

T.C.  
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
MUHASEBE VE FİNANSMAN BİLİM DALI

TEKNOLOJİ KABUL MODELİ ÇERÇEVESİNDE DİJİTAL  
FİNANSAL TEKNOLOJİ KULLANIM NİYET VE DAVRANIŞINI  
ETKİLEYEN FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

DOKTORA TEZİ

İLYAS SAÇKES

BALIKESİR, 2025



**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**  
**MUHASEBE VE FİNANSMAN BİLİM DALI**

**TEKNOLOJİ KABUL MODELİ ÇERÇEVESİNDE DİJİTAL**  
**FİNANSAL TEKNOLOJİ KULLANIM NİYET VE DAVRANIŞINI**  
**ETKİLEYEN FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**DOKTORA TEZİ**

**İLYAS SAÇKES**

**TEZ DANIŞMANI**

**PROF. DR. ŞAKİR SAKARYA**

**BALIKESİR, 2025**

## **DESTEKLEYEN PROJELER**

Bu Tez çalışması, YÖK 100/2000 Doktora Projesi, Ticaret ve Finans Sektörlerinde Dijital Dönüşüm Doktora Programı kapsamında desteklenmiştir.

Bu Tez çalışması 2023/073 proje numarası ile T.C. Balıkesir Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi tarafından desteklenmiştir.

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TEZ ONAYI**

Enstitümüzün İşletme Anabilim Dalı, Muhasebe ve Finansman Bilim Dalı (YÖK 100/2000 – Ticaret ve Finans Sektöründe Dijital Dönüşüm alt alanında)'nda 202012548002 numaralı İlyas Saçkes hazırladığı **Teknoloji Kabul Modeli Çerçevesinde Dijital Finansal Teknoloji Kullanım Niyet ve Davranışını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma** konulu DOKTORA tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 11/12/2025 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

Üye (Başkan) Prof. Dr. Sinan AYTEKİN	İmza
Üye (Danışman) Prof. Dr. Şakir SAKARYA	İmza
Üye Prof Dr. Hasan Hüseyin YILDIRIM	İmza
Üye Doç. Dr. Nevzat ÇALIŞ	İmza
Üye Dr. Öğr. Üyesi Çağatay MİRGEN	İmza

/ /2025

Enstitü Onayı

## ETİK BEYAN

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kuralları'na uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı ve
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.
- Yükseköğretim Kurulu tarafından 2024 yılında yayınlanan “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Faaliyetlerinde Üretken Yapay Zekâ Kullanımına Dair Etik Rehber” ve Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Çalışmalarda Üretken Yapay Zekâ Kullanımı: Etik İlkeler ve Uygulama Rehberi hakkında bilgi sahibiyim. Üretken yapay zekânın kullanılmasına ilişkin doğabilecek sorumluluklarımı kabul ettiğimi beyan ederim

/ /2025

İmza

İlyas SAÇKES

## ÖNSÖZ

Dijitalleşmenin, bazı alanlarda tercihten ziyade artık belki de zorunluluk olduğu günümüzde, her alanda, pek çok işlem ve aktivitede dijitalleşmenin kaçınılmaz olması gibi, finans alanında da benzer bir dijital değişim görülmektedir. Bu bağlamda da günümüzde bu değişime ayak uydurmak, dijital teknolojileri benimsemek veya o teknolojiyi kullanma davranışını anlamak da dijital çağımız için oldukça önemlidir. Bu tez çalışması, dijital finansal teknoloji teknoloji kabul modeli ortaya koyma amacıyla, bir dijital finansal teknoloji olan mobil bankacılık uygulaması kullanım niyet ve davranışına etki eden faktörleri incelemeyi konu edinmektedir.

Başarmak için yalnızca hangi bilgilere sahip olmanız gerektiğini anlamının öneminin yanında, bu bilgilere ulaşmak için hangi yolları, nasıl izlemeniz gerektiğini de bilmenin önemi yadsınamaz. Bu yollarda kimi zaman zorluklarla yürürken desteğini benden asla esirgemeyen, başarı yolundaki motivasyonumu korumamda danışman hocam Sayın Prof. Dr. Şakir SAKARYA'nın emeği büyüktür. Akademik başarıları ile ünvanını ve kurumunu yücelten, öğrencilerinden desteğini esirgemeyen, örnek aldığım karakteriyle, erdemli duruşuyla ve benim de sahip olmak istediğim engin akademik bilgi birikimi ve tecrübesiyle, doktora eğitimim boyunca bilgilerinden, tecrübelerinden ve yol göstericiliğinden ziyadesiyle faydalandığım danışman hocam Sayın Prof. Dr. Şakir SAKARYA'ya sonsuz şükranlarımı sunarım. Doktora eğitimim sürecinde en az danışman hocam kadar örnek aldığım, bilgi birikimleriyle beni aydınlatan, değerli kişilikleri ile bir yol gösterici olarak çok değerli hocalarım Sayın Prof. Dr. Sinan AYTEKİN ve Sayın Doç. Dr. Hasan Hüseyin YILDIRIM'a teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim.

Hayatım boyunca beni yalnız hissettirmeyen, hiçbir konuda desteklerini esirgemeyen, karşılaştığım zorluklarda her zaman yanımda olan, haklarını asla ödeyemeyeceğim kıymetli annem Nebat SAÇKES'e, babam Sedat SAÇKES'e, ağabeylerim Mesut SAÇKES ve Esat SAÇKES'e sonsuz minnetlerimi sunarım.

**BALIKESİR, 2025**

**İLYAS SAÇKES**

## ÖZET

# TEKNOLOJİ KABUL MODELİ ÇERÇEVESİNDE DİJİTAL FİNANSAL TEKNOLOJİ KULLANIM NİYET VE DAVRANIŞINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

**SAÇKES, İlyas**

**Doktora, İşletme Anabilim Dalı**

**Muhasebe ve Finansman Bilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Prof. Dr. Şakir SAKARYA**

**2025, 120 sayfa**

Bu tez çalışması, Teknoloji Kabul Modeli (TKM) çerçevesinde, bireylerin bir dijital finansal teknolojilerin benimsenmesi kapsamında, dijital bir finansal teknoloji kullanım niyeti ve davranışını açıklamaya yönelik teorik bir model ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda, TKM’de yer alan faktörlere öncül eklentiler olarak, dijital bir finansal teknolojinin kabulüne ilişkin yaş, eğitim, dijital okuryazarlık, finansal okuryazarlık ve dijital finansal teknolojilere yönelik özyeterlik inancı faktörleri, dışsal faktörler olarak belirlenmiştir. Çalışmanın modelinde yer alan kavramlar, faktörler ve bağlantılarının kavramsal çerçeveleri ve teorik temelleri açıklanmış, literatürdeki ampirik bulgulara yer verilmiştir. Modelin testi için geliştirilen, geçerli ve güvenilir puanlar ürettiği ortaya konan ölçme aracı ile 345 katılımcıdan veri toplanmıştır. Veriler ile modelin testi için yol analizi yapılmıştır. Uyum indekslerince tavsiye edilen revizeler sonrasında Dijital Finansal Teknoloji Kabul Modelinin, model uyum indekslerince kabul edilen düzeye eriştiği ve tüm yol katsayılarının istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Sonuç olarak yaş, eğitim düzeyi, dijital okuryazarlık, finansal okuryazarlık ve özyeterlik inançlarının, dijital bir finansal teknolojinin benimsenmesinde rol oynayan önemli faktörler olduğu ortaya konmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Teknoloji Kabul Modeli, Dijital finansal teknoloji, finansal okuryazarlık, dijital okuryazarlık, Özyeterlik inancı

## **ABSTRACT**

### **A STUDY ON AFFECTING FACTORS OF DIGITAL FINANCIAL TECHNOLOGY USE INTENTION AND BEHAVIOR IN THE FRAMEWORK OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL**

**SAÇKES, İlyas**

**Ph.D, Department of Business Administration**

**Fields of Accounting and Finance**

**Advisor: Prof. Dr. Şakir Sakarya**

**2025, 120 pages**

This thesis study aims to propose a theoretical model to explain the intention and behavior of individuals regarding the use of a digital financial technology within the framework of the Technology Acceptance Model (TAM) in the context of adopting digital financial technologies. Accordingly, factors such as age, education, digital literacy, financial literacy, and self-efficacy belief toward digital financial technologies were designated as external factors, serving as antecedents to the factors included in the TAM, for the acceptance of a digital financial technology. The conceptual frameworks and theoretical foundations of the constructs, factors, and their relationships within the study's model were explained, and empirical findings from the literature were presented. Data were collected from 345 participants using a measurement instrument developed for testing the model, which was demonstrated to yield valid and reliable scores. Path analysis was performed on the data to test the model. Following revisions suggested by the fit indices, the Digital Financial Technology Acceptance Model was found to achieve an acceptable level based on the model fit indices, and all path coefficients were statistically significant. In conclusion, age, education level, digital literacy, financial literacy, and self-efficacy beliefs were revealed to be significant factors playing a role in the adoption of a digital financial technology.

**Keywords:** Technology Acceptance Model, Digital financial technology, Financial literacy, Digital literacy, Self-efficacy

*Annem, Babam ve Ağabeylerime...*

## İÇİNDEKİLER

	<b>Sayfa</b>
ÖNSÖZ .....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
İTHAF SAYFASI.....	vi
İÇİNDEKİLER .....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	xii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiii
<b>1. GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
1.1. Araştırmanın Problemi .....	2
1.2. Araştırmanın Amacı .....	3
1.3. Araştırmanın Önemi.....	4
1.4. Araştırmanın Varsayımları .....	5
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	5
1.6. Tanımlar .....	5
<b>2. İLGİLİ ALANYAZIN .....</b>	<b>7</b>
2.1. Kuramsal Çerçeve .....	7
2.1.1. Dijitalleşme, Kullanıcı Benimsemesi ve DFTKM'nin Kuramsal Temelleri	7
2.1.2. Algılanan Fayda, Algılanan Kullanım Kolaylığı, Tutum, Niyet ve Davranış	
Değişkenlerinin Teorik Arka Planı.....	10
2.1.2.1. Sosyal Bilişsel Öğrenme Kuramı.....	11
2.1.2.2. Bandura'nın Özyeterlilik Kuramı .....	12
2.1.2.3. Gerekçeli Eylem Teorisi .....	14
2.1.2.4. Planlı Davranış Teorisi .....	15
2.1.2.5. Yeniliğin Yayılımı Teorisi.....	16
2.1.2.6. Teknoloji Kabul Modeli.....	19
2.1.3. Yaş Değişkeninin Teorik Arka Planı .....	21

2.1.3.1. Sosyal Bilişsel Öğrenme Kuramı Bağlamında Yaş ile Finansal Okuryazarlık Arasındaki İlişki.....	21
2.1.3.2. Yaşlanma Teorileri Kapsamında Yaş ile Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişki.....	22
2.1.3.2.1. Bilişsel Kişilik ve Yaşlanma Teorisi Bağlamında, Yaş ile Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişki ...	23
2.1.3.2.2. Azalmış İşlem Kaynağı Teorisi Bağlamında, Yaş ile Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişki ...	26
2.1.3.2.3. Yaşam Boyu Gelişim ve Yaşlanma Tabanlı Telafi ile Seçici Optimizasyon Teorisi Bağlamında, Yaş ile Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişki.....	28
2.1.3.3. Dijital Yerli-Göçmen Teorisi Bağlamında Yaş ile Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişki .....	32
2.1.4. Eğitim Değişkeninin Teorik Arka Planı.....	33
2.1.4.1. Yeniliklerin Yayılımı Teorisi Bağlamında Eğitim ile Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişki.....	34
2.1.4.2. Sosyokültürel Kuram ve Sosyal Bilişsel Öğrenme Kuramı Bağlamında Eğitim ile Dijital Okuryazarlık ve Finansal Okuryazarlık Arasındaki Teorik İlişki.....	35
2.1.5. Finansal Okuryazarlık Faktörünün Teorik Arka Planı.....	36
2.1.5.1. Bandura'nın Özyeterlik Teorisi Bağlamında Finansal Okuryazarlık Faktörü ile Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnancı Arasındaki Teorik İlişki .....	38
2.1.6. Dijital Okuryazarlık Faktörünün Teorik Arka Planı .....	39
2.1.6.1. Bandura'nın Özyeterlik Teorisi Dijital Okuryazarlık Faktörü ve Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnancı Arasındaki Teorik İlişki.....	41
2.1.7. Sosyal Bilişsel Öğrenme Kuramı ve Özyeterlik Kuramı Çerçevesinde Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnancı ile Algılanan Kullanım Kolaylığı ve Algılanan Fayda İlişkilerinin Teorik Altyapısı.....	42
2.2. Literaür Araştırması .....	43
<b>3. YÖNTEM.....</b>	<b>51</b>
3.1. Araştırmanın Modeli .....	51

3.2. Evren ve Örneklem.....	54
3.3. Veri Toplama Yöntem ve Teknikleri .....	54
3.3.1. Form Geliştirme Aşaması .....	54
3.3.2. Dijital Finansal Teknoloji Kabul Ölçeği .....	55
3.3.2.1. Madde Havuzunun Oluşturulması .....	57
3.3.2.2. Deneme Çalışması Öncesinde Yapılan Çalışmalar .....	66
3.4. Deneme Çalışması.....	67
3.5. Analiz Yöntem ve Teknikleri.....	69
<b>4. BULGULAR VE YORUMLAR.....</b>	<b>70</b>
4.1. Verilerin Analizi.....	70
4.1.1. Katılımcılara İlişkin Demografik Veriler.....	70
4.1.2. Ölçme Aracına İlişkin Analizler .....	71
4.1.3. Modelin Testi .....	76
4.2. Yaş Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar .....	84
4.3. Eğitim Düzeyi Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar .....	84
4.4. Finansal Okuryazarlık Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	85
4.5. Dijital Okuryazarlık Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar .....	86
4.6. Mobil Bankacılık Uygulamalarının Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnancı Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar .....	86
4.7. Mobil Bankacılık Uygulaması Kullanımına Yönelik Algılanan Kullanım Kolaylığı Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar .....	87
4.8. Mobil Bankacılık Uygulaması Kullanımına Yönelik Algılanan Fayda Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar .....	88
4.9. Mobil Bankacılık Uygulaması Kullanımına Yönelik Tutum Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	89
4.10. Mobil Bankacılık Uygulaması Kullanımına Yönelik Niyet Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	89
<b>5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>91</b>
5.1. Sonuç .....	91
5.2. Öneriler.....	97
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>103</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>112</b>

## TABLolar LİSTESİ

### Sayfa

<b>Tablo 1.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kabul Modelinin Kuramsal Temelleri.....	9
<b>Tablo 2.</b> Yaş ile Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişkiye Yönelik Literatürdeki Bulgular .....	44
<b>Tablo 3.</b> Eğitim ile Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişkiye Yönelik Literatürdeki Bulgular .....	45
<b>Tablo 4.</b> Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık ile Özyeterlik İnancı Arasındaki İlişkiye Yönelik Literatürdeki Bulgular.....	46
<b>Tablo 5.</b> Özyeterlik İnancı ile Algılanan Kullanım Kolaylığı ve Algılanan Faydaya Yönelik Literatürdeki Bulgular .....	47
<b>Tablo 6.</b> Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Tutum ve Niyet Değişkenlerinin Yer Aldığı Teknolojilerin Benimsenmesine Yönelik Modeller .....	48
<b>Tablo 7.</b> Teknoloji Kabul Modelleriyle Finansal Teknolojilerin Benimsenmesine İlişkin Yapılan Uluslararası Akademik Çalışmalar.....	49
<b>Tablo 8.</b> Teknoloji Kabul Modelleri Çerçevesinde, Finansal Teknolojilerin Benimsenmesine İlişkin Yapılan Ulusal Akademik Çalışmalar. ....	50
<b>Tablo 9.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kabul Ölçeğinin İçerik Düzeni.....	57
<b>Tablo 10.</b> Finansal Okuryazarlık .....	58
<b>Tablo 11.</b> Dijital Okuryazarlık .....	60
<b>Tablo 12.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kullanım Özyeterlilik İnancı .....	61
<b>Tablo 13.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Algılanan Fayda.....	62
<b>Tablo 14.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Algılanan Kullanım Kolaylığı.....	63
<b>Tablo 15.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Tutum.....	64
<b>Tablo 16.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kullanım Niyeti .....	64
<b>Tablo 17.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kullanımı .....	65

<b>Tablo 18.</b> Deneme Çalışmasına İlişkin İstatistiksel Test ve Analiz sonuçları .....	68
<b>Tablo 19.</b> Katılımcılara İlişkin Betimleyici İstatistikler.....	71
<b>Tablo 20.</b> Finansal Okuryazarlık Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları.....	72
<b>Tablo 21.</b> Dijital Okuryazarlık Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları .....	72
<b>Tablo 22.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnancı Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları .....	73
<b>Tablo 23.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Algılanan Fayda Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları .....	73
<b>Tablo 24.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Algılanan Kullanım Kolaylığı Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları.....	74
<b>Tablo 25.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Tutum Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları.....	74
<b>Tablo 26.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Niyet Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları.....	75
<b>Tablo 27.</b> Dijital Finansal Teknoloji Kullanım Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları.....	75
<b>Tablo 28.</b> Önerilen Kuramsal ve Revize Modele İlişkin Uyum İndeksleri.....	80
<b>Tablo 29.</b> Kavramsal ve Revize Dijital Finansal Teknoloji Kabul Modelindeki Yol Katsayıları.....	81
<b>Tablo 30.</b> Dijital Finansal Teknoloji Modeli Değişkenlerinin Açıklanan Varyansları .....	82
<b>Tablo 31.</b> Tez çalışmasının Hipotezlerinin Ret/Kabul Durumu.....	90

## ŞEKİLLER LİSTESİ

	<b>Sayfa</b>
Şekil 1. Sosyal Bilişsel Teori Yapısı .....	12
Şekil 2. Özyeterlik Beklentilerinin Dört Temel Kaynağı .....	13
Şekil 3. Gerekçeli Eylem Teorisinin Kavramsal Çerçevesi.....	14
Şekil 4. Planlı Davranış Teorisinin Kavramsal Çerçevesi .....	15
Şekil 5. Beş Aşamalı Yenilik-Karar Süreci Modeli.....	17
Şekil 6. Yenilikçilik Temelli Benimseyici Sınıflandırması .....	18
Şekil 7. Teknoloji Kabul Modeli (Kavramsal Versiyon).....	20
Şekil 12. Finansal Okuryazarlık Konsepti .....	37
Şekil 13. Dijital Okuryazarlık Modeli .....	40
Şekil 14. Dijital Finansal Teknoloji Kabul Modeli (Kavramsal versiyon).....	52
Şekil 15. Çalışmadaki Ölçek Geliştirme Sürecinin Akış Şeması .....	55
Şekil 16. Katılımcıların Yaş Dağılımları .....	70
Şekil 17. Kuramsal Modele İlişkin Yol Analizi .....	77
Şekil 18. Revize Modele İlişkin Yol Analizi .....	79
Şekil 19. Dijital Finansal Teknoloji Modeli (Revize Versiyon) .....	83

## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>DFTKM</b>	: Dijital Finansal Teknoloji Kabul Modeli
<b>GET</b>	: Gerekçeli Eylem Teorisi
<b>KMO</b>	: Kaiser-Meyer-Olkin
<b>OECD</b>	: Ekonomik İş birliği ve Kalkınma Örgütü
<b>PDT</b>	: Planlı Davranış Teorisi
<b>SBK</b>	: Sosyal Bilişsel Öğrenme Kuramı
<b>TBB</b>	: Türkiye Bankalar Birliği
<b>TKM</b>	: Teknoloji Kabul Modeli
<b>TÜİK</b>	: Türkiye İstatistik Kurumu

# 1. GİRİŞ

İnsanlık, çağlar boyunca gerçekleştirmek zorunda olduğu veya gerçekleştirmek istediği amaçlarını, işlerini, kolaylıkla halledebilmek için teknolojiden ziyadesiyle faydalanmıştır. Bu bağlamda, teknolojinin varoluş amacının belki de “kolaylık sağlamaktır” ve “fayda sağlamaktır” demek yanlış olmazdı. Modern bilimin hızla gelişmesi ve hemen her alanda bilimsel bilginin rolünün artması sayesinde, insanlık tarihi boyunca gelişen teknolojinin, son yüzyılda büyük bir ivme kazandığı görülmektedir. Bu bağlamda teknolojinin, insanlığın varoluşundan aydınlanma çağına yani modern bilim ve teknolojinin doğuşuna kadarki ilerleyişi ile son yüzyıldaki ilerleyişi arasında, muazzam bir fark olduğu görülebilir.

Dijitalleştirme (digitisation) kavramı, analog verilerin ve süreçlerin, makinelerin okuyabileceği bir formata dönüştürülmesidir (Organisation for Economic Co-Operation and Development [OECD], 2019). İngilizcede “digit” kelimesinin, Türkçe karşılığı olan “tek hane” veya “tek basamak” gibi anlamlara istinaden, ilgili format olan “0” ve “1” rakamlarını kastetmektedir. Dijitalleşme (digitalisation) kavramı, dijital teknoloji, dijital veri ve dijital ara bağlantıların, mevcut düzende işleyen veya yeni işlerde değişiklik meydana getirecek şekilde kullanılmasını ifade eder (OECD, 2019). Dijital dönüşüm (digital transformation) kavramı ise dijitalleştirme ve dijitalleşme sonucunda meydana gelen ekonomik ve sosyal etkilerdir (OECD, 2018).

