorities-jaa/>

(erişim tarihi: 05.06.2016)

IATA. <http://www.iata.org/about/pages/history.aspx> (erişim tarihi: 27.06.2016)

IATA. <http://www.iata.org/about/members/pages/index.aspx> (erişim tarihi: 12.05.2016)

IATA, (2011) *Vision 2050 Report*.

https://www.iata.org/pressroom/facts_figures/Documents/vision-2050.pdf

(erişim tarihi: 05.06.2016)

ICAO. <http://www.icao.int/about-icao/Pages/default.aspx> (erişim tarihi: 12.05.2016)

JAA. <http://www.jaa.nl/introduction/introduction.html> (erişim tarihi: 24.01.2015)

Kul, S. *Korelasyon Analizi*. <http://www.p005.net/analiz/korelasyon-analizi>

(erişim tarihi: 15.07.2016)

Mimar ve Mühendisler Grubu, (2013). *Türk Sivil Havacılığı Geçmişten Geleceğe Ele Alındı*.

<http://www.mmg.org.tr/8-paneller/393-turk-sivil-havaciligi-gecmisten-gelecege-ele-alindi.html> (erişim tarihi: 24.01.2015)

Nan Lojistik, *Havayolu Taşımacılığının Avantajları ve Dezavantajları Nelerdir?*

<http://www.nanlojistik.com/tr/hizmetler/9/havayolu-tasimaciligi>

(erişim tarihi: 12.05.2016)

Orman ve Su İşleri Bakanlığı Meteoroloji Genel Müdürlüğü.

<http://www.mgm.gov.tr/genel/meteoroloji.aspx#sfU> (erişim tarihi: 08.06.2016)

- ozelguvenlikdunyasi.com, (2012). *Sivil Havacılık Güvenliği Hakkında Uluslararası Düzenlemeler*. <http://www.ozelguvenlikdunyasi.com/sivil-havacilik-guvenligi-hakkinda-uluslararasi-duzenlemeler.html> (erişim tarihi: 12.06.2016)
- Pasaport ve Güvenli Daire Başkanlığı, *Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO)*. <http://www.pasaport.pol.tr/Sayfalar/icao.aspx> (erişim tarihi: 05.06.2016)
- Prezi.com, (2015). *Gerekçeli Eylem Teorisi*. <https://prezi.com/vtlorr3tqyd0/gerekceli-eylem-teorisi/> (erişim tarihi: 12.06.2016)
- psychotron.org, *Attitudes & Behaviour: LaPiere (1934)*. http://www.psychotron.org.uk/resources/social/AS_AQB_social_attitudes_lapiere.pdf (erişim tarihi: 14.06.2016)
- publishyourarticles.net, *What Are The Advantages and Disadvantages of Air Transport?* <http://www.publishyourarticles.net/knowledge-hub/business-studies/what-are-the-advantages-and-disadvantages-of-air-transport.html> (erişim tarihi: 09.06.2016)
- SHGM. <http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-isletmeleri/2063-hava-tasima-isletmeleri> (erişim tarihi: 09.06.2016)
- SHGM, (2007). *Faaliyet Raporu*. <http://www.shgm.gov.tr/doc3/2007fr.pdf> (erişim tarihi:25.06.2016)
- slideplayer.biz. *Tanımlayıcı İstatistikler*. <http://slideplayer.biz.tr/slide/8921423/> (erişim tarihi: 14.07.2016)
- Şahin, T. (2011). *Havacılık ve Bilgi Teknolojileri*, <http://www.teomansahin.com/blog/havacilik-bt> (erişim tarihi: 25.06.2016)
- TOBB. (2014). *Türkiye Sivil Havacılık Sektörü Meclis Raporu 2013*. <http://www.tobb.org.tr/Documents/yayinlar/2014/TurkiyeSivilHavacilikSektorRaporu.pdf> (erişim tarihi: 08.06.2016)
- ucakbiletim.web, *E-Bilet Diğer Adıyla Elektronik Bilet nedir?* <http://ucakbiletim.web.tr/blog/e-bilet-diger-adiyla-elektronik-bilet-nedir/> (erişim tarihi: 05.06.2016)
- UDHB, (2014). *2003-2013 İstatistiklerle*. http://www.ubak.gov.tr/BLSM_WIYS/UBAK/tr/docxls/20140828_162428_204_1_64.pdf (erişim tarihi: 05.06.2016)
- Wikipedia, *Airports Council International*. https://en.wikipedia.org/wiki/Airports_Council_International (erişim tarihi: 05.06.2016)

yourarticlelibrary.com, *Air Transport: Characteristics, Advantages and Disadvantages*.

<http://www.yourarticlelibrary.com/geography/transportation/air-transport-characteristics-advantages-and-disadvantages/42130/> (erişim tarihi: 09.06.2016)

Ö Z G E Ç M İ Ş

Adı ve SOYADI : Ela ÖZKOCAGİL

Doğum Yeri - Tarihi: Ereğli/Konya, 14.03.1988

Eğitim Durumu

Mezun Olduğu Lise : Adana Erkek Lisesi, 2006

Lisans Diploması : Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme (İngilizce) Bölümü, 2012

Yüksek Lisans

Diploması : Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Antalya, 2016

Tez Konusu : Havayolu Taşımacılığı Sektöründe Elektronik Ortamda Bilet Alımının Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli ile İncelenmesi

Yabancı Dil : İngilizce

İş Deneyimi

Staj : Vakıfbank A.Ş., Temmuz - Ağustos 2010

Çalıştığı Kurum : Sunexpress Havayolları, 2013- Devam Ediyor

E-Posta : ela_ozkocagil@hotmail.com