Endüstri 4.0 ile teknoloji kavramının, genişletilmiş yeni bir boyuta ulaşmasıyla dijital çağın değişim hızına yetişmek ve güncel kalmak, ülkeler için önemli bir yarış halini almış gibi gözükmektedir. İş yapma şekillerinin hızlı bir şekilde değişmeye başladığı günümüzde, resmi yazışmaların, form veya evrak benzerlerinin, “bilgisayar ortamında doldurulması” zorunluluğu oldukça yaygın hale gelmiştir. Yakın gelecekte, pek çok iş ve aktivitenin de benzer şekilde alternatifi olmaksızın, dijital teknolojiler ile dijital ortamda gerçekleşeceği öngörülebilir. Öte yandan, 2023 yılı ağustos ayı itibari

ile ülkemizde internet erişim imkanı bulunan hane oranı %95,5'tir (Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK], 2023). İstatistiklerin gösterdiği üzere ülkemizde, dijital teknolojilerin artık neredeyse herkesin elinin altında olduğu da söylenebilir.

Dijitalleşmenin finans sektöründeki gelişiminin, yeni mekanizmaların, yeni finansal araçların ve piyasaların ortaya çıkmasında önemli rol oynadığı söylenebilir. Öte yandan finansal teknolojiler, günümüzdeki gelişimi sayesinde nihai kullanıcılara finansal işlemlerini daha ucuz, daha güvenli ve daha hızlı bir şekilde yapabilmeyi vadetmektedir. Nitekim, akıllı telefon sahipliğinin nüfusa oranı 2025 yılında, %97,6 olarak tahmin edilmiştir (Kemp, 2025). Dolayısıyla dijital teknolojilere erişim imkanını gösteren istatistikleri de göz önüne aldığımızda, ülkemizde yetişkin bireylerin, iletişim, bilgi araştırması, alışveriş, eğlence gibi birçok işlem ve aktivitede olduğu gibi, finansal işlemlerinde de dijital teknolojileri kullanmaları beklenen bir davranıştır.

Literatürde kişilerin bir teknolojiyi benimsemesine etki eden faktörlere yönelik pek çok araştırma mevcuttur. Bu modeller çerçevesinde yapılan ampirik araştırmalar sonucunda bir teknolojiyi kullanmaya yönelik tutum, niyet ve davranışlarını açıklamaya ilişkin bazı modeller genel kabul görmeye başlamıştır. Davis (1986)'in ilk olarak 1986 yılında ortaya koyduğu TKM de bu alandaki başlıca modellerdendir.

Bu tez çalışması, bir dijital finansal teknoloji olan mobil bankacılık uygulaması kullanım niyet ve davranışına etki eden faktörleri incelemeyi konu edinmektedir. Bu kurgu bağlamında çalışma, bir Dijital Finansal Teknoloji Kabul Modeli (DFTKM) geliştirmeyi amaçlamaktadır.

### **1.1. Araştırmanın Problemi**

Günümüzde teknolojik ürün ve hizmetlerin çeşitliliği hızla artmaktadır. Özellikle dijital teknolojilerin, çağımıza yön veren teknolojiler konumunda olduğu söylenebilir. Böylesi bir ekosistemde, teknolojik ürünlerin kullanılmasının neredeyse zorunlu bir hale geldiği görülmektedir. Ancak kişilerin geçmişte olduğu gibi günümüzde de yeni teknolojileri benimsemeleri ve kabullenmeleri hususunda farklı davranışlar sergilediklerine dair araştırmalar mevcuttur. Genelde bu araştırmalar kişilerin, bir teknolojiyi kullanma davranışını etkileyen faktörleri açıklayan modeller doğrultusunda yapılan ampirik çalışmalardan oluşmaktadır.

Günümüzde hızla gelişen ve dijitalleşen teknoloji, neredeyse her alanda pek çok yeni ürün sunmaktadır. Finans sektörü de bu hususta başı çeken alanlarda yer almaktadır. Zira, neredeyse finansal işlemlerin tamamı artık dijital araçlarla yapılabilmekte ve hatta her geçen gün yeni bir finansal enstrüman ortaya çıkmaktadır. Finansal işlemler, sorunsuz, eksiksiz ve hızlı tamamlanması beklenen önemli işlemlerdir. Bireylerin, sonuçta bir teknoloji olan dijital finansal teknolojileri kullanarak bu işlemleri tamamlaması ya da bu teknolojiyi kullanmayı reddederek direnç göstermeleri, bir dijital finansal teknoloji kabul/benimseme davranışı kapsamında değerlendirilebilir. Bu bağlamda araştırmanın temel problemini, bir dijital finansal teknolojiyi, kullanma niyet ve davranışını etkileyen faktörlerin belirlenmesi oluşturmaktadır.

## **1.2. Araştırmanın Amacı**

Davranışın nasıl meydana geldiğini anlamının oldukça önemli olduğu söylenebilir. Bu sayede davranışları önceden tahmin etme olanağı doğabilir. Böylelikle insan, çevresi üzerinde belirli bir kontrol sağlayabilir (Heider, 1958). Pazarlama açısından örnek vermek gerekirse, tüketicinin satın alma davranışını etkileyen faktörleri bilmek, başarının anahtarı demek olabilir. Benzer şekilde yeni bir ürünü ya da bir teknolojiyi kabullenme veya o teknolojiyi kullanma davranışını anlamak da dijital çağımız için oldukça önemlidir.

Çalışmanın temel amacı, dijital finansal teknoloji kullanım niyet ve davranışını etkileyen faktörleri belirlemektir. Bu temel amaç kapsamında çalışmada, aşağıdaki sorulara yanıt bulunmaya çalışılacaktır:

1. Bireylerin, yaşları ve/veya eğitim seviyeleri ile finansal okuryazarlık ve/veya dijital okuryazarlık düzeyleri arasında, anlamlı bir ilişki var mıdır?

2. Bireylerin, finansal okuryazarlık ve/veya dijital okuryazarlık düzeyleri ile dijital finansal teknoloji kullanım özyeterlilik inanç düzeyleri arasında, anlamlı bir ilişki var mıdır?

3. Bireylerin, dijital finansal teknoloji kullanım özyeterlilik inanç düzeyleri ile bir dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulamaları) kullanımına yönelik fayda algısı ve bu teknolojinin kullanımını hususundaki kolaylık-zorluk algısı arasında, anlamlı bir ilişki var mıdır?

### 1.3. Araştırmanın Önemi

İstatistiklere göre ÷lkemizde 35-55 yaş grubundan sonra yaş arttıkça, aktif olarak dijital bankacılık kullanımının düştüğü gör÷lmektedir (Türkiye Bankalar Birliği [TBB], 2025, s. ii). Halbuki yaş ilerledikçe gelir düzeyinin ve/veya servetin arttığı genel kabul görmüştür. O halde, bilim ve teknolojinin, hiç durmaksızın gelişip değiştiği böyle bir zamanda, yaş almış bireylerin, finansal işlemlerini gerçekleştirmede, çağa ayak uydurmaları oldukça önemlidir.

Tüm dünyada olduğu gibi ÷lkemizde de teknoloji ve finans hızla gelişirken, nüfus ise 1935, 1975 ve 2023 yıllarına ait istatistiklere göre giderek yaşlanmaktadır (TÜİK, 2025). Bu bağlamda tez çalışması, emek, zaman ve para yönünden pek çok avantaj sağlayan dijital finansal teknolojilerin, yaş almış yetişkinlerce kullanılması hususundaki bariyerleri anlamaya yönelik bir motivasyon ile başlamıştır.

Uluslararası organizasyonlar, bağımsız araştırma şirketleri, akademik birimler ve resmi istatistik kurumları gibi kuruluşlar, güncel dijital teknolojilerin gelişimini yakından takip etmektedir. Organizasyonlar kendi faaliyetlerindeki dijitalleşmeyi ve örgüt içindeki dijital dönüşümün etkilerine ilişkin olduğu kadar, bireylerin de dijital dönüşümden hangi ölçüde etkilendiği ya da dijitalleşmeyi ne derecede benimsediklerine dair istatistikler sunmakta veya dijital dönüşüme etki eden faktörlere yönelik araştırmalar yapılmaktadır. Literatürde kişi ve kurumların, kendilerine emek, zaman ve para yönünden, böylesi avantajlar sağlayan dijital teknoloji kullanımına olan dirençlerinin nedenlerini anlamaya yönelik, çok sayıda çalışma mevcuttur ([http-1](http://1)). Bilim ve teknolojinin, hiç durmaksızın gelişip değiştiği bir zamanda, bu konuda yapılacak araştırmaların, ortaya konulan modellerin ve modellerin test edilmesinde kullanılan ölçüm araçlarının da bu dinamiğe ayak uyduracak şekilde, güncellenmesi gerekmektedir.

Çalışma, literatürde nispeten az çalışılmış olan dijital finansal teknolojilerin kullanım niyet ve davranışına yönelik bir model ortaya koymasından önem taşımaktadır. Çalışmanın modelini test etmek için titizlikle hazırlanmış, olabildiğince az sayıda faktör ve ifade kullanılmıştır. Böylece gelecek çalışmalarda kullanımını oldukça pratik, geçerliği, güvenilirliği yüksek ve güncel bir ölçüm aracı geliştirmesi açısından önemli olması beklenmektedir. Öte yandan elde edilen bulguların akademik

literatüre, sektördeki hizmet sağlayıcılar ve düzenleyici kurumların çalışmalarına da katkı sağlaması beklenmektedir.

#### **1.4. Araştırmanın Varsayımları**

Tez çalışması kapsamında yapılacak olan araştırma sonuçlarını etkileyeceği ancak, emek ve zaman kısıtları sebebiyle kontrol edilmesinin zor ve/veya imkansız olabileceği tahmin edilen ön kabuller aşağıdaki gibi sunulmuştur;

- 1- Günümüzde, her yetişkin birey, bir akıllı mobil cihaza sahiptir.
- 2- Katılımcılar testleri tarafsız ve ciddiyetle tamamlamıştır.
- 3- Örneklem, grubu evreni yansıtmaktadır.

#### **1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırma kapsamında yer alan yaş grubunun bilişsel özellikleri doğrultusunda, doğru ölçüme ilişkin kaygılar, emek ve zaman kısıtları, istatistiksel veri yetersizliği ve etik kaygılar gibi sebeplerle araştırmanın kapsamında sınırlılıklar belirlenmiştir. Bu sınırlılıklar aşağıda ifade edilmiştir.

1- Araştırmada örneklem 18 yaşın üstündeki bireyler olacak şekilde sınırlandırılmıştır.

2- Araştırmada, anketin online formu ile Türkiye genelinden veri toplanmıştır. Ancak fiziksel formu kullanılarak yüz yüze yapılan anketler Balıkesir ve İzmir illerini kapsamaktadır.

#### **1.6. Tanımlar**

Çalışmada sıklıkla kullanılan temel kavramların tanımlarına kısaca aşağıda yer verilmiştir.

**Dijitalleşme:** Dijitalleşme (digitalisation) kavramı, dijital teknoloji, dijital veri ve dijital ara bağlantıların, mevcut düzende işleyen veya yeni işlerde değişiklik meydana getirecek şekilde kullanılmasını ifade eder dönüştürülmesidir (OECD, 2019).

**Dijital Teknolojiler:** Veri oluşturma, işleme, depolama, kopyalama ve iletme gibi görevleri, dijital formattaki verilerle gerçekleştiren teknolojilerdir.

**Dijital Finansal Teknoloji:** Finansla ilgili işlemleri, dijital formattaki veriler aracılığı ile gerçekleştiren teknolojilerdir.

**Teknoloji Kabul Modeli:** Kişilerin yeni bir teknolojiyi benimsemesi ve kullanmasındaki motivasyonlara bağlı olarak bunun nasıl teşvik edildiğini açıklayan bir bilgi sistemleri teorisidir (Davis, 1989).

**Finansal Okuryazarlık:** Ekonomik bir bilgiyi işleme ve finansal planlama yapabilme, birikim yapabilme, finansal yukmllk ve emeklilik konularında, bilinçli kararlar verme yeteneğidir (Lusardi ve Mitchell, 2014).

**Dijital Okuryazarlık:** Bireyin yeni veya gelişmekte olan teknolojilere teknik, bilişsel ve sosyolojik boyutlardaki yetenekleri çerçevesindeki adaptasyonudur (Ng, 2012)

**Özyeterlik İnancı:** Kişinin bir iş ya da görevi, başarılı bir şekilde yapabilmesi hususunda, o iş için gereken yeteneklerin ve/veya özelliklerin, kendisinde mevcut olduğuna olan inancıdır (Bandura, 1977b).

Tez çalışmasındaki “dijital finansal teknoloji” kavramı, zyeterlik inancı boyutu altında genellik içerecek şekilde “mobil bankacılık uygulamalarını ifade etmektedir. Tez alışmasındaki, TKM’ler kapsamında modele dahil olan algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, tutum ve niyet boyutları, zyeterlik inancı boyutundan farklı olarak özelleşerek katılımcının ilk aklına gelen, genellikle ve/veya sıklıkla kullandığı/kullanmayı düşündüğü o teknolojinin spesifik üyesini, yani mobil bankacılık uygulamasını ifade etmektedir.

Finansal okuryazarlık kavramı pek çok kaynakta ve araştırmada finansal bilgi/irfan, finansal davranış ve finansal tutum boyutlarında incelenmektedir (Huston, 2010; http-2; OECD, 2024b) Tez çalışmasında ise finansal okuryazarlık, bireylerin, yalnızca temel düzeydeki finansal bilgi/irfan düzeylerini ifade etmektedir.

Dijital okuryazarlık kavramı, bilişsel, sosyo-duyuşsal ve teknik boyutların kesişim kümesinde yer almaktadır (Ng, 2012). Tez çalışmasındaki dijital okuryazarlık kavramı, bireylerin yalnızca temel düzeydeki teknik becerilerini kapsamaktadır.

## 2. İLGİLİ ALANYAZIN

### 2.1. Kuramsal Çerçeve

Bu bölümde, tez çalışmasının dijital finansal teknoloji kurgusunun kavramsal çerçevesini destekleyen ulusal ve uluslararası istatistikler verilmiştir. Çalışmanın modeline ilişkin teoriler incelenerek, çalışmanın hipotezlerine yani modelde yer alan boyutlar arasındaki ilişkilere kaynaklık eden kuramsal temellere yer verilmiştir. Çalışmanın hipotezlerindeki değişkenlerin, ilgili teoriler kapsamındaki hangi tanımlar ve kavramlardan geldiği açıklanmıştır. Bu doğrultuda değişkenlere ilişkin kavramsal çerçeve çizilmiştir. Sonrasında Çalışmanın hipotezlerine yani değişkenler arasındaki ilişkilerin, hangi teorilere ve teorilerin mekanizmalarına bağlı çıkarımlarla temellendiği açıklanmıştır. Tez çalışmasının literatüre bir katkı sağlaması amaçlanmış olup çalışmanın teorik modeli, dijital finansal teknolojilerin benimsenmesine yönelik araştırmalarda kullanılmak üzere geliştirilmeye ve daha farklı açılardan incelenmeye açıktır.

#### 2.1.1. Dijitalleşme, Kullanıcı Benimsemesi ve DFTKM'nin Kuramsal Temelleri

2023 yılı ağustos ayı itibari ile ülkemizde internet erişim imkanı bulunan hane oranı %95,5'tir (TÜİK, 2023). We are social ve Meltwater ortaklığı ile dijitalleşme trendlerine yönelik her yıl yayınlanan araştırmanın, ülkemize yönelik istatistiklerine göre, bilgisayar, hesap makinası, telefon, müzik çalar, fotoğraf makinası gibi pek çok teknolojinin, mobil bir bileşimi olan akıllı telefon sahipliğinin nüfusa oranı 2025 yılında, %97,6 olarak tahmin edilmiştir (Kemp, 2025). Bu istatistikler doğrultusunda her evde olması gerektiği düşünülen kişisel bilgisayarların yerini, sonraları dizüstü bilgisayarlar alırken, artık günümüzde tabletler ve her bireyde olması gerektiğini söyleyebileceğimiz, akıllı telefonların almış olduğu görülmektedir.

90'lı yıllarda kişisel bilgisayardan laptoplara evrilen dijital teknoloji akımı, günümüzde mobil akıllı cihazlara evrilmiştir. Bu evrilmiş doğrultusunda çevrimiçi

hizmetlerine ilk olarak web üzerinden başlayan pek çok platformun da artık bir mobil uygulama ile hizmet verdiğini görmekteyiz. Örneğin bankacılık sektörü açısından, mobil bankacılık uygulaması kullananların sayısı, sadece internet bankacılığı kullananlara göre 100 kat daha fazladır (TBB, 2025). Bu bağlamda dijital finans alanında da bankacılık hizmetlerine erişimde, kişisel bilgisayarlar ile internet bankacılığı kullanımı yerine, artık akıllı mobil cihazlar ile mobil bankacılık uygulaması kullanımına bırakmış gözükmektedir. Benzer doğrultuda artık pek çok sektörde, hizmetlere erişimin de web siteleri yerine, mobil uygulamalar üzerinden yapıldığı görülmektedir. Öyle ki pek çok çevrimiçi hizmet sağlayıcı günümüzde hizmetlerini, bir web sitesi olmadan yalnızca bir mobil uygulama üzerinden vermektedir. Görünen o ki, günümüzde kişisel bilgisayarlar ile internet/web kullanımı yerini, akıllı mobil cihazlar ile mobil uygulama kullanımına bırakmıştır. Bu bağlamda da çağın gereklilikleri doğrultusunda, geleneksel bankacılık hizmetlerinin dijital yollarla yapılması olarak tanımlayabileceğimiz dijital finans yerini, işlemleri farklı ve yenilikçi yazılımlar ve algoritmaların sağladığı yöntemlerle gerçekleştiren finansal teknolojilere (FinTek) bırakabilir. Öyle ki, gelecekte mobil finans uygulama kullanımı da bir gün yerini, belki de sanal gerçeklik gözlükleri ile sanal finans uygulamalarının kullanımına bırakabilir.

Davis, Bagozzi ve Warshaw (1989), Davis (1986)'in ortaya koyduğu TKM'nin, Gerekçeli Eylem Teorisi (GET) (Fishbein ve Ajzen, 1975)'nin bir adaptasyonu olduğunu belirttikleri çalışmalarında bu iki teorik modeli karşılaştırmış ve davranışsal niyet faktörünün, ilgili davranışın gerçekleşmesinde etkili olduğunu, ampirik bulgularla ortaya koymuşlardır. Teorik modelde algılanan kullanım kolaylığı, algılanan fayda ve tutumu etkilemektedir. Algılanan fayda ise tutum ve niyeti etkilemektedir. Algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan fayda faktörleri de dışsal faktörlerden etkilenmektedir (Davis, 1989).

Tez çalışmasının modeli olan DFTKM'ye göre, dijital bir finansal teknolojinin (örneğin: a bankasına ait mobil bankacılık uygulaması) kabulüne/benimsenmesine yönelik algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı faktörlerini, ilgili teknolojinin, üyesi olduğu kategorideki teknolojilerin (mobil bankacılık uygulamaları) kullanılabilirliğine yönelik özyeterlilik inancı etkilemektedir. Modeldeki özyeterlilik inancını da dışsal faktörler etkilemektedir. TKM'den farklı olarak, kabul davranışı incelenmek istenen teknolojileri kullanabilmeyi kapsayan ve algılanan fayda ile

kullanım kolaylığı öncesinde genel bir özyeterlik inancı faktörünün önemli rol oynadığı savunulmaktadır. Bu yeni teknoloji kabul modeli önerisi, bir mobil bankacılık uygulaması kurgusu üzerinden, DFTKM olarak sunulmuştur. DFTKM'ye göre, bireyin dijital finansal teknolojileri kullanabilmeye yönelik özyeterlik inanç düzeyini, yaş ve eğitim demografik faktörleri ile ilişkili olan dışsal faktörler olarak finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık düzeyleri etkilemektedir.

Modelin kapsamında yer alan faktörlerin teorik temelleri tablo 1'de özet olarak verilmiştir.

**Tablo 1. Dijital Finansal Teknoloji Kabul Modelinin Kuramsal Temelleri**

Boyutlar	Kavramsal Çerçeveleri ve İlişkilerinin Teorik Bağlantıları
Yaş Boyutu	Psikolojik Yaşlanma Teorileri, Dijital göçmen/yerli (Prensky, 2001), Sosyal-Bilişsel Öğrenme Kuramı (Bandura, 1977a;1986)
Eğitim Düzeyi Boyutu	Sosyokültürel-Kuram (Vygotsky, 1978), Sosyal-Bilişsel Öğrenme Kuramı (Bandura, 1977a;1986), Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (Rogers, 1962)
Finansal Okuryazarlık Düzeyi	Finansal Okuryazarlık Konsepti (Huston, 2010) Bandura'nın Özyeterlik Kuramı (Bandura, 1977b)
Dijital Okuryazarlık Düzeyi	Dijital Okuryazarlık Modeli (Ng, 2012) Bandura'nın Özyeterlik Kuramı (Bandura, 1977b)
Dijital Finansal Teknolojilerin Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnanç	Sosyal-Bilişsel Öğrenme Kuramı (Bandura, 1977a;1986), Bandura'nın Özyeterlik Kuramı (Bandura, 1977b)
Dijital Finansal Teknolojinin Kullanımına Yönelik Algılanan Kullanım Kolaylığı	Teknoloji Kabul Modeli (Davis, 1986), [Gerekçeli Eylem Teorisi (Fishbein, 1967), Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (Rogers, 1962), Sosyal-Bilişsel Öğrenme Kuramı, Bandura'nın Özyeterlik Kuramı]
Dijital Finansal Teknolojinin Kullanımına Yönelik Algılanan Fayda	Teknoloji Kabul Modeli (Davis, 1986), [Gerekçeli Eylem Teorisi (Fishbein, 1967), Planlı Davranış Teorisi (Ajzen, 1985), Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (Rogers, 1962), Sosyal-Bilişsel Öğrenme Kuramı (Bandura, 1977a;1986), Bandura'nın Özyeterlik Kuramı (Bandura, 1977b)]
Dijital Finansal Teknolojinin Kullanımına Yönelik Tutum	Teknoloji Kabul Modeli (Davis, 1986), [Gerekçeli Eylem Teorisi (Fishbein, 1967), Planlı Davranış Teorisi (Ajzen, 1985), Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (Rogers, 1962), Sosyal-Bilişsel Öğrenme Kuramı (Bandura, 1977a;1986), Bandura'nın Özyeterlik Kuramı (Bandura, 1977b)]
Dijital Finansal Teknolojinin Kullanımına Yönelik Niyet	Teknoloji Kabul Modeli (Davis, 1986), [Gerekçeli Eylem Teorisi (Fishbein, 1967), Planlı Davranış Teorisi (Ajzen, 1985), Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (Rogers, 1962), Sosyal-Bilişsel Öğrenme Kuramı (Bandura, 1977a;1986), Bandura'nın Özyeterlik Kuramı (Bandura, 1977b)]

**Kaynak:** Literatürden yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Aşağıda, DFTKM’de yer alan değişkenlerin kavramsal çerçeveleri ve değişkenlere ilişkin bağlantıların teorik temelleri açıklanmıştır.

### **2.1.2. Algılanan Fayda, Algılanan Kullanım Kolaylığı, Tutum, Niyet ve Davranış Değişkenlerinin Teorik Arka Planı**

Günümüze kadar davranışı etkileyen faktörleri açıklamaya çalışan teorilerin ortaya konmasında, Atıf Kuramı ile Fritz Heider’in katkısı önemlidir. Heider (1958)’e göre insan, tutarlı bir dünya görüşü için çevresinde olup bitenleri bir sebep sonuç bağlamında ilişkilendirme eğilimindedir. Çevresindeki insanlar ile olan etkileşimleri sonucunda meydana gelen gelişmeler ve/veya değişimler sonucunda zarar görme veya fayda sağlama durumu gözetildiğinde, sonuçları önceden tahmin etme eğilimi gösterir (Heider, 1958). Böylelikle insan, çevresi üzerinde belirli bir kontrol sağlayabilir (Heider, 1958). Bu kontrolü sağlama amacı bağlamında da davranışı, etki (sebep) ve tepki (davranış) ilişkisi çerçevesinde inceleyecek olursak, davranışa yönelik teorilerin genellikle, tepki ve bu tepkiye sebep olan etkileri konu edindiği çıkarımı yapılabilir. Ancak literatürde “davranış” kavramına yönelik tanımların çoğu belirsiz olmakla birlikte, davranışın ne olduğuna ilişkin mutabık olunan genel çerçevede bir tanım olmadığı görülmektedir (Uher, 2016).

Davranışın ne olduğu konusunda mutabık olunan genel bir tanım olmadığı gibi, bir davranışın ortaya çıkışında etkili olan faktörler de farklılık gösterme eğilimindedir zira, bir işi/görevi yapma davranışı bağlamında özyeterlik inancı faktörünü vurgulayan Bandura (1977b)’nın Özyeterlik Teorisi ya da beklenti-fayda faktörünü vurgulayan Eccles (1983)’in modellerinde yer alan faktörler buna bir örnektir. Görüldüğü üzere, incelendiği alana göre davranış türü farklılıklar gösterdiği için, davranışı açıklamayı amaçlayan modellerde farklı faktörler yer almaktadır.

İrade ile gerçekleşen davranışlarda sosyal normlar, tutum ve niyet faktörlerinin öneminin vurgulandığı GET (Fishbein ve Ajzen, 1975) ve PDT (Ajzen, 1985) de davranışı etkileyen faktörleri ortaya koyan önemli teorilerdendir. Benzer şekilde yeniliklerin bireyler arasında kabul görmesi ve yayılması sürecini açıklayan Rogers (1962)’in Yeniliklerin Yayılımı Teorisi de bir teknolojinin kabulüne/benimsenmesine ilişkin davranışı açıklama açısından, pek çok modele olduğu gibi Davis (1986)’in Teknoloji Kabul Modeline de kaynaklık eden teorilerdendir.

Benimseme/kabul davranışı da öğrenme davranışı veya satın alma davranışı gibi, bir davranış türüdür. O halde, bir yeniliği benimseme davranışında da davranış teorilerinde yer alan faktörlerin rol oynadığı çıkarımı yapılabilir. Yenilik kavramını, Rogers, “benimseyecek olan kişi veya birimlerce, yeni olarak algılanan bir fikir, uygulama ya da nesne (Rogers, 1983: 11)” olarak tanımlamıştır. Yeniliklerin Yayılımı Teorisi, yeniliklerin benimsenmesindeki faktörleri ve süreci açıklayan en önemli teorilerdendir.

Bireyin bir davranışı gerçekleştirmesine etki eden sosyal normlar, niyet, tutum gibi faktörleri konu edinen teoriler, bir teknolojiyi benimseme/kabul davranışını etkileyen faktörleri konu edinen teknoloji kabul modellerinin de temelini oluşturmaktadır. 1986 yılında önerilen ilk TKM'den sonra günümüze kadar, TKM'nin pek çok farklı versiyonu geliştirilmiştir. TKM'yi temel alan ve onların genişletilmiş hali olan diğer modeller, Teknoloji Kabul Modeli 2 (Venkatesh ve Davis, 2000), Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Teorisi (Venkatesh, vd., 2003), Teknoloji Kabul Modeli 3 (Venkatesh ve Bala, 2008) ve Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Teorisi 2 (Venkatesh, Xu, ve Thong, 2012) olarak sayılabilir. Genelde, TKM'de yer alan algılanan fayda ve/veya algılanan kullanım kolaylığı faktörlerini açıkladığı düşünülen “dışsal faktörler” eklenerek, farklı versiyonlar ortaya konmuştur. TKM kapsamında, farklı teknolojilerin benimsenmesi araştırmalarında kullanılmak üzere pek çok araştırmacı tarafından da farklı varyasyonları ortaya çıkmış ve bu bağlamda da TKM, teknoloji kabul davranışını açıklayan genel kabul görmüş modellerden biri haline gelmiştir.

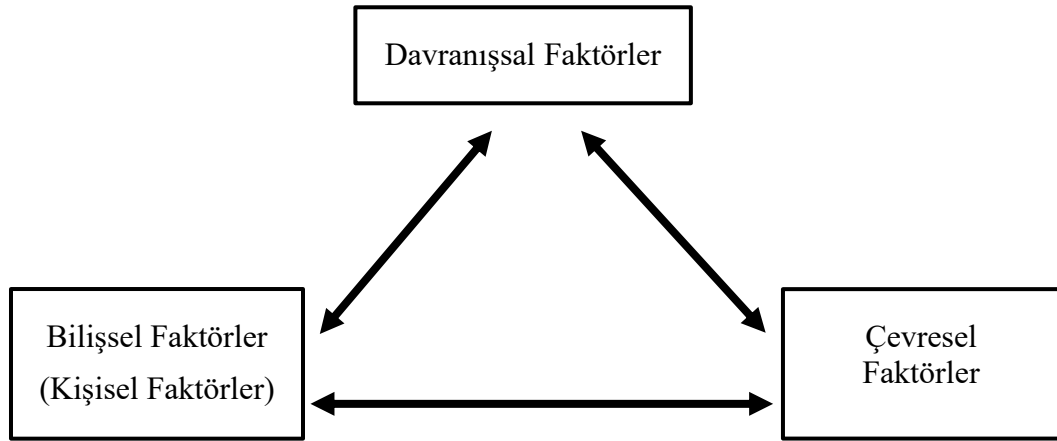
Aşağıda TKM'de yer alan faktörlere yönelik teoriler ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

#### **2.1.2.1. Sosyal Bilişsel Öğrenme Kuramı**

Bandura'nın ortaya koyduğu Sosyal Bilişsel Öğrenme Kuramı (SBK), yine kendisinin ortaya koyduğu Sosyal Öğrenme Kuramının son hali niteliğindedir. Bandura (1977a), 1977 yılında ortaya koyduğu Sosyal Öğrenme Kuramında, öğrenme davranışına yönelik sosyal bağlamda başkalarıyla olan etkileşimleri vurguladığı teoriyi, 1986 yılında bu kez öğrenme sürecindeki bilişsel faktörleri vurgulayarak güncellemiştir (Bandura, 1986).

SBK'nın vurgusu, insan davranışının sadece dışsal faktörlerden değil, aynı zamanda bireylerin düşünce süreçleri, inançları ve öz-yeterlik algısı gibi içsel faktörlerden de etkilendiği ile ilgilidir (Bandura, 1986). Bu içsel faktörler bireylerin, çevrelerini nasıl algıladıklarını, nasıl davrandıklarını ve geleceğe dair beklentilerini nasıl şekillendirdiklerini belirler (Bandura, 1986). Dolayısıyla, bireylerin kendi kaderlerini şekillendirmedeki kendi aktif rollerini vurgulaması sayesinde, insanları pasif varlıklar olarak gören geleneksel davranışçı yaklaşımlardan farklılaştığı söylenebilir.

Teoride, öğrenme davranışı ile ilişkili üç unsur bulunmaktadır (Bandura, 1986). Şekil 1'de öğrenme davranışı ile ilişkili üç unsur yer almaktadır.



Şekil 1. Sosyal Bilişsel Kuramının Yapısı

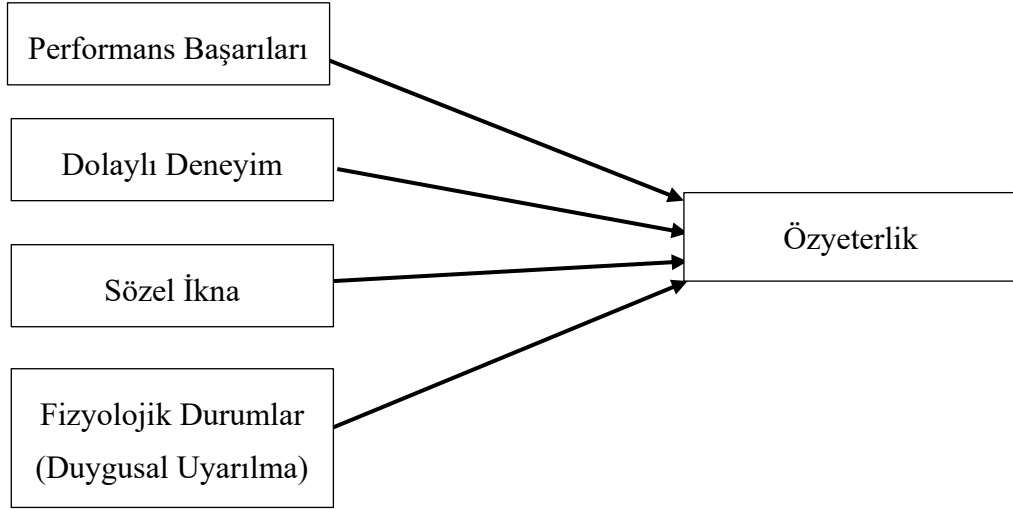
**Kaynak:** Wood ve Bandura (1989).

Şekil 1'e göre bilişsel yapının unsurları, bireyin bilişsel faktörü, çevre faktörü ve davranışsal faktörleridir. Bu faktörler kişinin davranışlarının temelini oluşturmaktadır. Teoriye göre sergilediğimiz davranış sadece çevremizden veya içsel özelliklerimizden kaynaklanmaz, bu faktörlerin sürekli etkileşimi ile şekillenir (Bandura, 1986).

### 2.1.2.2. Bandura'nın Özyeterlilik Kuramı

A. Bandura (1977b) tarafından ortaya konan öz yeterlik inancı kavramı; bireyin bir iş ya da görevi, başarılı bir şekilde yapabilmesi hususunda, o iş için gerekli olan

yeteneklerin ve/veya özelliklerin, kendisinde mevcut olduğuna yönelik inancını ifade eder. Kurama göre bireyler öz yeterlilik duygularını dört farklı kaynaktan edinir (Bandura, 1977b). Şekil 2’de özyeterlilik beklentilerinin dört temel bilgi kaynağı belirtilmektedir.



Şekil 2. Özyeterlilik Beklentilerinin Dört Temel Kaynağı

Kaynak: Bandura (1977b).

Modelde yer alan ve Şekil 2’de gösterilen faktörler kısaca aşağıda özetlenmiştir;

**Performans başarıları:** Geçmişteki başarılı deneyimler, özyeterlilik inancını güçlendirir. Tekrarlanan başarısızlıklar, özellikle olayların başlarında meydana gelen aksilikler ise özyeterlilik inancını azaltır (Bandura, 1977b).

**Dolaylı deneyim:** Başkalarının olumsuz sonuçlar olmaksızın gerçekleştirdiği deneyimleri gözlemlemek, gözlemcilerde kendilerinin de bu deneyimler hususunda başarılı sonuçlar alabileceği beklentisini yaratabilir (Bandura, 1977b).

**Sözlü ikna:** Bireyler başkaları tarafından yeteneklerine ikna edilerek özyeterlilik beklentilerini artırabilirler. Ancak, bu şekilde oluşturulan beklentiler, deneyimsel bir temele sahip olmadıkları için genellikle daha zayıftır ve aksiyona geçildiğinde olası çelişen deneyimlerle kolayca sönebilir (Bandura, 1977b).

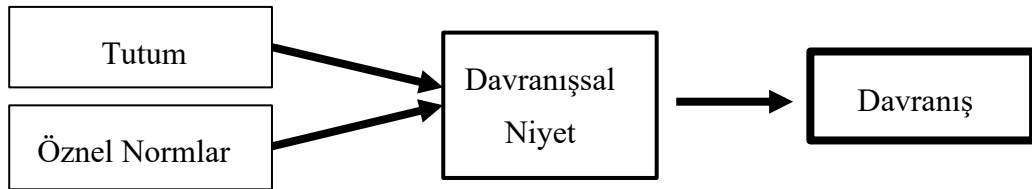
**Fizyolojik durumlar:** Stresli ve zorlu durumlar genellikle duygusal olarak uyarılmayı tetikler. Yüksek uyarılma genellikle performansı düşürdüğü için, bireyler

olumsuz uyarılma ile kuşatılmadığı sürece, başarı bekleme olasılıkları daha yüksektir (Bandura, 1977b).

Teorideki ilgili 4 kaynak, temelde aynı çerçevede kalsa da zamanla ilgili kaynağı oluşturan etmenlere yenileri eklenmiş ve/veya etmenler revize edilmiştir. Temel dört kaynak, bir işi başarıyla tamamlayabilme tecrübesi anlamında “kendi tecrübesi”; başkalarının deneyimlerinden edinilen tecrübeler anlamında “dolaylı tecrübeler”; bir işi başarmak için gerekli olan yeteneklerin kendisinde var olduğuna dair söylemler anlamında “sözel ikna” ve kişinin bir işi yapabilme konusunda, kendisini psikolojik ve duygusal olarak güçlü görmesi veya kendisinde bir problem, işlev bozukluğu olmadığına olan inançları anlamında “psikolojik ve duygusal durum yargısı” olmak üzere son halini almıştır (Bandura, 1997).

### 2.1.2.3. Gerekçeli Eylem Teorisi

Temelleri ilk olarak Fishbein (1967) tarafından atılan, Fishbein ve Ajzen (1975) tarafından ortaya konan teorinin temel amacı, bireyin kendi iradesi sonucunda gerçekleşen sosyal davranışlarını açıklamaktır (Ajzen, 1985). Ajzen ve Fishbein (1980) tarafından genişletilen (Fishbein, 2008) ve davranışı açıklayan başlıca teorilerden biri olan GET, davranışı gerçekleştiren doğrudan güdünün, kişinin o davranışı gerçekleştirmeye yönelik niyeti olduğunu ortaya koymuştur (Madden, Ellen, ve Ajzen, 1992). Şekil 3’te yer alan modelde, GET’e göre davranışı etkileyen faktörler verilmiştir.



Şekil 3. Gerekçeli Eylem Teorisinin Kavramsal Çerçevesi

**Kaynak:** Madden, Ellen ve Ajzen (1992).

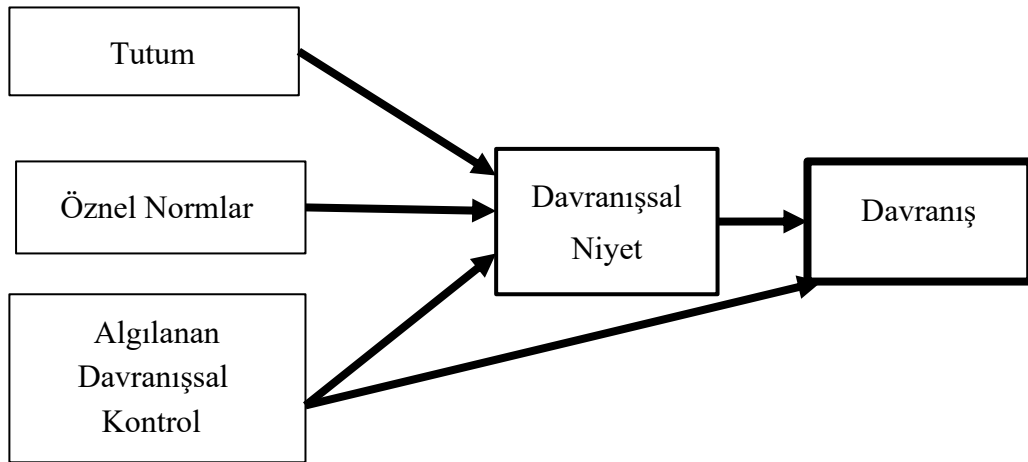
Şekil 3’te yer alan modele göre, bireyin davranışı, bireyin davranışsal niyeti ile belirlenmekte olup, davranışsal niyeti de bireyin tutumundan ve öznel normlarından etkilenmektedir (Madden, Ellen, ve Ajzen, 1992). Davranışsal niyet kavramı, bir kişinin bir davranışı gerçekleştirme konusundaki öznel olasılığını ifade ederken; tutum

kavramı ise bir kişinin bazı psikolojik nesnelere karşı olumlu veya olumsuz tepki verme eğilimini ifade etmektedir (Fishbein ve Ajzen, 1975). Öznel normlar ise davranışı gerçekleştirme veya gerçekleştirilmeme yönünde algılanan toplumsal baskı olarak tanımlanmıştır (Ajzen, 1991).

Bireyin bir davranışı gerçekleştirmesine etki eden faktörlerin yer aldığı bu teori, benzer doğrultuda, bir teknolojiyi kullanma yönündeki davranışı etkileyen faktörleri konu edinen teknoloji kabul modellerinin de temelini oluşturmaktadır.

#### 2.1.2.4. Planlı Davranış Teorisi

GET'in genişletilmiş hali olan PDT, ilk olarak I. Ajzen (1985) tarafından ortaya konmuştur. Ajzen, GET sonrasında, davranışa yönelik niyeti etkileyen faktörlere, ilgili davranışı gerçekleştirmeye yönelik kolaylık-zorluk algısını (algılanan davranışsal kontrol) ekleyerek PDT'yi ortaya koymuştur (Madden, Ellen, ve Ajzen, 1992). Şekil 4'te, PDT'ye ait kavramsal çerçeve yer almaktadır.



Şekil 4. Planlı Davranış Teorisinin Kavramsal Çerçevesi

**Kaynak:** Madden, Ellen ve Ajzen (1992).

GET'te olduğu gibi PDT de davranışsal niyetin gerçek davranışın en güçlü belirleyicisi olduğunu savunmaktadır (Ajzen, 1985). Teori, bireylerin toplumsal davranışlarının bazı etmenlerin kontrolü altında olduğunu, belirli nedenlerle ortaya çıktığını ve planlanmış bir davranış olduğunu savunmaktadır (Ajzen, 1985). Teoriye eklenen algılanan davranışsal kontrol değişkeni ile model, insanlar eğer gerekli kaynakların eksikliği nedeniyle, bir davranışı gerçekleştirme konusunda çok az

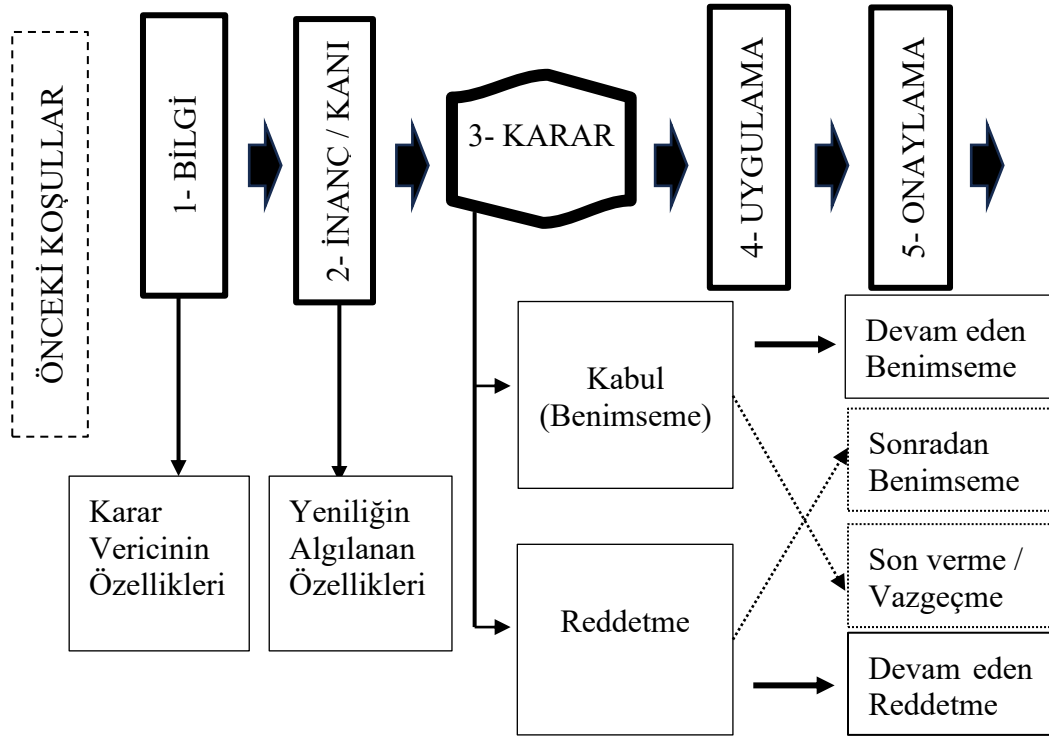
kontrole sahip olduklarına inanıyorlarsa, o davranışın gerçekleştirilmesi konusunda olumlu tutumlara ve/veya öznel normlara sahip dahi olsalar, davranışı gerçekleştirme niyetlerinin düşük olabileceğini vurgulamaktadır (Madden, Ellen, ve Ajzen, 1992).

### **2.1.2.5. Yeniliğin Yayılımı Teorisi**

Rogers (1983)'a göre yenilik, benimseyecek olan kişi veya birimlerce, yeni olarak algılanan bir fikir, uygulama, yöntem ya da bir nesnedir. Rogers Yeniliğin Yayılımı Teorisi'nin kurucusu olarak kabul edilmektedir (Borovska ve Yılmaz, 2021). Rogers (1962)'ın, yeniliklerin yayılması konulu ilk kitabını yazmasındaki ana motivasyonu, yayılma sürecindeki araştırmaların eksikliğini işaret ederek bir farkındalık yaratmaktır (Rogers, 1983). Teori, yeniliklerin bir toplumda ne şekilde ortaya çıktığını ve zamanla nasıl yayıldığını, yeniliklerin ve benimseyicilerin özellikleriyle birlikte açıklamayı amaçlamaktadır (Rogers, 1983).

Bireyin yenilik hakkında bir kanıya varma ya da o yenilik hakkında bir inanç geliştirmesi, yeniliklerin yayılmasına etki eden faktörler olarak, yeniliğin görece karmaşıklığı, görece avantajı, yeniliğin (benimseyici ile) uyumu, benimseyici tarafından denenebilme imkanı, yeniliğin etkilerinin gözlemlenebilir olması olarak verilmiştir (Rogers, 1983). Bu faktörler her ne kadar yeniliğe özgü özellikler olsa da sonuçta benimseyicilerin farklılıkları sebebiyle bu özelliklerin algılanmasında görece farklılıklar olması beklenir. Bu farklılıklar da ağırlıklı olarak benimseyicilerin özelliklerinden kaynaklanmaktadır (Rogers, 1983).

Rogers (1962), kitabında yeniliğin adaptasyonu sürecini ele aldığı bölümünde, öncelikle kişinin yeniliğe açık bir birey olup olmaması, daha önceki benzer tecrübeleri ve içinde yaşadığı toplumdaki sosyal normlar gibi etkenlerle birlikte, bireyin ilgili yenilik hakkında bir kanıya varma ve yeniliği benimseme veya reddetme süreci aşamalandırılmıştır. Şekil 5'te, Beş Aşamalı Yenilik-Karar Süreci Modeli yer almaktadır.



Şekil 5. Beş Aşamalı Yenilik-Karar Süreci Modeli

Kaynak: Rogers (1962).

Modelde yer alan beş aşama kısaca aşağıda özetlenmiştir.

Bilgi aşaması, yeniliklerin yayılma sürecinde, iletişim kanalları sayesinde, bireyin bir yeniliğin farkına vardığı aşamadır (Rogers, 1983). Ancak, bu aşamada, belirsizliğin etkisiyle birey, yeniliğin ne olduğunu, nasıl çalıştığını veya yeniliğin sağlayacağı potansiyel faydalarının neler olduğunu tam olarak anlamayabilir (Rogers, 1962). Rogers (1983)'a göre bilgi aşamasında kitle iletişim kanalları nispeten daha önemlidir. Günümüzde bu kanallar arasında ağırlıklı olarak televizyon, radyo ve internet yer almaktadır.

İnanç / Kanı aşaması, bireyin yenilik hakkında bir kanıya varması ya da o yenilik hakkında bir inanç geliştirmesi aşamasıdır (Rogers, 1962). Bireyin yeniliği benimsemeye yönelik olumlu veya olumsuz bir tutum geliştirmeye başladığı bu aşamada, birey yeniliğin avantajlarını ve dezavantajlarını değerlendirir ve kişisel ihtiyaçlarına uygun olup olmadığını sorgular (Rogers, 1962).

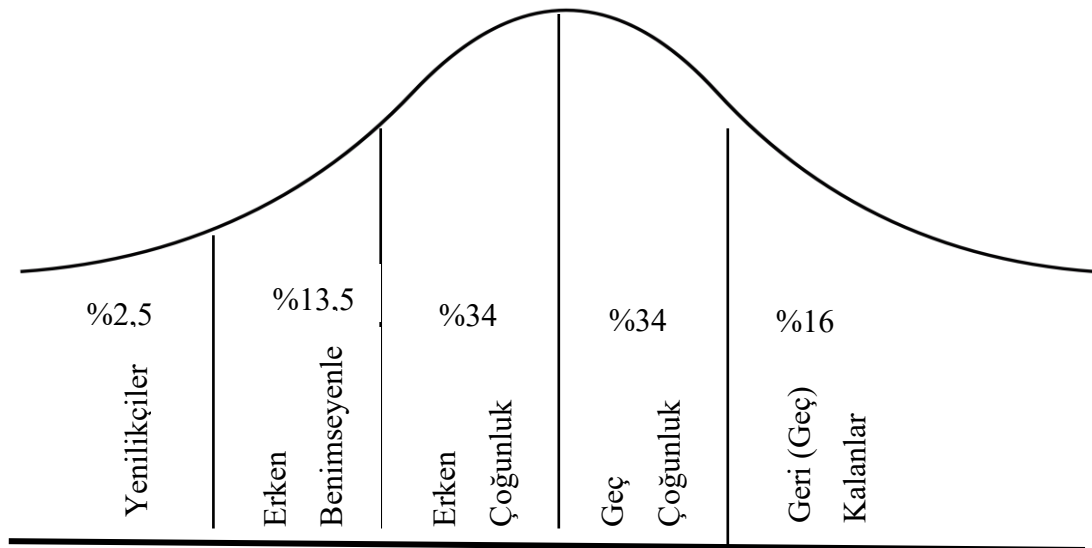
Karar aşaması, yeniliğin benimsenmesi sürecinde kritik bir aşamadır (Rogers, 1983). Bu aşama bireyin yenilik hakkında yeterli bilgi topladıktan sonra yeniliği benimseme veya reddetme konusunda bir seçim yaptığı aşamadır (Rogers, 1983).

Diğer bir ifadeyle bu aşamada birey, yeniliğin potansiyel faydalarını ve dezavantajlarını tartarak, eğer imkan var ise deneyerek, kendi ihtiyaçlarına ve koşullarına uygun olup olmadığına karar verir.

Uygulama aşaması, bireyin yeniliği fiilen kullanmaya başladığı aşamadır (Rogers, 1962). Uygulama aşamasında birey, yeniliği kendi özel ihtiyaçlarına ve koşullarına göre uyarlayabilir (Rogers, 1962). Birey, yeniliği günlük yaşamına entegre eder ve yeniliğin nasıl kullanılacağı konusunda pratik beceriler geliştirir.

Onaylama aşaması, bireyin yeniliği kullanmaya devam etme veya bırakma konusunda nihai bir karar verdiği aşamadır (Rogers, 1962). Bu aşamada birey, yeniliği kullanma deneyimini değerlendirir ve yeniliğin, beklentilerini karşılayıp karşılamadığına karar verir. Onaylama aşamasında birey, yenilik hakkında karşıt görüşlere maruz kalabilir. Yenilik hakkında olumsuz bilgiler veya söylentiler duyabilir veya yeniliğin beklenen faydaları sağlamadığını fark edebilir (Rogers, 1983). Bu karşıt görüşler, bireyin yeniliği kullanma kararını sorgulamasına ve hatta yeniliği bırakmasına neden olabilir (Rogers, 1962).

Yenilikler herkes tarafından aynı hızda benimsenmemektedir (Rogers, 1983). Bu duruma, özellikle kişiye özgü farklılıklar sebep olmaktadır. Rogers, yenilikleri benimseme hızlarına göre benimseyicileri 5 sınıfa ayırmaktadır. Bu sınıflandırma Şekil 6'da gösterilmiştir.



Şekil 6. Yenilikçilik Temelli Benimseyici Sınıflandırması

Kaynak: Rogers (1983).

Şekil 6’da yer alan benimseyiciler kısaca aşağıda özetlenmiştir;

**Yenilikçiler:** Bu grupta yer alanlar maceraperest olarak tanımlanırlar, riski tolere edebilirler ve diğer benimseyen kategorilerine göre daha fazla finansal likiditeye sahip olma eğilimindedirler (Rogers, 1983). Yenilikçiler, sosyal sistemin dışındaki kaynaklardan ve iletişim kanallarından gelen bilgilere maruz kalırlar (Rogers, 1983).

**Erken Benimseyenler:** Daha fazla yerelliğe sahip, saygın ve yerel sosyal sistem içinde fikir lideri olarak kabul edilirler (Rogers, 1983). Yenilikçilerden daha fazla çevreye sahip olmaları ve yüksek bir sosyal statüye sahip olmaları daha olasıdır (Rogers, 1983).

**Erken Çoğunluk:** Yenilikçiler veya erken benimseyenler kadar erken benimsemezler, ancak yenilik karar sürecine ortalama bir sürede katılırlar. Yenilikleri benimsemeden önce dikkatlice düşünürler (Rogers, 1983).

**Geç Çoğunluk:** Yenilikleri benimsemeye şüphecidirler ve ancak sosyal sistemin çoğunluğu benimsedikten sonra bunu yaparlar (Rogers, 1983). Geç çoğunluk, yeniliği benimsemek için ekonomik zorunluluk veya sosyal baskı yaşayabilir (Rogers, 1983).

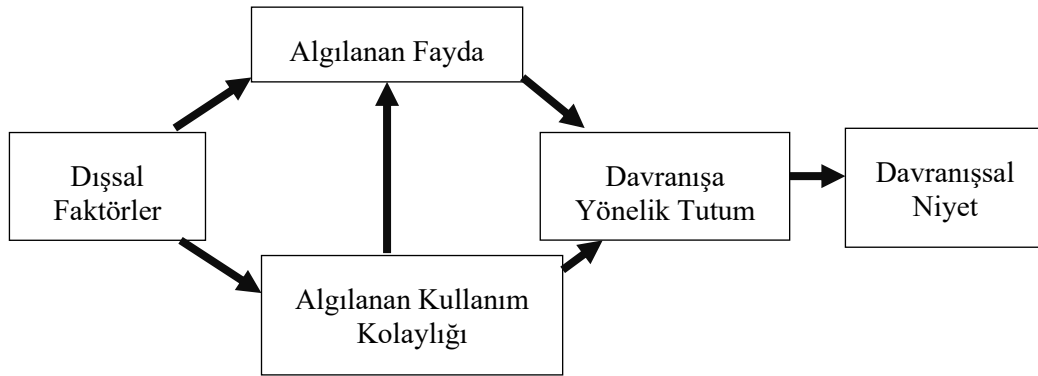
**Geri Kalanlar:** Yenilikçiler gibi erken ve geç olarak iki sınıfa ayırmak için yeterli heterojenlik mevcut olmadığından tek bir sınıf altında toplanmış olup gelenekseldirler ve geçmişe odaklanırlar. Geri kalanlar, sosyal sistemdeki diğer üyelerle sınırlı iletişim kurarlar ve yeniliğe karşı oldukça şüphecidirler (Rogers, 1983).

#### 2.1.2.6. Teknoloji Kabul Modeli

Davis (1986)’in teorik çerçevesini 1986 yılında, doktora tezinde ortaya koyduğu TKM, İngilizce kaynaklarda Technology Acceptance Model (TAM) olarak geçmektedir. “Acceptance” kelimesinin, Türkçe kaynaklarda çoğunlukla “kabul” ya da “benimseme” olarak çevrildiği görülmektedir. Bu sebeple literatürde Teknoloji Benimseme Modeli olarak da bilinmektedir. TKM, kısaca bir teknolojiyi kullanmaya yönelik karar verme süreçlerini etkileyen faktörleri belirleyerek, neden bazı bireylerin bir teknolojiyi benimserken, diğerlerinin benimsemediğini açıklamaya çalışır (Davis, 1989). Bu bağlamda modelin amacı, bireylerin teknolojiyi kabulünü ve kullanımını anlamak ve bunu tahmin etmektir.

TKM'nin ortaya atılan ilk modelinde, bireyin bir teknolojiye karşı algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı faktörlerinin, onların o teknolojiyi kullanmaya yönelik tutumlarını etkilediği savunulmaktadır (Davis, 1986). Davis, algılanan fayda faktörünü, bireyin belirli bir teknolojiyi kullanmasının, onların iş performansını artırabileceği ve/veya görevlerini kolaylaştırabileceğine olan inanç düzeyi olarak; algılanan kullanım kolaylığı faktörünü ise bireyin bir teknolojiyi kullanmasının, çaba harcamadan gerçekleşeceğine olan inanç düzeyi olarak tanımlamıştır (Davis, Bagozzi, ve Warshaw, 1989).

Teorik olarak kavramsallaştırılan, TKM'nin ilk versiyonu Şekil 7'de verilmiştir.



Şekil 7. Teknoloji Kabul Modeli (Kavramsal Versiyon)

**Kaynak:** Davis (1986).

Şekil 7'deki kavramsal model sonrasında yapılan ampirik çalışmalar sonucunda elde edilen ampirik bulgularda, tutum faktörünün, algılanan faydanın niyet üzerindeki etkisine tam olarak aracılık etmediği gözlemlendiğinden modelin sonraki versiyonlarından çıkarılmıştır (Davis ve Venkatesh, 1996).

Bireylerin davranışa ve öznel normlara yönelik tutumlarına dayalı olarak, belirli bir davranışı gerçekleştirme niyetlerine odaklanan GET (Fishbein ve Ajzen, 1975) gibi TKM'ye de kaynaklık eden pek çok teori olmuştur (Davis, 1989). Öyle ki, TKM'nin, algılanan kullanışlılığı ve algılanan kullanım kolaylığını ek belirleyiciler olarak birleştirmek suretiyle, GET'in bir adaptasyonu olarak ortaya atıldığı görülmektedir. TKM'nin etkilendiği bir diğer teori ise yeniliklerin sosyal sistemler aracılığıyla nasıl yayıldığını açıklayan Yeniliklerin Yayılımı Teorisi'dir (Davis, 1986). Bu açıdan bakıldığında, TKM, bir bireyde teknoloji kabul yolunda, öznel olarak

gelişen algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı faktörlerinin, öznel normlar veya sosyal etkileşimler gibi sosyal etkilerden, nasıl etkilenebileceği düşüncesi, Yeniliklerin Yayılımı Teorisi ile paralellik göstermektedir (Moore ve Benbasat, 1991).

### **2.1.3. Yaş Değişkeninin Teorik Arka Planı**

Dijital Finansal Teknoloji Modelinde yaştan, finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık düzeylerini etkilediği savunulmaktadır. TDK'ya göre yaş, doğumdan beri geçen zamanın, yıl birimiyle ifadesidir. Ancak yaş ile ilgili, genelde bilimsel araştırmalara konu olan kavram, geçen zamanın artması sonucunda, fizyolojik, psikolojik ve sosyolojik alanlar başta olmak üzere, bireyi ve toplumu kapsayan pek çok alandaki etkileri sebebiyle, "yaşlanma" kavramıdır (Salthouse, 1996; Thomae, 1970; Marsiske, vd., 1995).

Tez çalışmanın modelindeki "yaş" değişkeni ile bireylerin dijital okuryazarlık düzeyleri arasında negatif yönde, anlamlı bir ilişki olduğu tahmin edilmektedir. Bu tahminin temelindeki çıkarımlar Dijital Göçmen-Yerli Teorisi (Prensky, 2001), genel bir çerçevede psikolojik yaşlanma teorilerindeki önermeler ile açıklanmıştır. Yaş ile finansal okuryazarlık arasındaki pozitif ilişki ise SBK ile açıklanmıştır (Bandura, 1986)

Aşağıda, tez çalışması kapsamında, yaş değişkenine ilişkin bağlantıların teorik temelleri açıklanmıştır.

#### **2.1.3.1. Sosyal Bilişsel Öğrenme Kuramı Bağlamında Yaş ile Finansal Okuryazarlık Arasındaki İlişki**

Birey yalnızca kendi tecrübelerinden öğrenmez, aynı zamanda başkalarının tecrübelerinden de öğrenir, bu bağlamda da bireyin çevresi ve davranış arasında karşılıklı bir ilişki olduğu varsayılır (Bandura, 1986). Tez çalışmasında finansal okuryazarlık temel düzeyde finansal bilgi düzeyi olarak ölçülmektedir. Bireylerin özellikle finans ile ilgili bir eğitim almamış olmak bir yana dursun, kısıtlı bir temel matematik eğitimi almış bireylerin ve hatta hiç eğitim almamış bireylerin dahi sosyal etkileşimler yoluyla zamanla finansal okuryazarlık düzeylerinin artacağı düşünülmektedir. Bu düşüncenin temeli, sosyal bağlamda başkalarıyla olan

etkileşimlerin vurgulandığı SBK'daki önermeler doğrultusunda (Bandura, 1986); bireylerin yaşamları boyunca, zamanla, tecrübe ettikçe ve çevre ile sosyal etkileşimleri sayesinde, yaşlandıkça, temel düzeyde finansal okuryazarlıklarında, artış olacağı çıkarımına dayanmaktadır.

### **2.1.3.2. Yaşlanma Teorileri Kapsamında Yaş ile Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişki**

Medvedev (1990), 1990 yılında yaptığı sınıflandırma çalışmasında, yalnızca biyolojik kapsamda dahi 300'ün üzerinde yaşlanma teorisi olduğunu belirtmiştir. Yaşlanma olgusunu biyolojik, sosyolojik ve psikolojik olarak aşamalandırmaya, tanımlamaya veya süreci açıklamaya çalışan sayısız teori bulunmaktadır (Costa, vd., 2016; http-3). En basit şekliyle, doğumdan başlayıp ölüme kadarki süreç olarak ifade edebileceğimiz yaşlanma sürecine ilişkin, temel bir prensip ya da genel geçer tek bir açıklama mümkün görülmemektedir. Ancak yaşlılık olgusunda, toplum tarafından da kolayca gözlemlenebilen ve olumsuz olarak değerlendirilen bir takım farklılaşmanın sebebi, daha çok biyolojik kaynaklı olarak açıklanmaya meyilli görülmektedir. Bu bağlamda da canlı hücreleri arasında meydana gelen bir takım fiziksel ve kimyasal etkileşimler ve/veya değişimler, yaşlanmaya ilişkin biyolojik kuramlara, yaşlanma sonucu gözlemlenen pek çok kronik rahatsızlık, fizyolojik ve bilişsel etkinliklerde azalma gibi olumsuzlukların, bireyin davranışlarına olan etkileri de ağırlıklı olarak psikolojik yaşlanma kuramlarına kaynaklık ettiği söylenebilir.

DFTKM kapsamında yaş almış bireylerin, yaşlanma teorileri (Salthouse, 1996; Thomae, 1970; Marsiske, vd., 1995) kapsamında bilişsel becerilerindeki yaşa bağlı değişiklikler nedeniyle günümüz finans dünyasındaki karmaşık kavramları anlama, öğrenme ve uygulamada zorluk yaşayabilecekleri düşünülmektedir. Yaşlanma teorilerinde ileri sürülen, yaşlandıkça meydana gelen, bilişsel becerilerdeki azalmaların sebep olduğu olumsuz durumlar sebebiyle, bireylerin yaşı ile finansal okuryazarlık düzeylerindeki ilişkinin negatif yönlü olması beklenir. Ancak çalışma kapsamındaki finansal okuryazarlık, dijital okuryazarlık gibi yoğun bilişsel yetenek gerektirmediği düşünülen temel düzeydedir. Bu sebeple ilgili ilişki, SBK bağlamında, bireylerin yaşı arttıkça, finansal okuryazarlık seviyesinde de artış olacağı yönündeydi. O halde SBK kapsamında pozitif yönlü olacağı tahmin edilen yaş ile finansal

okuryazarlık düzeyi ilişkisinin, yaşlanma teorileri kapsamında da belirli bir yaştan sonra, negatife dönerek kuadratik bir ilişkiye döneceği çıkarımı da yapılabilir.

Dijital okuryazarlık açısından bakıldığında yaş almış bireylerin, teknoloji alanında kavramsal olarak kargaşa yaşamaları beklenebilir. Teknolojinin hayatımızdaki gittikçe artan rolüne rağmen, yaş almış bireylerin bilişsel becerilerindeki, yaşlanma teorileri kapsamındaki yaşa bağlı olabileceği düşünülen değişiklikler, teknolojiye daha az aşına olmalarına veya dijital okuryazarlık becerilerinin sınırlı düzeyde kalmasına sebep olabilir. Bu doğrultuda yaşlanma teorileri kapsamında, yaşlanmanın yol açtığı olumsuz etkiler çerçevesinde, çalışmanın modelindeki dijital okuryazarlık değişkeni arasında, anlamlı bir negatif ilişki olduğu tahmin edilmektedir.

Sonuç olarak yaşlanmanın finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık üzerindeki etkileri hakkında, tez çalışması kapsamındaki çıkarımlar da ağırlıklı olarak konu kapsamı bellek, algılama, öğrenme, motor beceriler gibi bilişsel beceriler olan, Bilişsel Kişilik ve Yaşlanma Teorisi (Thomae, 1970), Azalmış İşlem Kaynağı Teorisi (Salthouse, 1996), Yaşam Boyu Gelişim ve Yaşlanma Tabanlı Telafi ile Seçici Optimizasyon Teorisi (Marsiske, vd., 1995) gibi genel bir çerçevede, psikolojik yaşlanma teorilerine dayanmaktadır.

#### **2.1.3.2.1. Bilişsel Kişilik ve Yaşlanma Teorisi Bağlamında, Yaş ile Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişki**

Thomae (1970), Bilişsel Kişilik ve Yaşlanma Teorisinde kişilik ve yaşlanmanın bilişsel teorileri arasındaki etkileşime odaklanarak çeşitli gerontolojik yaklaşımları değerlendirmiştir. Teori, yaşlanmayı yalnızca gerilemeyle ilişkilendiren geleneksel görüşlere karşı çıkarak bilişsel, biyolojik ve sosyal boyutları içeren daha bütünlük bir bakış açısı ortaya koymaktadır (Thomae, 1970). Teoriye göre yaşlanma farkındalığı, kişilik ve yaşlanmanın bilişsel teorilerine dayanarak analiz edilebilen, birden fazla boyut aracılığıyla, davranışı ve sosyal katılımı önemli ölçüde etkiler (Thomae, 1970).

Teori, yaşlanma sırasında bireyin algıladığı değişimler ve kendi davranışsal ayarlamaları arasındaki ilişkiyi açıklayan üç temel varsayım önermektedir. Teorinin

önemi, bu varsayımları önererek hem bireyin öznel deneyimlerini hem de dışsal değişimleri hesaba katan bilişsel bir yaşlanma teorisi için temel oluşturmayı amaçlamasıdır (Thomae, 1970). Tez çalışmasının modelindeki yaş değişkeni ile dijital okuryazarlık arasındaki negatif ilişkinin, yaşlanma teorileri çerçevesindeki temeli büyük ölçüde Bilişsel Kişilik ve Yaşlanma Teorisi çerçevesinde tartışılan olumsuz durumlara dayanmaktadır.

Bilişsel Kişilik ve Yaşlanma Teorisindeki, yaşlanma sırasında birey tarafından algılanan değişiklikler ve davranışsal düzenlemeler arasındaki ilişkiyi özetleyen üç temel varsayım kabul edilmiştir (Thomae, 1970). Bu varsayımlar kısaca aşağıda açıklanmıştır.

İlk varsayım, yaşlanma sürecinde davranışsal değişimin, nesnel bir değişimden ziyade, değişimin bireylerce algılanmasıyla ilgili olduğudur. Yani, bireyin durumundaki herhangi bir değişimin, mevcut endişeleri ve beklentileri açısından algılandığını ve buna göre değerlendirildiğini varsayar (Thomae, 1970).

İkinci varsayım, ilk varsayım ile ilişkili olup bireyin durumunda, yaşlanma ile ortaya çıkan herhangi bir değişikliğin, bireyde yer edinmiş baskın kaygıları ve/veya beklentileri açısından yön bularak algılandığı ve değerlendirildiğini ifade eder. Varsayım, diğer bir deyişle bireyin algısındaki motivasyonel yönleriyle ilgilidir. Bireylerin algılama esnasındaki motivasyonel yönleri, bireylerin durumlarındaki değişiklikleri nasıl değerlendirdiklerini etkileyen ara değişkenler olarak sunar (Thomae, 1970). Özellikle yaş almış bireylerin, yaşlanmalarını nasıl algıladıklarının, yaşlanmayla ilgili toplumsal basmakalıp yargılardan büyük ölçüde etkilendiğini de vurgular (Thomae, 1970). Yaş almış bireyler yaşlanma süreçlerine, bu dış algılar tarafından şekillendirilen motivasyonları ve endişelerine göre tepki verebilirler (Thomae, 1970).

Üçüncü varsayım, bireyin yaşlanmaya dair uyumun bilişsel algılar (kişinin yaşlanmayı nasıl algıladığı) ve motivasyonel yapılar (dış etkiler, mevcut yaşam hedefleri, idealleri ve/veya arzuları) arasındaki denge tarafından etkilendiğini ileri sürmektedir (Thomae, 1970). Süreçteki motivasyon faktörünün önemi çerçevesinde, başarılı yaşlanmayı, yaş almış bireylerin kendilerindeki değişiklikleri motivasyonel durumlarla uyumlu bir şekilde algılama yeteneği olarak tanımlayabiliriz (Thomae, 1970). Örneğin, yaş almış bir kişi ailesindeki veya toplumdaki yeni bir rolü (örneğin

akıl danışılacak tecrübeli bir büyük) hedeflemiş olduğu idealleri veya hedefleri ile bağdaştırabilirse, o durumda yaşlanma olgusuna başarılı bir şekilde uyum sağlayabilir (Thomae, 1970). Ancak bireyin, günümüzün trendlerine uygun dijital ya da finansal konulardaki eksiklikleri mevcutsa toplumdaki rolü zayıflayabilir ya da hedefleri veya ideallerine ulaşmada bu eksiklik sebebiyle zorlanabilir (Thomae, 1970). Bu durumda da bu kez yaşlanma olgusuna olan uyum olumsuz yöne dönebileceği çıkarımı yapılabilir.

Thomae (1970)'nin teorisine ilişkin varsayımlar, yaşlanmaya başlayan bireydeki değişim algıları, motivasyonları ve yaşlanma üçgeninde ortaya çıkan davranışsal uyumları arasındaki etkileşimlerle ilgilidir. Görüldüğü üzere teori yaşlanmayı yalnızca, olumsuz algılanabilecek bir zayıflık ya da gerileme olarak değil de yaş almış bireyde uyum sağlanabilecek bazı aksiyonlar gerektiren bir süreç olarak ortaya koyar. Ancak DFTKM'deki yaş ile dijital okuryazarlık ve finansal okuryazarlık arasındaki ilişkiyi etkileyen faktörler, teorideki “yaşlanma olgusuna başarılı şekilde uyum sağlama” çerçevesindeki olumlu algılar değildir. Aksine bu faktörler, yaş almış bireylerin, algıladıkları değişimler sonucu, yaşlanmayı bir gerileme olarak algılamaları sonucu ortaya çıktığı düşünülen olumsuz faktörlerdir. Yaş almış bireylerce, günümüzde konu dijital okuryazarlık ve finansal okuryazarlık olduğunda, işte bu olumsuz algıların ortaya çıkabileceği düşünülmektedir. Bu sebeple yaşlanma sürecindeki bireylerin, kendilerindeki davranışsal ayarlamaların, olumsuz yönde olması durumunda, dijital okuryazarlıklarına ve finansal okuryazarlıklarına olumsuz yönde etki ettiği düşünülmektedir. Örneğin yaşlanma sürecinde, yaş almış bireylerin kendilerindeki değişimi, olumsuz olarak algılamalarının, bir teknolojiyi kullanmayı öğrenme ve/veya yeni bir teknolojiyi benimseme yönündeki hevesinde düşüşe sebep olabileceği, dolayısıyla dijital okuryazarlık düzeylerini olumsuz yönde etkileyecekleri düşünülmektedir. Benzer doğrultuda yaş almış bireyler, günümüzün dijital trendleri ile iç içe olan karmaşık finansal enstrümanları ve bunların nasıl çalıştığını anlama konusunda isteksiz davranabilirler. Dolayısıyla yaş almış bireyler bunların piyasalara olan etkilerini kestiremeyeceğinden, dijital dünyada finansal işlemlerde kendilerini kısıtlama ve temel düzeyde bir finansal okuryazarlıkla yetinme eğiliminde olabilirler. Sonuç olarak da bu durum, yaş almış bireylerin çağa uyumlu bir finansal okuryazarlık ve/veya dijital okuryazarlık düzeyine ulaşmalarına olumsuz yönde etki edebilir.

### 2.1.3.2.2. Azalmış İşlem Kaynağı Teorisi Bağlamında, Yaş ile Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişki

Literatürde İşlem Hızı Teorisi olarak da geçen teori, yetişkinlikte yaşın ilerlemesinin, birçok işlemin yürütülme hızında bir azalma ile ilişkili olduğunu ve bu hızdaki azalmanın da sınırlı zaman mekanizması ve eşzamanlılık mekanizması nedeniyle bilişsel işlev bozukluklarına yol açtığını savunur (Salthouse, 1996). Başka bir deyişle, zihindeki işlem yavaş olduğunda, bilişsel performans da düşer çünkü ilgili bu işlemler aslında başarıyla yürütülemez (sınırlı zaman) ve önceki işlemlerden elde edilen çıktılar, sonraki işlemler tamamlandığında artık mevcut olmayabilir (eşzamanlılık) (Salthouse, 1996)..

Günümüzde pek çok işin mekanizmasının hızı ve aynı anda pek çok işi yapabilmeye bağlı olduğu, bu doğrultuda da bilişsel yeteneklerin de paralel bir şekilde önem arz ettiği söylenebilir. Bu açıdan bakıldığında Salthouse (1996)'un sınırlı zaman mekanizması ve eşzamanlılık mekanizması bağlamında, daha yavaş işlem hızının, yaş almış bireylerin finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlığını olumsuz yönde etkilediği düşünülmektedir.

Salthouse (1996)'un teorisinde yer alan sınırlı zaman mekanizması çerçevesinde, yaş almış bireylerin, daha yavaş işlem hızları nedeniyle belirli bir süre içinde daha az işlem gerçekleştirebilmesine sebep olabileceği çıkarımını yapabiliriz. Finansal okuryazarlık açısından bakıldığında bu durum, temel finansal bilgiler gerektiren basit finansal işlemlerde sorun teşkil etmeyebilir ancak zaman baskısı olan bir finansal karar almayı ya da işlemi yapmayı zorlaştırabilir. Örneğin yaş almış birey, bir yatırım fırsatını değerlendirmek, acil ödeme yapmak, para transferi yapmak veya bir finansal sorunu çözmek için finansal bilgilerini verimli bir şekilde kullanabilecek kadar süreyi bulamayabilir.

Salthouse (1996)'un sınırlı zaman mekanizmasını dijital okuryazarlık açısından değerlendirdiğimizde, yaş almış bireyler dijital ortamlarda çok adımlı görevleri tamamlamada veya zaman sınırlı dijital işlemleri tamamlamada zorluklara neden olabilir. Örneğin, çevrimiçi bir form doldururken veya bir web sitesine kaydolurken, dijital finansal bir teknoloji ile finansal bir işlem yaparken, zaman aşımı gibi sebeplerle zorlanabilirler, işlemi hatalı, eksik yapabilirler veya işlemi tekrar

baştan yapmak zorunda kalabilirler. Böyle bir durumda belki de işlemi yapmaktan bile vazgeçebilirler.

Salthouse (1996)'un teorisindeki eşzamanlılık mekanizması çerçevesinden bakıldığında, yaş almış bireylerde, işlem hızı yavaşladıkça, finansal ve dijital okuryazarlık kapsamında sahip oldukları bilgilerin, aynı anda aktif olarak kullanabilecekleri bilgi miktarının da azalacağı düşünülmektedir. Bu durumun özellikle dijital okuryazarlık düzeylerine etki edeceği düşünülmektedir. Yaş almış bireylerdeki işlem hızındaki yavaşlama sebebiyle dijital ortamlarda birden fazla bilgi kaynağıyla (metin, resim veya video) etkileşim gerektiren karmaşık görevlerde, zorluklar yaşaması muhtemel görünmektedir. Örneğin, özellikle genç bir öğrenci için oldukça basit bir bilişsel işlemmiş gibi görünen, bir yandan video görselinde yer alanları anlamaya çalışırken bir yandan altyazıyı takip etme konusunda, yaş almış bireylerin oldukça zorlanabileceği düşünülmektedir. Bir başka örnek ise belki de pek çok kimsenin günlük rutini olabilen belirli finansal işlemlerde, birden fazla sekme arasında hızlıca geçiş yapma, o sekmelerden bilgi kopyalama diğer sekmelere yapıştırma veya sekmelerdeki bilgileri karşılaştırma gibi işlemleri, yaş almış bireylerin, haleflerine kıyasla aynı hızlarda yapması mümkün gibi görünmemektedir. Görüldüğü üzere bu işlemler, birden fazla bilginin eşzamanlı kullanılması ile eşzamanlı işlem yürütme anlamına gelen ve günümüzde belki de hızlı yapılması zaruri işlemlerdir. Dolayısıyla bu gibi işlemleri yapabilmek için gerekli yeteneklerin yaşlılıkla birlikte zayıflaması, yaş almış bireylerin dijital teknolojileri kullanmayı tercih etmemesine ve dolayısıyla da temel düzeydeki dijital teknoloji bilgilerini öğrenmenin dahi kendileri için gereksiz olabileceği düşüncesine kapılabilirler.

Sonuç olarak daha yavaş işlem hızı sebebiyle, yaş almış bireylerin bilgiyi işleme ve tepki verme hızları, haleflerine kıyasla daha yavaş olabilir (Salthouse, 1996). Bu durum finansal okuryazarlık açısından bakıldığında, finansal bilgileri anlama, yorumlama ve finansal kararlar alma süreçlerini yavaşlatabilir. Öyle ki, yaş almış bireylerin bazı karmaşık finansal ürünlerin kullanım şartlarını ve koşullarını anlamakta veya farklı yatırım seçeneklerini karşılaştırmakta zorlanabilmeleri bir yana dursun, basit matematiksel dört işlem yapmalarında dahi zorlanma ve hatalara sebep olabilir.

Dijital okuryazarlık açısından değerlendirildiğinde yavaş işlem hızı, dijital araçları kullanırken uygulamaya giriş yapma, menülerde gezinme, uygulama simgelerini tanıma, yazma ve dokunmatik ekran mantığını anlama ve/veya fare

kullanma gibi temel becerilerde dahi zorlanmalara yol açabilir. Bu çerçeveden bakıldığında, Salthouse (1996)'un Azalmış İşlem Kaynağı Teorisindeki sınırlı zaman ve eşzamanlılık mekanizmaları kapsamında yaş ile finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık düzeyleri arasında negatif bir ilişki olduğu tahmin edilmektedir.

### **2.1.3.2.3. Yaşam Boyu Gelişim ve Yaşlanma Tabanlı Telafi ile Seçici Optimizasyon Teorisi Bağlamında, Yaş ile Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişki**

Teori ilk olarak M. Baltes ve P Baltes (1990) tarafından ortaya atılan Seçici Optimizasyon ve Telafi Modelini, yaşam boyu gelişim psikolojisi perspektifinden ele almaktadır (Marsiske, vd., 1995). Bu yönüyle de modelin, yaşlanma sürecinde başarılı adaptasyon ve gelişimi anlamak adına bir meta-model olarak sunulduğu belirtilmektedir (Marsiske, vd., 1995). Teori, yaşam boyunca karşılaşılan kazanç ve kayıpların yönetimi üzerine odaklanmaktadır (P. Baltes ve M. Baltes, 1990). Bu yönetim de seçim, optimizasyon ve telafi olmak üzere üç temel bileşenden oluşur ve bu bileşenlerin bir arada nasıl çalıştığını, zamanla nasıl değişebileceğini inceler (Marsiske, vd., 1995).

Teorinin bileşenlerinden seçim bileşeni, bireyin gelişim yönünde belirli alanlara odaklanması anlamına gelirken, optimizasyon, bu alanlardaki kaynakları etkili şekilde kullanmayı; telafi ise kayıplar veya sınırlamalar ortaya çıktığında alternatif stratejiler geliştirerek, işlevselliği sürdürmeyi amaçlar (Marsiske, vd., 1995). Modeldeki mekanizmaların sürecine ilişkin en uygun örneklerden biri, yaşlılık sürecindeki bir piyanistin, repertuarı içinden seçim yaparak repertuarını küçültmesi ve bu sayede seçim yaptığı parçalara daha çok çalışarak (optimizasyon) o parçaları ustalıkla çalması (telafi) dolayısıyla işlevselliğini en üst seviyede tutması olarak gösterilebilir (Marsiske, vd., 1995). DFTKM'de, Seçici Optimizasyon ve Telafi Modelindeki, bireylerin işlevselliklerini sürdürme amaçlı olarak, yaşlanma sürecinde başvurdukları seçim, optimizasyon ve telafi mekanizmaları sebebiyle ortaya çıkabilecek olası negatif etkiler üzerinde durulmaktadır. Başarılı bir yaşlanma hususunda ortaya konan bu mekanizmaların, bireylerin finansal okuryazarlıklarını ve dijital okuryazarlıklarını olumsuz şekilde etkileyebileceği de düşünülmektedir. Tez çalışması kapsamındaki yaş ile finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık arasındaki

negatif ilişki, teori kapsamındaki bu mekanizmaların olası negatif etkileri ile temellendirilmiştir.

Teori kapsamındaki seçim mekanizması ile yaş almış bireylerin, finans ve teknoloji alanında önceliklerini belirleme eğiliminde olmaları beklenir (P. Baltes ve M. Baltes, 1990). Ancak bu kısıtlama ihtiyacı sonucunda, yaş almış bireylerin çağa uygun finansal veya teknolojik bilgi ve beceriden mahrum kalmalarına sebep olabilir ve bu da finansal ve/veya dijital okuryazarlıklarının temel düzeyde dahi kalmasını zorlaştırabilir. Seçim mekanizması doğrultusunda yaş almış bireyin, finansal veya teknolojik bilgi kaynaklarının aralarında seçim yaparak sayısını mümkün olduğunca azaltmayı seçmeleri, yapılan seçime bağlı olarak bu alanlardaki kararlarında eksik veya yanlış bilgilerle hareket etmesine ve bazı kayıplar yaşamasına sebep olabilir. Böyle bir sonuçla karşılaşmamak ve olası su istimallerden kaçınmak isteyen yaş almış birey sadece kendi bildikleri konulara kaynak olarak odaklanma eğilimi gösterebilir. Böyle bir durum, bu kez de bilmedikleri veya anlamadıkları finansal konularda büyük hatalar yapmalarına sebep olabilir ya da hata yapma korkusu ile bu konuları göz ardı etme eğiliminde bulunabilirler. Dolayısıyla yaş almış bireylerde seçim mekanizması ile ortaya çıkan bu olası kısıtlama eğilimlerinin, en nihayetinde düşük düzeyde bir finansal okuryazarlığa sebep olabileceği düşünülmektedir.

Yaş almış bireyler için çağımızın bir zorunluluğu haline gelen dijital teknoloji konusunda da finansal konulardaki seçim mekanizmasının sebep olabileceği durumlar yaşanabilir. Örneğin yaş almış bireyler akıllı telefonlar yerine, eski model tuşlu telefonlar kullanmaya devam etme eğiliminde olabilirler. Yaş almış bireylerin bu gibi teknoloji alanındaki öz-kısıtlaması, iş yapma şekillerindeki dijitalleşme düzeyinde düşümlere sebep olabilir. Finansal bilgi kaynaklarında olduğu gibi teknolojik bilgi kaynaklarının sayısını da mümkün olduğunca azaltmayı seçmeleri durumunda, çağa uygun bir dijital okuryazarlık seviyesine ulaşamayabilirler. Çünkü kısıtlı, hatalı ve hatta art niyetli bilgi kaynakları sebebiyle, kendileri için bu kez siber güvenlik konusunda zafiyetler ortaya çıkabilir. Sonuç olarak olası zararlı veya dezavantajlı durumlardan kaçınmak için yaşlanma sürecinde birey, yukarıda saydığımız olası öz-kısıtlamalar neticesinde yeni finansal ya da dijital bilgileri veya araçları öğrenmekten kaçınabilir ve eski alışkanlıklarına bağlı kalma eğilimi gösterebilir. Sonuç olarak seçim mekanizması kapsamında yaş almış bireylerin seçimlerinin hatalı olması ya da optimum düzeyi aşan bir muhafazakâr tutum ile kendi bilgilerine bağlı kalma eğilimi

göstermesi gibi olumsuz durumlar ortaya çıkabilir. Böyle bir durumun yaş almış bireylerin kısıtlı bilgiye odaklanmalarına dolayısıyla da finansal ve dijital okuryazarlıklarına olumsuz yönde etki etmesine sebep olabileceği düşünülmektedir.

Optimizasyon mekanizması yaş almış bireylerin, kaynakları en etkili şekilde kullanmasını amaçlar (Marsiske, vd., 1995). Yaş almış bireylerin finansal veya teknolojik bilgilerini ve becerilerini en iyi şekilde kullanma amacıyla bir düzenlemeye gitmeleri açısından, optimizasyon mekanizması da seçim mekanizması gibi faydalı bir mekanizma gibi görünebilir. Ancak finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık düzeyleri açısından, optimizasyon mekanizmasının da olumsuz sonuçlara yol açabileceği düşünülmektedir. Örneğin, yaş almış bireyin, seçim mekanizması ile daralttığı finansal veya dijital alandaki, kısıtlı aksiyonlarının (bilgi edinme, öğrenme, finansal ya da dijital nitelikli bir iş gerçekleştirme vb.) en mükemmel şekilde tamamlaması gerektiği düşüncesine kapılabilir. İşte bu olası mükemmeliyetçi yaklaşım, kaygı ve stres kaynaklı olarak, yaş almış bireyin finansal ve dijital bazı işlemlerinde olumsuz deneyimler yaşamasına yol açabilir. Çünkü günümüzde pek çok basit günlük finansal veya resmi işlem gibi işlemlerin dahi dijital yollarla yapılması zorunluluğu mevcuttur. Bu bağlamda dijital yollarla yapılması zorunlu olan bu işlemler, yaş almış bireylerin optimize ettiği teknolojik cihaz kullanımı, bilgi ve beceri kapasitelerini aşacak olursa, optimizasyonu tekrar sağlamada oldukça zorlanabileceği ya da bu konuda başarısız bile olabileceği düşünülmektedir.

Telafi mekanizması kayıplar veya sınırlamalar ortaya çıktığında alternatif stratejiler geliştirerek, işlevsel kalmayı amaçlayan mekanizmadır (Marsiske, vd., 1995). Bu mekanizma açısından bakıldığında, yaş almış bireyler, bazı bilişsel kayıplarına rağmen, eskiden olduğu gibi aynı düzeyde finansal veya teknolojik becerilerini günümüz dijital araçları ve/veya finansal mekanizmaları ile sürdürmeye çalışması beklenir. Ancak, yaş almış bireyler, işlevsel kalabilmek için bunu günümüzde kullanılması oldukça yüksek düzeyde dijital ve/veya finansal bilgi gerektiren uygulamalar ile yapmaya çalışabilirler. Özellikle güvenlik açısından da oldukça sakıncalı olabilecek, kullanımı esnasında oldukça dikkat gerektiren dijital uygulamaları kullanmak için kendilerini aşırı zorlayabilirler. Bu gibi durumlarda ortaya çıkabilecek stres ve kaygı gibi olumsuz durumlar, bu kez de onlarda başarısızlık hissini artırabilir. Özellikle Bandura (1977b)'nin Özyeterlik Teorisi çerçevesinde bu durum, yaş almış bireyin günümüz trendlerine uygun finansal ve teknolojik işlemler

konusunda kendileri geri çekmesine, finansal ve teknolojik konularda kendisini geliştirmeye kapatmasına yol açabilir. Gelişen böyle bir direncin telafisi için bu kez yaş almış birey, su istimale açık ve güvenli olmayan kanalları kullanma yoluna gidebilir. Örneğin bir para transferini oldukça kısa sürede dijital teknolojiler ile yapabilecek iken, zaman ve maliyet açısından daha yüksek yollar seçmesi ya da örneğin fatura ödemesi veya para transferi için riskli olabilecek yollara başvurma eğilimini artırabilir. Görüldüğü üzere yaş almış bireyin telafi mekanizmasıyla işlevsel kalma adına bilişsel becerilerini aşacak yollar seçmesi ya da bunun yerine daha az stresli ve kaygılı hissedeceğini düşündüğü ancak riskli ve hatalı yollar seçmesinin olumsuz sonuçlara yol açacağı düşünülmektedir. Mekanizmanın bu olası olumsuz sonuçları kapsamında, yaş almış bireylerin finansal ve dijital okuryazarlıklarının negatif yönde etkileneceği düşünülmektedir.

Sonuç olarak teori kapsamındaki bilişsel kayıplarının sebep olduğu birtakım olumsuzluklar nedeniyle, yaş almış bireyler işlevsel kalma ve çağa uygun bir yaşam tatmini amacıyla yaptığı seçimler, optimizasyon sürecindeki zorluklar ve telafi için başvurduğu yollar ile çağa uygun finansal ve teknolojik okuryazarlık seviyesine ulaşma konusunda dezavantajlı konuma düşebilir. Bu durumda finansal ya da teknolojik işlemlerde yaşayacağı sorunlar ise bu kez özyeterlik inançlarının olumsuz etkilenmesine sebep olabilir. Marsiske vd. (1995)'nin Seçici Optimizasyon ve Telafi Modeli, yaşlılık sürecinde zaten belirli kayıpların meydana geldiğini kabul etmekte olduğu için, bireyin bu kaybı seçim yapma, işlevsellik için optimizasyon sağlama ve bu sayede kaybı telafi etme bileşenlerini vurgulamaktadır. Teori yaş almış bireylerin, adaptasyon ve başarı için farklı stratejiler geliştirebileceğini vurgularken, aynı zamanda bu süreçte ortaya çıkabilecek zorlukları ve riskleri de ortaya koymaktadır (Marsiske, vd., 1995). Teorideki mekanizmalardan doğabilecek bu olumsuz sonuçlar ve riskler, tez çalışmasının finansal ve dijital okuryazarlık kapsamında, DFTKM'deki yaş ile finansal okuryazarlık ve özellikle dijital okuryazarlık arasındaki tahmin edilen negatif ilişkiye dayanak oluşturmaktadır.

### 2.1.3.3. Dijital Yerli-Göçmen Teorisi Bağlamında Yaş ile Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişki

Literatürde Dijital Yerliler Dijital Göçmenler Teorisi olarak da geçen teoriyi ortaya atan Prensky (2001), dijital teknolojinin beyin yapısı üzerindeki etkilerini ve bu etkinin öğrenme süreçlerine yansımalarını tartışmaktadır. Prensky (2001)'ye göre, yaşa bağlı kuşaklar arasında “dijital yerli” ve “dijital göçmen” ayrımı mevcuttur. Teori temel olarak, çocukların (dijital yerlilerin) dijital teknolojiyle büyüme şeklinin, beyinlerinin fiziksel yapısını değiştirebileceğini ve bu durumun düşünme biçimlerini etkileyebileceğini savunur (Prensky, 2001). DFTKM kapsamında da bu bağlamda yaş almış bireylerin, seleflerinin aksine dijital çağda doğmamış olmalarının yol açtığı olumsuzluklar, dijital okuryazarlıklarıyla ilişkilendirilmiştir. Yaş almış bireylerin gerek yaşlılığın etkisi gerekse doğum tarihleri sebebiyle, bilişsel yeteneklerinin, haleflerine kıyasla daha düşük olduğunu düşünmeleri, teknolojik yatkınlık hususunda eksiklik hissetmeleri, teknoloji ile olan deneyim eksikliği gibi olumsuz sonuçların, dijital okuryazarlıklarına olumsuz yönde etki ettiği düşünülmektedir.

Yaş almış bireylerin, Prensky (2001)'nin teorisi çerçevesinde teknolojik yatkınlık hususundaki eksikliğinin sebebini, dijital göçmenlerin (yaş almış bireyler), haleflerinin aksine, teknolojiye doğal bir yatkınlık göstermekte zorlanması olarak gösterebiliriz. Bu durum, yaş almış bireylerde yeni teknolojileri ve/veya yazılımları anlamaya, bu teknolojileri kullanma konusundaki temel bilgileri dahi öğrenmeye başlamakta çekingenlik veya zorluk yaşamasına neden olabilir. Sonuç olarak da yaş almış bireylerce, dijital teknolojilerin öğrenilmesi hususunda birtakım zorluklar yaşanmasına sebep olabilir.

Prensky (2001)'nin teorisi kapsamında vurgulanan doğum yılı açısından bakılırsa, yaş almış bireylerin, doğum tarihleri sebebiyle, dijital çağda doğan haleflerine kıyasla genellikle geleneksel öğrenme yöntemlerine aşina oldukları varsayılabilir. Dolayısıyla, yaş almış bireylerin, dijital araçların nasıl kullanıldığını öğrenmekte veya bu araçların sunduğu hızlı, etkileşimli ve görsel öğrenme ortamlarına uyum sağlama hususunda zorluk çekebilecekleri düşünülmektedir. Prensky (2001)'nin teorisinde savunulan doğum tarihi unsuru doğrultusunda, dijital teknolojiler ile geç tanışılmasından, yaşlanma sebebiyle bilişsel esnekliklerinin de azalması ihtimalinden, dijital göçmenlerin, yeni teknolojileri öğrenme ve kullanmasının halefleri kadar kolay olmayacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla gerekse bu durumdan gerekse de çocukluk

dönemi dijital çağda geçen bireylerin, dijital teknolojilerle geçirdiği zaman bakımından kıyaslanacak olursa, yaş almış bireylerin dijital dünyada haleflerine kıyasla daha az deneyime sahip oldukları çıkarımı yapılabilir.

DFTKM kapsamında, Prensky (2001)'nin Dijital Göçmen-Yerli Teorisi doğrultusunda yaş almış bireylerin haleflerine kıyasla gerek farklı zihinsel yapıda olmaları gerek teknolojik yatkınlıklarının düşük olması gerekse de deneyim eksiklikleri sebebiyle, dijital okuryazarlıklarının olumsuz etkilendiği düşünülmektedir.

Teori, yaygın dijital ortam ve bu dijital ortamla etkileşimlerinin muazzam hacmi sonucunda, dijital yerlilerin bilgiyi, seleflerinden temelde oldukça ileri düzeyde, derinlikli bir farklılıkla düşündükleri ve işlediklerine vurgu yapmaktadır (Prensky, 2001). Bu doğrultuda, bireylerin doğum tarihleri ne kadar geçmişe dayanıyorsa, dijital yerli sayılabilecekleri dönem olan 1980'li yıllara o kadar uzak görülmekte ve o bireyler, dijital göçmen grubuna ait olmaktadır. Bu bağlamda da yaş değişkeni ile dijital okuryazarlık arasında anlamlı bir negatif ilişki olduğu tahmin edilmektedir. Bu tahminin genel olarak temeli, bireylerin yaşlandıkça, halefleri gibi dijital çağda doğmamış olmaları ve bu sebeple dijital çağın etkileşimleri sonucu elde edilen kazanımlara, haleflerine kıyasla daha az sahip olmaları veya hiç sahip olmamalarıdır. Sonuç olarak, teori kapsamındaki yaş ve dijital okuryazarlık arasındaki ilişkiye yönelik tahmin; Prensky (2001)'nin teorisi kapsamında yaş almış bireylerin, bilgiyi temelde halefleri kadar ileri düzeyde, derinlikli bir farklılıkla düşünemedikleri ve/veya işleyemediklerinden dolayı, dijital teknolojileri öğrenmek ve kullanmak gibi yeteneklerinin ve/veya motivasyonlarının azalacağı çıkarımına dayanmaktadır.

#### **2.1.4. Eğitim Değişkeninin Teorik Arka Planı**

Türkiye Yeterlilik Çerçevesi'nce ([http-4](#)) bireyin ulaştığı en yüksek eğitim veya öğretim seviyesi olarak tanımlanan eğitim düzeyi, akademik araştırmalardaki ölçümlerde, benzer çerçevede değerlendirildiği görülmektedir. Eğitim düzeyinin, bireyin sosyal, ekonomik, tıbbi, bilişsel ve psikolojik yönler gibi pek çok yönden, yaşam kalitesine etkisi olduğuna ilişkin çok sayıda akademik araştırma mevcuttur ([http-5](#)).

Çalışmanın modelindeki eğitim düzeyi değişkeni ile finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık düzeyleri arasında, anlamlı bir ilişki olduğu tahmin edilmektedir. Bu tahminin temelinde, sosyal çevre ile etkileşim, eğitim süreci, öğrenme gibi kavramlar çerçevesinde, öğrenme teorilerinden Sosyokültürel Kuram (Vygotsky, 1978) ve SBK (Bandura, 1977a) yer almaktadır. Ayrıca bu tahmin, bireylerin eğitim sürecindeki, yeniliklerle karşılaşma olasılıkları, yenilikleri deneyimleme ya da deneyimleyenlerin tecrübelerini gözlemlene fırsatları ve sosyal etkileşimleri gibi argümanlar bağlamında Rogers (1962)'ın Yeniliklerin Yayılımı Teorisine dayanmaktadır.

Aşağıda, tez çalışması kapsamında, eğitim değişkenine ilişkin bağlantıların teorik temelleri açıklanmıştır.

#### **2.1.4.1. Yeniliklerin Yayılımı Teorisi Bağlamında Eğitim ile Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişki**

Rogers (1962)'ın Yeniliklerin Yayılımı Teorisinin, yeniliğin çıkışı, benimseyiciler tarafından kabul süreci, bu süreci etkileyen faktörlere ilişkin kavramsal çerçevesi bakımından, teknoloji kabul modellerinin ortaya çıkışına kaynaklık ettiği söylenebilir (Davis, 1989). Rogers (1962), yeniliğin adaptasyonu sürecinde öncelikle kişinin yeniliğe açık bir birey olup olmaması, daha önceki benzer tecrübeleri ve içinde yaşadığı toplumdaki sosyal normlar gibi etkenlerle birlikte, bireyin ilgili yenilik hakkında bir kanıya varma ve yeniliği benimseme veya reddetme süreci aşamalandırılmıştır. Bu çalışmanın modelinde yer alan eğitim düzeyi değişkeni için, teorideki benimseyicilere ait özellikler içerisinde yer alan, sosyal sistemin normları ve gereksinimler doğrultusunda, benimseyicinin eğitim hayatı ile ilişkilendirilmiştir.

Eğitim sürecinde bireyin içinde bulunduğu toplumun ağırlıklı olarak sosyal normları, ülkenin eğitim sistemi, teknolojik ve sosyoekonomik kapasiteleri doğrultusunda şekillendiği söylenebilir (Şahin, 2012). Bu bağlamda, çalışmanın modelindeki eğitim düzeyi değişkeni ile finansal ve dijital okuryazarlık düzeyleri arasında, anlamlı bir ilişki olduğu tahmin edilmektedir. Bu tahmin, Rogers (1962)'ın teorisindeki yeniliklerin yayılması süreci kapsamında bireyin eğitim gördüğü süreçte, ilköğretim çağından üniversite eğitimine kadar, genellikle de artan ve/veya değişen finansal ve teknolojik yenilikleri tecrübe etmesi, bu yeniliklere ayak uydurması

gerektiğinden, benimseyicilerin eğitim düzeyleri ile finansal ve dijital okuryazarlık düzeylerine etki ettiği çıkarımına dayanmaktadır. Bu çıkarımda finansal ve dijital dünyanın hızla geliştiği günümüzde, eğitim hayatı boyunca benimseyicinin, Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (Rogers, 1962)'nde yer aldığı gibi yenilikleri deneyebilme, yeniliğin karmaşıklığını ve/veya görece avantajını, etkilerini tecrübe edebilme ve/veya başkalarının tecrübelerini gözlemleyebilme ortamında yer almış olması çerçevesinde, Yeniliğin Yayılımı Teorisi ile temellendirilmiştir.

#### **2.1.4.2. Sosyokültürel Kuram ve Sosyal Bilişsel Öğrenme Kuramı Bağlamında Eğitim ile Dijital Okuryazarlık ve Finansal Okuryazarlık Arasındaki Teorik İlişki**

Sosyokültürel Kuram ve SBK, öğrenme davranışını açıklamaya çalışan popüler teorilerdendir. Özellikle A. Bandura (1977a)'nın SBK'sı, öğrenmeye yönelik davranışı anlamaya ilişkin en sık başvurulan teorilerdendir. Bandura'ya göre bu popülerliğin sebeplerinin başında sosyal öğrenme teorisinin ana ilkelerinin kısa bir analizini sağlaması yer almaktadır (Bandura, 1991). Sosyokültürel Kuramda ise öğrenmenin sadece bilgi edinme süreci olmadığını, aynı zamanda sosyal etkileşim, kültürel araçlar ve içselleştirme yoluyla bireyin bilişsel yapısının dönüşümünü içeren dinamik bir süreç olduğunu vurgulanır ve bu bağlamda da kuram, süreç içindeki sosyokültürel vurgusu açısından, SBK'nın bir tamamlayıcısı gibi görülebilir (Vygotsky, 1978).

Vygotsky (1978)'ye göre bilişsel yapılar, sosyal etkileşimler yoluyla şekillenmektedir ve bu bağlamda bilişsel gelişim, sosyal bir süreci ifade etmektedir. Dolayısıyla insan hayatının büyük bir parçası olan ve sosyal etkileşimin yoğun olduğu eğitim ise, yalnızca kişinin bilişsel gelişimi için bir temeli teşkil etmez, aynı zamanda sosyokültürel bir eylemdir (Vygotsky, 1978). Bireyin çocukluk döneminde başlayan öğrenme süreci, yalnızca çocuğun çevresindeki kişilerle etkileşime girdiğinde ve yaşlılarıyla iş birliği yaptığında işleyebilen, çeşitli içsel gelişim süreçlerini uyandırır (Vygotsky, 1978).

SBK (Bandura, 1977a) ve Sosyokültürel Kurama (Vygotsky, 1978) göre bireyin, eğitim gördüğü süreçte, sosyal etkileşimlerindeki iş birlikleri sayesinde, içsel gelişim süreçleri harekete geçer, öğrenir, tecrübe eder öğrenir, başkalarının

tecrübelerinden de ders çıkararak öğrenir. O halde bu teoriler kapsamında, bireylerin matematik, bilişim teknolojileri, yazılım, ekonomi, finans gibi öğrenim gördüğü alanlardan elde ettiği bilgi ve beceriler de eğitim düzeyi arttıkça artar ve/veya gelişir ve böylelikle bireylerin finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık düzeyleri de artmış olur. Bu bağlamda da bireyin eğitim düzeyi ile finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tahmin edilmektedir. Bu tahmin, bireyin eğitim gördüğü süreçte, çevre ile karşılıklı etkileşimleri sonucu pek çok alanda olduğu gibi finansal ve teknolojik alanlardaki öğrenmeleri sayesinde bilgi ve yeteneklerinin geliştiği, bu gelişmenin de finansal ve dijital okuryazarlık düzeylerine olumlu yönde etki ettiği çıkarımına dayanmaktadır.

### **2.1.5. Finansal Okuryazarlık Faktörünün Teorik Arka Planı**

Literatürde finansal okuryazarlığın gerek kavramsal gerekse kapsam açısından farklı bakış açıları ile ifade edilmiş pek çok tanımı yer almaktadır. Lusardi ve Mitchell (2011a)'ın ve Üç Büyük Modeli, finansal okuryazarlığın ölçümünde sıklıkla kullanılmaktadır. Çalışmada, bireylerin ekonomik bir bilgiyi işleme ve finansal planlama yapabilme, birikim yapabilme, finansal yükümlülük ve emeklilik konularında, bilinçli kararlar verme yeteneğini finansal okuryazarlık olarak vurgulanır (Lusardi ve Mitchell, 2014).

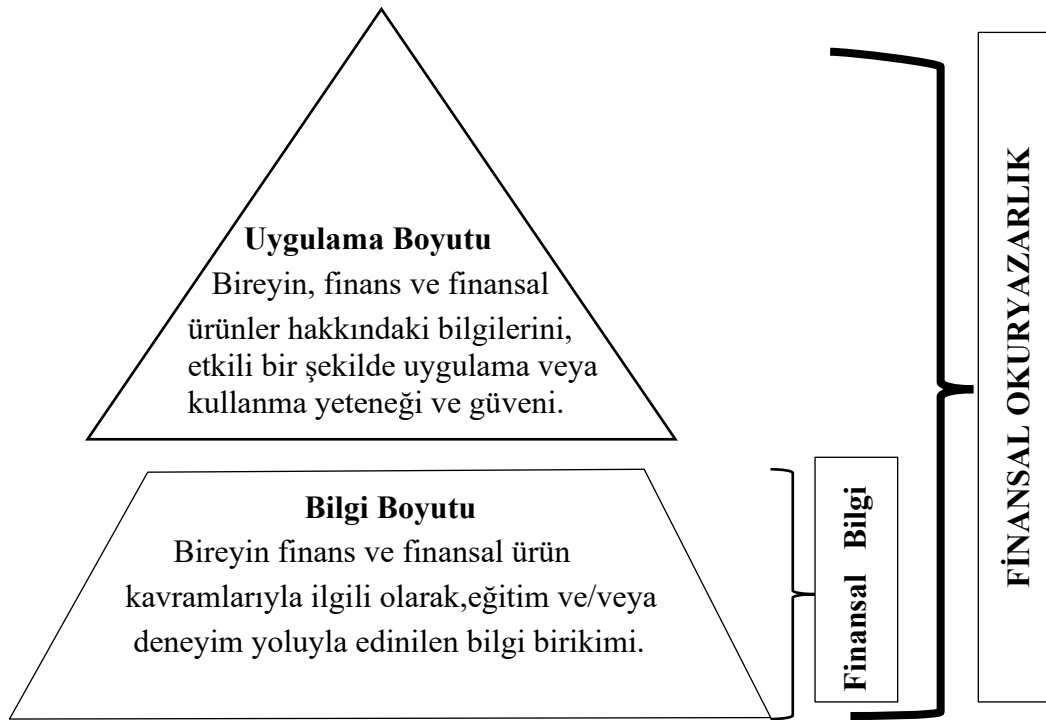
Misyonu, finansal okuryazarlık projesi çerçevesinde; bankaları ve bankacılık faaliyetlerini tanıtmak olan TBB'ye göre finansal okuryazarlık, bireylerin, bütçe yapmak, tasarruf etmek, yatırım yapmak ve borç almak gibi finansal kavramlar hususunda bilgi sahibi olmaları ve bu bilgileri finansal kararlarında kullanabilme konusundaki becerisidir (<http-2>).

OECD'nin hükümetlere, diğer kamu kuruluşlarına ve ilgili paydaşlara, finansal okuryazarlık politikalarını tasarlama, uygulama ve değerlendirme gibi konularda destek niteliğindeki Finansal Okuryazarlık Tavsiyelerinde kabul edilen tanıma göre, finansal okuryazarlık, nihayetinde bireysel finansal refaha ulaşmak amacıyla, gerekli olan sağlam finansal kararları almayı sağlayan, finansal farkındalık, bilgi, beceri, tutum ve davranışların birleşimidir (OECD, 2024a).

Finansal okuryazarlığın ölçümüne ilişkin en sık atıf alan makalenin yazarı Huston (2010)'a göre finansal bilgi tek başına finansal okuryazarlığı ifade etmeyip,

finansal okuryazarlığın ayrılmaz bir boyutudur, bu bağlamda, bir bireyi finansal okuryazar olarak nitelendirebilmek için, belirli bir finansal bilgiye sahip olması gerekmektedir. Ayrıca Huston bireye, ağırlıklı olarak eğitim ile verilmekte olan finansal bilgiye sahip olmanın yanında, bireyin, bu bilgiyi finansal kararları almak için kullanma becerisine ve güvenine sahip olması gerektiğine de işaret etmektedir (Huston, 2010).

Şekil 12’de SJ. Huston (2010)’ın, temelinde finansal bilginin var olduğu bir finansal okuryazarlık konsepti yer almaktadır.



Şekil 8. Finansal Okuryazarlık Konsepti

**Kaynak:** Huston (2010).

Şekil 12’de iki boyutta sunulsa da finansal okuryazarlık en basit haliyle, bireyin, içinde bulunduğu çağa ayak uydurabilecek şekilde, finansal işlemlerini sürdürebilme becerisi olarak tanımlanabilir. Ancak Huston (2010)’un konseptinde de olduğu gibi güncel tanımlar bize, finansal okuryazarlık konsepti çerçevesinin, özellikle günümüzde oldukça geniş bir alanı kapsamış olduğunu göstermektedir. Ancak çalışmanın dijital finansal teknoloji kurgusu olan mobil bankacılık uygulaması kullanımının, anlık veri takibi yapılabilen, teknik ve mali analizler içeren, görece

karmaşık borsacılık uygulamaları veya kripto para borsa uygulamaları gibi diğer dijital finansal uygulamalara kıyasla, yüksek bir finansal okuryazarlık düzeyi gerektirmediği düşünülmektedir. Dolayısıyla, mobil bankacılık uygulaması kullanımı için, Huston (2010)'un finansal okuryazarlık konsepti kapsamında, temel düzeyde bir finansal bilgiye sahip olunması yeterli olacağı görülmüştür. Çalışmada finansal okuryazarlık boyutunun kavramsal çerçevesi bu doğrultuda, dört işlem yapabilme, faiz, enflasyon, finansal risk, arz-talep ilişkisi hakkındaki bilgiyi kapsayacak biçimde çizilmiştir.

Aşağıda tez çalışması kapsamında, finansal okuryazarlık değişkenine ilişkin bağlantıların teorik temelleri açıklanmıştır.

#### **2.1.5.1. Bandura'nın Özyeterlik Teorisi Bağlamında Finansal Okuryazarlık Faktörü ile Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnancı Arasındaki Teorik İlişki**

Çalışmanın modelindeki finansal okuryazarlık faktörü ile dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik özyeterlik inancı faktörü arasındaki ilişki temel olarak Bandura (1977b)'nin Özyeterlik Kuramına dayanmaktadır. Özyeterlik inancının, bireyin bir işi başarıyla tamamlayabileceğine olan inancına olan etkisi oldukça yüksektir (Bandura, 1977b). Dolayısıyla bireyin öğrenme sonucu elde ettiği bilgi veya yetenekler de özyeterlik inancına katkı sağlamaktadır. Zira, Bandura (1977b)'nin ortaya koyduğu SBK'da, bireyin bilişsel boyuttaki bilgi ve davranışsal boyuttaki özyeterlik faktörlerinin karşılıklı etkileşimi olduğu belirtilmektedir (Bandura, 1977b).

Bandura (1977b) tarafından ortaya konan öz yeterlik inancı kavramı; kişinin bir iş ya da görevi, başarılı bir şekilde yapabilmesi hususunda, o iş için gereken özelliklerin, kendisinde mevcut olduğuna yönelik inancı ifade eder. Bu özyeterlik tanımı çerçevesinden hareketle, DFTKM kapsamında bireylerin spesifik (örn: ABCbank, DEFcep mobil) bir dijital finansal teknolojiyi kullanabilmesindeki en önemli faktörün, genel (mobil bankacılık uygulamaları) olarak dijital finansal teknolojileri kullanabilmek için gerekli olan özelliklerin, kendisinde var olduğuna olan inançları olduğu düşünülmektedir. Tez çalışmasında, bireylerin benimseme davranışı incelenmek istenen mobil bankacılık uygulaması bir dijital finansal teknolojidir ve kullanılabilmesi için temel düzeyde finansal okuryazarlık gerektirdiği düşünülmektedir. Dolayısıyla bu teknolojiyi kullanabilmek için sahip olunması

gereken özelliklerden biri olan finansal okuryazarlık ile dijital finansal teknolojileri kullanmaya yönelik özyeterlik inancı arasında anlamlı bir ilişki olduğu tahmin edilmektedir. Bu tahmin, özyeterlik tanımından hareketle, bireyin finansal okuryazarlık düzeyi arttıkça, dijital finansal teknolojileri kullanma konusundaki özelliklerin kendisinde var olduğuna olan inancının artacağı önermesi ile Bandura' (1977b)'nın Özyeterlik Teorisine dayanmaktadır.

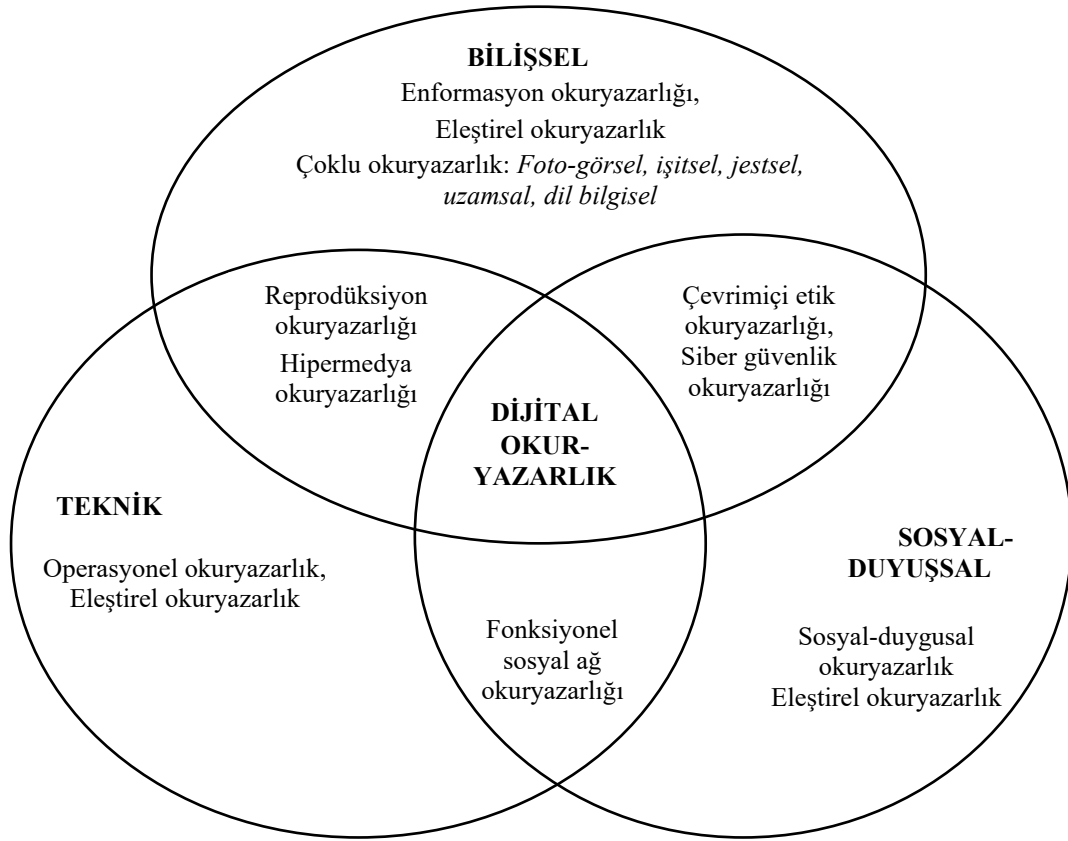
### **2.1.6. Dijital Okuryazarlık Faktörünün Teorik Arka Planı**

Literatürde dijital okuryazarlık konusunda yüksek atıf alan akademik makalenin yazarı Eshet-Alkalai (2004), bireylerin dijital ortamlardaki işleri yerine getirebilmek ve sorunları çözebilmek için, giderek artan çeşitlilikte teknik, bilişsel ve sosyolojik becerilere sahip olmaları gerektiğini ifade etmekte ve bu becerilerin ayrıca literatürde dijital okuryazarlığın bir tanımı olduğunu belirtmektedir.

OECD (2019), dijital teknolojileri kullanma becerisine sahip olanlar ile olmayanlar arasında dijital bir uçurum olduğunu belirterek toplum için büyük bir eşitsizlik riski taşıdığı gerekçesiyle, dijital okuryazarlık tanımının, yalnızca teknik dijital becerileri değil, aynı zamanda çevrimiçi dünyada güvenli bir şekilde gezinmeyle ilişkili duygusal ve sosyal becerileri de içerdiğini savunmaktadır.

Ng (2012)'ye göre bir bireyin dijital okuryazar olması; yeni veya gelişme aşamasındaki teknolojilere ilişkin adaptasyonu ile ilgilidir. Birey bu adaptasyonun düzeyini teknik, bilişsel ve sosyolojik boyutlardaki yetenekler ile yordamaktadır (Ng, 2012).

Tanımlar, bireyi “dijital okuryazar” olarak nitelendirmek için, çağın gerektirdiği şartlarda, dijital dünyaya uyum sağlaması gerektiğini vurgularken, adaptasyon için bireyde var olması gereken yeteneklerin de artık günümüzde sadece teknik ve bilişsel değil, aynı zamanda duygusal ve sosyal yetenekleri de kapsadığını göstermektedir. Benzer doğrultuda, literatürde dijital okuryazarlık ölçeğine sıklıkla atıf yapılan Ng (2012)'nin, dijital okuryazarlığa ilişkin yetenekleri ifade eden, bilişsel, teknik ve sosyal-duygusal olmak üzere üç boyut bulunmaktadır. Ng (2012)'nin dijital okuryazarlık modelindeki bu boyutlar, farklı alanlardaki pek çok okuryazarlık düzeylerini kapsamaktadır. Şekil 13'te Ng (2012)'nin, dijital okuryazarlık modeli yer almaktadır.



Şekil 9. Dijital Okuryazarlık Modeli

**Kaynak:** Ng (2012).

Şekil 13'te yer alan Ng (2012)'nin dijital okuryazarlık modelinde, farklı alanlardaki okuryazarlıkları da kapsayan ve kesişim kümeleri oluşturan üç boyut bulunmaktadır. Boyutların üçü de eleştirel okuryazarlık özelliği içermekte ve bu üç boyutun ortak kesişim kümesi, dijital okuryazarlık olarak nitelendirilmektedir. Modeldeki dijital okuryazarlığın üç boyutunun tamamında da eleştirel okuryazarlık kavramı içerdiğinden, bireyin bilgi kaynaklarını tarafsız bir şekilde öğrenebilmesi için dijital materyalleri daha derinlemesine analiz ederek altta yatan anlamları anlaması ve eleştirel yaklaşması vurgulanmıştır (Ng, 2012). Sonuçta bilgi okuryazarlığında, bilginin kalitesini anlamak, güvenilirliği sorgulamak veya kaynağını doğrulamak, güncelliğini takip etmek gibi pek çok önemli unsur olduğu söylenebilir. Zira eleştirel okuryazarlık, yazılı, görsel, sözlü, multimedya bilgilerin yüzeyinin altında yatan tutumları, değerleri ve inançları sorgulayarak, bir başka deyişle bilgileri pasif bir şekilde kabul etmek yerine aktif bir şekilde analiz etmeyi, yorumlamayı ve değerlendirmeyi içerir (Ng, 2012). Bilgiye erişme işindeki dijitalleşen konsept ile paralel olarak, dijital dünyada da bu unsurlar önemini korumaktadır. Öyle ki, dijital ortamlardaki bilgi kirliliğine, yanlış veya eksik bilgi, yalan ya da çarpıtılmış haber,

tıklama tuzağı (click bait) gibi olumsuzluklar, günümüzde doğru ve kaliteli bilgiye erişim konusunda, dijital ortamlarda da eleştirel bakış açısını koruyabilmeyi, her geçen gün daha da önemli hale getirdiği söylenebilir.

Ng (2012)'nin dijital okuryazarlık modelindeki bilişsel boyut, enformasyon, eleştirel ve çoklu (Foto-görsel, işitsel, jestsel, uzamsal ve dil bilgisel) okuryazarlık düzeylerini kapsamaktadır. Bu boyut, internet üzerindeki taramalarda ve elde edilen bilgilerde eleştirel düşünme, pek çok kaynaktan, pek çok farklı formda elde edilen bu dijital bilgileri işleyebilme, değerlendirme ve oluşturmayı ifade etmektedir (Ng, 2012). Sosyo-duyuşsal boyut interneti sorumlu/etik bir şekilde kullanabilmeyi ifade etmekte olup günümüzde özellikle sosyal medya ortamındaki iletişim ve sosyalleşmedeki etik anlayışı ve sorumluluk bilincini vurguladığı söylenebilir (Ng, 2012). Teknik boyut ise operasyonel ve eleştirel okuryazarlık düzeylerini kapsamakta olup günlük bazı işlerde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilmek için teknik ve operasyonel becerilere sahip olmayı temsil etmektedir (Ng, 2012).

Gerek literatürdeki tanımlar gerekse Ng'nin dijital okuryazarlık konsepti veya araştırmalarda sıklıkla kullanılan modeller, dijital okuryazarlık çerçevesinin, günümüzde oldukça geniş bir alanı kapsadığını göstermektedir. Ancak çalışmanın dijital finansal teknoloji kurgusu olan mobil bankacılık uygulaması kullanımının, daha önce belirtildiği üzere yüksek bir finansal okuryazarlık gerektirmediği gibi yüksek bir dijital okuryazarlık düzeyi de gerektirmediği düşünülmektedir. Bu doğrultuda, mobil bankacılık uygulaması kullanımı için, Ng (2012)'nin dijital okuryazarlık modeli kapsamında, günlük aktivitelerde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanabilme çerçevesinde, teknik boyutta yer alan, temel düzeyde bir operasyonel dijital bilgiye sahip olunmasının, yeterli olduğu düşünülmektedir.

Aşağıda, tez çalışması kapsamında, finansal okuryazarlık değişkenine ilişkin bağlantıların teorik temelleri açıklanmıştır.

#### **2.1.6.1. Bandura'nın Özyeterlik Teorisi Dijital Okuryazarlık Faktörü ve Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnancı Arasındaki Teorik İlişki**

DFTKM'de dijital okuryazarlık düzeyinin, dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik özyeterlik inancını etkilediği savunulmaktadır. Bandura

(1977b)'nın özyeterlik tanımı çerçevesinden bakıldığında, bireylerin spesifik bir dijital finansal teknolojiyi kullanabilmesini sağlayan önemli faktörün, genel olarak dijital finansal bir teknolojiyi kullanabilmek için gerekli olan özelliklerin, kendisinde var olduğuna olan inançları olduğu çıkarımı yapılmaktadır. Çalışmada, bireylerin, benimseme davranışı incelenmek istenen mobil bankacılık uygulaması, bir dijital finansal teknolojidir. Dolayısıyla, çalışmanın modelinde yer alan dijital okuryazarlık ile dijital finansal teknoloji kullanım özyeterlik inancı arasında anlamlı bir ilişki olduğu tahmin edilmektedir. Bu tahmin, SBK'da yer alan, bireyin bilişsel boyuttaki bilgi ve davranışsal boyuttaki özyeterlik faktörlerinin etkileşimi ile temellendirilmiştir (Bandura, 1977b). Bu doğrultuda da tahmin, Bandura' (1977b)'nın Özyeterlik Kuramı çerçevesinde, bireyin, dijital okuryazarlık düzeyi arttıkça, dijital finansal bir teknoloji kullanma konusundaki özelliklerin kendisinde var olduğuna olan inancının da artacağı çıkarımına dayanmaktadır.

### **2.1.7. Sosyal Bilişsel Öğrenme Kuramı ve Özyeterlik Kuramı Çerçevesinde Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnancı ile Algılanan Kullanım Kolaylığı ve Algılanan Fayda İlişkilerinin Teorik Altyapısı**

Tez çalışmasında dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlik inancı ile ilgili teknolojilerin spesifik bir üyesinin kullanımına yönelik algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan fayda değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu tahmin edilmiştir. Bireyin, ilgili genel özyeterliğinin bir çapa görevi görerek yeni bir sistemin kullanım kolaylığı algısı için, bir başlangıç noktası veya çapa oluşturması beklenir. Bandura' (1977b)'nın Özyeterlik Kuramı çerçevesinde, bu noktanın yeterliği konusundaki bireyde oluşan inanç da ilgili spesifik teknolojinin kullanım kolaylığı yönünde iyimser veya kötümser olması yönünde etki gösterebilir. Böylelikle o teknolojiyi, kullanma konusundaki zorluk algıları ve o teknolojinin kullanılması karşılığında elde edilecek fayda algılarını, etkileyeceği düşünülmektedir.

Bandura (Bandura, 1986) SBK temelinden bakıldığında, kuramdaki insan davranışını etkileyen temel boyutlardan olan bilişsel boyut ve davranışsal boyut kapsamında yer alan bilgi, yetenek ve alıştırmayı yapmak (deneyimleme) faktörlerinin etkileri ile paralel doğrultuda, DFTKM'de yer alan dijital finansal teknolojileri

kullanmaya yönelik özyeterlik inancı değişkenini, finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık değişkenleri etkilemektedir. Dijital finansal teknolojileri kullanmaya yönelik özyeterlik inancı da dijital finansal teknolojinin kullanımına yönelik algılanan kullanım kolaylığı ile faydayı etkilemektedir. Bu tahmin ise Bandura (1986)'nın ortaya koyduğu SBK'daki bilişsel boyut ve davranışsal boyut kapsamında yer alan beklentiler (kolaylık-zorluk ve ödül/fayda) ve özyeterlik inancı faktörleri arasındaki etkileşim doğrultusundaki çıkarımlara dayanmaktadır.

Özyeterliğe yönelik inançlar, insanların kötümser mi yoksa iyimser olarak mı düşüneceğini, kendini geliştirecek şekilde veya engelleyecek şekilde düşünmesinde etkilidir (Bandura, 1977b). Bandura'ya göre yeterlik inançları, bir iş ya da hedef konusundaki zorluklar ve elde edilecek sonuç beklentileri yoluyla motivasyonun öz-düzenlenmesinde merkezi bir rol oynar (Bandura, 2001). Bu bağlamda bir işi ya da görevi tamamlamak için, gerekli kabiliyetlerin kendisinde var olduğuna olan inancı düşük olan kimseler, o işi yapmaktan kaçınıırken bu kabiliyetlerin kendisinde var olduğu inancı yüksek olan kimselerin ise, o işi yapma yönündeki ihtimal daha yüksektir (Bandura, 1977b). Bu doğrultuda, çalışmadaki dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik özyeterlik inancı ile ilgili teknolojiye yönelik algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan fayda değişkenleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tahmin edilmiştir. Bu tahmin, bireyin dijital ve finansal okuryazarlık düzeylerinden etkilenen, genel dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik özyeterlik inancının, ilgili dijital finansal teknolojiyi kullanmak konusundaki motivasyonunda, iyimser veya kötümser etki göstererek, o teknolojiyi kullanma konusundaki zorluk algıları ve kullanılması karşılığında elde edilecek fayda algılarını etkileyeceği çıkarımına dayanmaktadır.

## **2.2. Literatür Araştırması**

Bu bölümde, daha önce kuramsal çerçeve bölümünde teorik temelleri açıklanmış olan, çalışmanın hipotezlerine yani modelde yer alan değişkenlerin bağlantılarına ilişkin, literatürdeki çalışmaların amacı ile ampirik bulgularına yer verilmiştir. Ayrıca çalışmanın amacı ile paralellik gösteren, literatürde teknoloji kabul modelleri çerçevesinde, finansal teknolojilerin benimsenmesine yönelik, farklı ürün

veya hizmetler çerçevesinde kurgulanmış, farklı dışsal değişkenlere sahip ulusal ve uluslararası akademik çalışmalar özeti ve bulguları tablolaştırılmıştır.

Tablo 2’de çalışmanın modelinde yer alan yaş ile finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık arasındaki ilişkiye paralellik gösteren bulgular yer almaktadır.

**Tablo 2. Yaş ile Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişkiye Yönelik Literatürdeki Bulgular**

Çalışma	Çalışmanın Amacı	Değişken Bağlantısı	İlişkinin yönü
OECD (2023)	Uluslararası, Finansal Okuryazarlık ve Finansal Kapsayıcılığı ölçmek amaçlanmıştır.	Yaş -> Finansal okuryazarlık	pozitif
Okamoto ve Komamura (2021)	Cinsiyete göre yaş gruplarının finansal okuryazarlık düzeyleri ve finansal okuryazarlık bilgi düzeyleri konusunda katılımcıların kendi değerlendirmelerinin karşılaştırılması amaçlanmıştır.	Yaş -> Finansal okuryazarlık	pozitif
Ceyhan ve Tosun (2023)	Finansal bilgi, tutum, davranışlar ve sosyo-demografik niteliklerin, kişilerin tasarruf kararlarında ne düzeyde etkisinin olduğunu anlamak ve bu niteliklerin birbirleriyle olan ilişkilerini test etmek amaçlanmıştır.	Yaş -> Finansal okuryazarlık	pozitif
Lusardi (2019)	Dünya genelinde bir finansal okuryazarlık ölçümü, elde edilen bulguların finansal karar alma üzerindeki etkilerini ve finansal okuryazarlığı geliştirmeye katkı amaçlanmıştır	Yaş -> Finansal okuryazarlık	pozitif
Avrupa Komisyonu [Eurostat] (2024b)	Dijital becerilere ilişkin güncel istatistiksel verileri ve bunların farklı nüfus grupları arasında nasıl değiştiğini ortaya koymayı amaçlamaktadır.	Yaş -> Dijital okuryazarlık	negatif
Yeşildal ve Kaya (2021)	Konya ilinde (Meram, Karatay, Selçuklu ilçelerinde) ikamet eden yetişkin bireylerin sağlık okuryazarlık ve dijital okuryazarlık düzeyini tespit etmek ve sağlık okuryazarlığı ve dijital okuryazarlık arasındaki ilişkiyi tespit etmek amaçlanmıştır.	Yaş -> Dijital okuryazarlık	negatif
Gülay Ogelman, Demirci ve Güngör (2022)	Okul öncesi öğretmenlerinin dijital okuryazarlık düzeylerinin çeşitli değişkenler doğrultusunda incelenmesi amaçlanmıştır.	Yaş -> Dijital okuryazarlık	negatif
Long, Hoang ve Simkins (2023)	Endonezya’da kadın ve erkeklerin dijital okuryazarlıklarını araştırmayı amaçlamaktadır.	Yaş -> Dijital okuryazarlık	negatif

**Kaynak:** Literatürden yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 3’te çalışmanın modelinde yer alan eğitim ile finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık arasındaki ilişkiye paralellik gösteren bulgular yer almaktadır.

**Tablo 3. Eğitim ile Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık Arasındaki İlişkiye Yönelik Literatürdeki Bulgular**

Çalışma	Çalışmanın Amacı	Değişken Bağlantısı	İlişkinin yönü
Eurostat (2024b)	Dijital becerilere ilişkin güncel istatistiksel verileri ve bunların farklı nüfus grupları arasında nasıl değiştiğini ortaya koymayı amaçlamaktadır.	Eğitim -> Finansal okuryazarlık	pozitif
Yıldırım, Bayram, Oğuz ve Günay (2017)	Bireylerin finansal okuryazarlık düzeyini incelemek ve demografik değişkenler ile finansal okuryazarlık arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamaktadır.	Eğitim -> Finansal okuryazarlık	pozitif
Doğan (2019)	Türkiye’de yaşayan bireylerin finansal okuryazarlık düzeyini tespit etmek amaçlanmıştır.	Eğitim -> Finansal okuryazarlık	pozitif
Mejía, Garcia-Santillan ve Moreno-Garcia (2022)	Meksikalı yetişkinlerde finansal okuryazarlık açısından sosyo-demografik nüfus grupları arasında anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek amaçlanmaktadır.	Eğitim -> Finansal okuryazarlık	pozitif
Potrich, Vieira ve Kirch (2015)	Bireylerin finansal okuryazarlık düzeyini sosyoekonomik ve demografik değişkenler aracılığıyla açıklayan bir model geliştirmeyi amaçlamaktadır.	Eğitim -> Dijital okuryazarlık	pozitif
Hiçyakmazer ve Mete (2022)	İstanbul’da yaşayan 421 birey için, dijital okuryazarlık ve e-sağlık okuryazarlığının demografik faktörler açısından istatistik değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.	Eğitim -> Dijital okuryazarlık	pozitif
Urbančíková, Manakova ve Bielcheva (2017)	Dijital refahın temeli olarak dijital okuryazarlığın sosyal, ekonomik, demografik ve bölgesel faktörlerini incelemeyi amaçlamaktadır.	Eğitim -> Dijital okuryazarlık	pozitif

**Kaynak:** Literatürden yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 4’te çalışmanın modelinde yer alan finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık ile özyeterlik inancı arasındaki ilişkiye paralellik gösteren bulgular yer almaktadır.

**Tablo 4. Finansal Okuryazarlık ve Dijital Okuryazarlık ile Özyeterlik İnancı Arasındaki İlişkiye Yönelik Literatürdeki Bulgular**

Çalışma	Çalışmanın Özeti	Değişken Bağlantısı	İlişkinin yönü
Yoopetch (2021)	Öncelikle girişimcilik niyetlerini etkileyen faktörleri incelemek, ikinci olarak ise girişimcilik niyeti üzerinde en yüksek etkiye sahip faktörleri belirlemeyi amaçlamaktadır	Finansal okuryazarlık -> Özyeterlik İnancı	pozitif
Kleingbiel (2020)	Güney Afrika'daki çalışanlar arasında tasarruf davranışının altında yatan psikolojik süreçleri daha iyi anlamak ve kavramsallaştırmak amacıyla, tasarruf davranışındaki değişkenliği açıklayabilecek seçilmiş bir dizi değişkenin dinamiklerini incelemeyi amaçlamaktadır	Finansal okuryazarlık -> Özyeterlik İnancı	pozitif
Riaz, vd., (2022)	Finansal sosyalleşme etkenleri, paraya yönelik tutum ve finansal okuryazarlık arasındaki ilişkiyi, finansal öz-yeterliliğin aracılık rolü ve farkındalığın düzenleyici rolü ile incelemeyi amaçlamaktadır.	Finansal okuryazarlık -> Özyeterlik İnancı	pozitif
Jeon ve Sisook (2022)	Çevrimiçi öğrenme ortamında hemşirelik öğrencilerinin e-sağlık okuryazarlıklarını etkileyen faktörlerin ilişkisini ve yönünü belirlemektir.	Dijital okuryazarlık -> Özyeterlik İnancı	pozitif
Widowati, Siswanto ve Wakid (2023)	Dijital okuryazarlık da dahil olmak üzere öğrencilerin akademik performansının iyileştirilmesine katkıda bulunan faktörlerin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.	Dijital okuryazarlık -> Özyeterlik İnancı	pozitif
Yıldırım, Kesik ve Cığerci (2023)	İlkokul öğretmeni adaylarının dijital okuryazarlık düzeyleri, e-öğrenme tutumları ve ekran okuma öz-yeterlikleri arasındaki ilişkilerin yapısal eşitlik modellemesi yoluyla belirlenmesi ve dijital okuryazarlık düzeyleri ile e-öğrenme tutumlarının ekran okuma öz-yeterlik algılarını ne ölçüde yordadığının incelenmesi amaçlanmıştır.	Dijital okuryazarlık -> Özyeterlik İnancı	pozitif

**Kaynak:** Literatürden yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 5'te çalışmanın modelinde yer alan özyeterlik inancı ile algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan fayda arasındaki ilişkiye paralellik gösteren bulgular yer almaktadır.

**Tablo 5. Özyeterlik İnancı ile Algılanan Kullanım Kolaylığı ve Algılanan Faydaya Yönelik Literatürdeki Bulgular**

Çalışma	Çalışmanın Özeti	Değişken Bağlantısı	İlişkinin yönü
Venkatesh ve Bala (2008)	Çalışanların bilgi teknolojilerini benimsemesini ve kullanımını artırabilecek potansiyel uygulama öncesi ve sonrası müdahalelere odaklanan bir araştırma gündemi sunmayı amaçlamaktadır.	Özyeterlik İnancı -> Algılanan Kullanım Kolaylığı	pozitif
Leon (2018)	Y kuşağının mobil uygulama hizmetlerini kullanma niyetini ele alarak cinsiyeti bir moderatör olarak değerlendirmeyi amaçlamaktadır.	Özyeterlik İnancı -> Algılanan Kullanım Kolaylığı	pozitif
Holden ve Rada (2014)	TKM'yi, öğretmenlerin şu anda kullandıkları teknolojilere yönelik algıladıkları kullanılabilirlik ve öz yeterlilik ölçümlerini de kapsayacak şekilde genişletmeyi amaçlamaktadır.	Özyeterlik İnancı -> Algılanan Kullanım Kolaylığı	pozitif
Wang, vd., (2003)	TKM'nin kavramsal çerçevesi kullanılarak internet bankacılığının kabulünde kullanıcıların güvenlik ve gizlilik endişelerini yansıtan yeni bir faktör olarak "algılanan güvenilirlik" ele alınmaktadır. Ayrıca, bilgisayar öz-yeterliğinin internet bankacılığını kullanma niyeti üzerindeki etkisi de incelenmektedir.	Özyeterlik İnancı -> Algılanan Fayda	pozitif
Amin (2007)	Malezya'daki lisans öğrencileri arasında internet bankacılığının teknoloji kabülü açısından incelemeyi amaçlamaktadır.	Özyeterlik İnancı -> Algılanan Fayda	pozitif
Baki, Birgören ve Aktepe (2018)	Kullanıcıların e-öğrenmeyi kullanma niyetlerini etkileyen faktörleri belirlemek ve sistem geliştiricilerine ve araştırmacılara yol gösterici olabilecek sonuçlar elde etmeyi amaçlamaktadır.	Özyeterlik İnancı -> Algılanan Fayda	pozitif

**Kaynak:** Literatürden yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 6'da, bir teknoloji benimseme modeli kapsamında, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan fayda, tutum ve niyet gibi değişkenlerin yer aldığı ve bulguları tez çalışmasının hipotezleri ile paralellik gösteren çalışmalar yer almaktadır.

**Tablo 6. Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Tutum ve Niyet Değişkenlerinin Yer Aldığı Teknolojilerin Benimsenmesine Yönelik Modeller**

<b>Çalışmadaki Teknoloji Kabul Modeli Değişkenleri</b>	<b>Model</b>	<b>İlişkilerin yönleri</b>
Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Tutum, Niyet	Kombine TKM ve Planlı Davranış Teorisi (Taylor ve Todd, 1995)	pozitif
Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Tutum, Niyet	Teknoloji Kabul Modeli Uzantısı (Jackson, Chow ve Leitch, 1997)	pozitif
Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Niyet	Teknoloji Kabul Modeli 2 (Venkatesh ve Davis, 2000).	pozitif
Niyet	Teknoloji Kullanım ve Kullanım Birleştirilmiş Modeli (Venkatesh, vd., 2003),	pozitif
Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Niyet	Hedonik Bilgi Sistemleri Kabul Modeli (Heijden, 2004)	pozitif
Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Niyet	Kurumsal Kaynak Planlama Sistemleri Kabul Modeli (Gümüşsoy, Çalışır ve Bayram, 2007)	pozitif
Algılanan Kullanım Kolaylığı, Algılanan Fayda, Niyet	Teknoloji Kabul Modeli 3 (Venkatesh ve Bala, 2008)	pozitif
Niyet	Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Teorisi 2 (Venkatesh, Xu, ve Thong, 2012)	pozitif

**Kaynak:** Literatürden yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 7’de, tez çalışmasının kurgusu açısından, teknoloji kabul modelleri kapsamında, finansal teknolojilerin benimsenmesine yönelik yapılmış uluslararası akademik çalışmalara ilişkin özet yer almaktadır.

**Tablo 7. Teknoloji Kabul Modelleriyle Finansal Teknolojilerin Benimsenmesine İlişkin Yapılan Uluslararası Akademik Çalışmalar**

Çalışma	Değişkenler	Önemli Bulgu
McKechnie, vd. (2006)	Demografik değişkenler, ürün kategorisi katılımı, teknoloji tecrübesi (çevrimiçi), algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, tutum (pozitif ve negatif ölçüm), sistem kullanımı (çevrimiçi finansal hizmet)	Araştırma kapsamında modelde sistem kullanımı için açıklanan varyans %40,1 olarak bulunmuştur. Çalışmada, “çevrimiçi satın alma deneyimi”nin, “çevrimiçi finansal hizmet kullanımı”nı açıklamada kilit rol oynadığı ortaya konmuştur.
Kleijnen, vd. (2004).	Katılımcı özellikleri (yaş, bilgisayar becerileri, mobil teknoloji kullanım hevesi), sosyal etki, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan fayda, algılanan maliyet, algılanan sistem kalitesi, tutum ve niyet	Araştırma kapsamında modelde sistem kullanımı için açıklanan varyans %18,8 olarak bulunmuştur. Çalışmada “sosyal etki”nin sistem kullanımında kilit rol oynadığı ortaya konmuştur.
Gbongli, vd. (2019).	Mobil para özyeterlik inancı, teknoloji anksiyetesi, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan fayda, kişisel yenilikçilik, mobil paraya yönelik tutum ve niyet.	Araştırma kapsamında modelde sistem kullanımına yönelik niyet için açıklanan varyans %14,6 olarak bulunmuştur. “Kullanım kolaylığı”nın, “sistem kullanımına ilişkin tutum” üzerinde kilit rol oynadığı ortaya konmuştur.
Usman, vd. (2020)	Güven, imaj, dindarlık, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, tutum, subjektif normlar ve niyet	Araştırma kapsamında “Sosyal norm”un, “sistem kullanımına ilişkin niyet” üzerindeki etkisinin “tutum”a göre daha yüksek olduğu ortaya konmuştur.
Ooi ve Tan (2016)	Algılanan mobil güvenlik riski, algılanan mobil güven, algılanan mobil uyumluluk, algılanan mobil finansal kaynak, mobil fayda, mobil kullanım kolaylığı ve niyet.	Araştırma kapsamında modelde sistem kullanımına yönelik niyet için açıklanan varyans %48,06 olarak bulunmuştur. “Kullanım kolaylığı”nın, “sistem kullanımına ilişkin tutum” üzerinde kilit rol oynadığı ortaya konmuştur.
Hwang ve Malaquias (2019)	Algılanan kullanım kolaylığı, mobil bankacılığa yönelik güven, algılanan fayda, sosyal etki ve sistem kullanımı.	Araştırma kapsamında Brezilya’ya kıyasla, açısından sosyal etki ve algılanan fayda, sistem kullanımını etkilemediği ortaya konmuştur. “Algılanan kullanım kolaylığı” ABD için kilit rol oynarken, “sosyal etki Brezilya için kilit rol oynadığı ortaya konmuştur.

**Kaynak:** Literatürden yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 8’de, finansal teknolojilerin benimsenmesine yönelik teknoloji kabul modelleriyle yapılmış ulusal akademik çalışmalara ilişkin özet yer almaktadır.

**Tablo 8. Teknoloji Kabul Modelleri Çerçevesinde, Finansal Teknolojilerin Benimsenmesine İlişkin Yapılan Ulusal Akademik Çalışmalar**

Çalışma	Değişkenler	Önemli Bulgu
Doğan vd. (2015)	Finansal risk, algılanan kullanılışlılık, algılanan kullanım kolaylığı, güvenlik riski, kişisel norm, davranışa yönelik tutum, algılanan davranış kolaylığı, davranışa yönelik niyet ve davranış.	Araştırma kapsamında modelde sistem kullanımı için açıklanan varyans %50 olarak bulunmuştur. Çalışmada, “çevrimiçi satın alma deneyimi”nin, “çevrimiçi finansal hizmet kullanımı”nı açıklamada kilit rol oynadığı ortaya konmuştur.
Ustasüleyman ve Eyüboğlu (2010)	Güven, algılanan kullanılışlılık, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan web güvenliği, tavır, kullanım niyeti ve gerçek kullanım	Araştırma kapsamında “kullanım kolaylığı”nın, “algılanan fayda” ve “sistem kullanımına ilişkin niyet” üzerinde kilit rol oynadığı ortaya konmuştur.
Kalyoncuoğlu (2018)	Algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, tutum, davranışsal niyet ve gerçekleşen davranış.	Araştırma kapsamında modelde sistem kullanımı için açıklanan varyans %61 olarak bulunmuştur. “Davranışsal niyet”in, “sistem kullanımı” üzerinde kilit rol oynadığı ortaya konmuştur.
Er ve İbrahim (2022)	Performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar, hedonik motivasyon, fiyat değeri, alışkanlık ve davranışsal niyet.	Araştırma kapsamında modelde sistem kullanımı için açıklanan varyans %93,9 olarak bulunmuştur. “Performans beklentisi”nin, “sistem kullanımına yönelik niyet” üzerinde kilit rol oynadığı ortaya konmuştur.
Toraman (2021)	Algılanan risk, algılanan güven, algılanan uyumluluk, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan fayda, kullanma niyeti ve aktif kullanım.	Araştırma kapsamında modelde sistem kullanımına yönelik açıklanan varyans %64,8 olarak bulunmuştur (sistem kullanımı için %11,3). “Algılanan fayda”nin, “sistem kullanımına yönelik niyet” üzerinde kilit rol oynadığı ortaya konmuştur.
Özgil ve Aksoy (2025)	Güven, tasarım, hizmet kalitesi, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan fayda ve tutum	Araştırma kapsamında modelde “hizmet kalitesi”nin, “algılanan kullanım kolaylığı” üzerinde ve “algılanan fayda”nın da “tutum” üzerinde kilit rol oynadığı ortaya konmuştur.

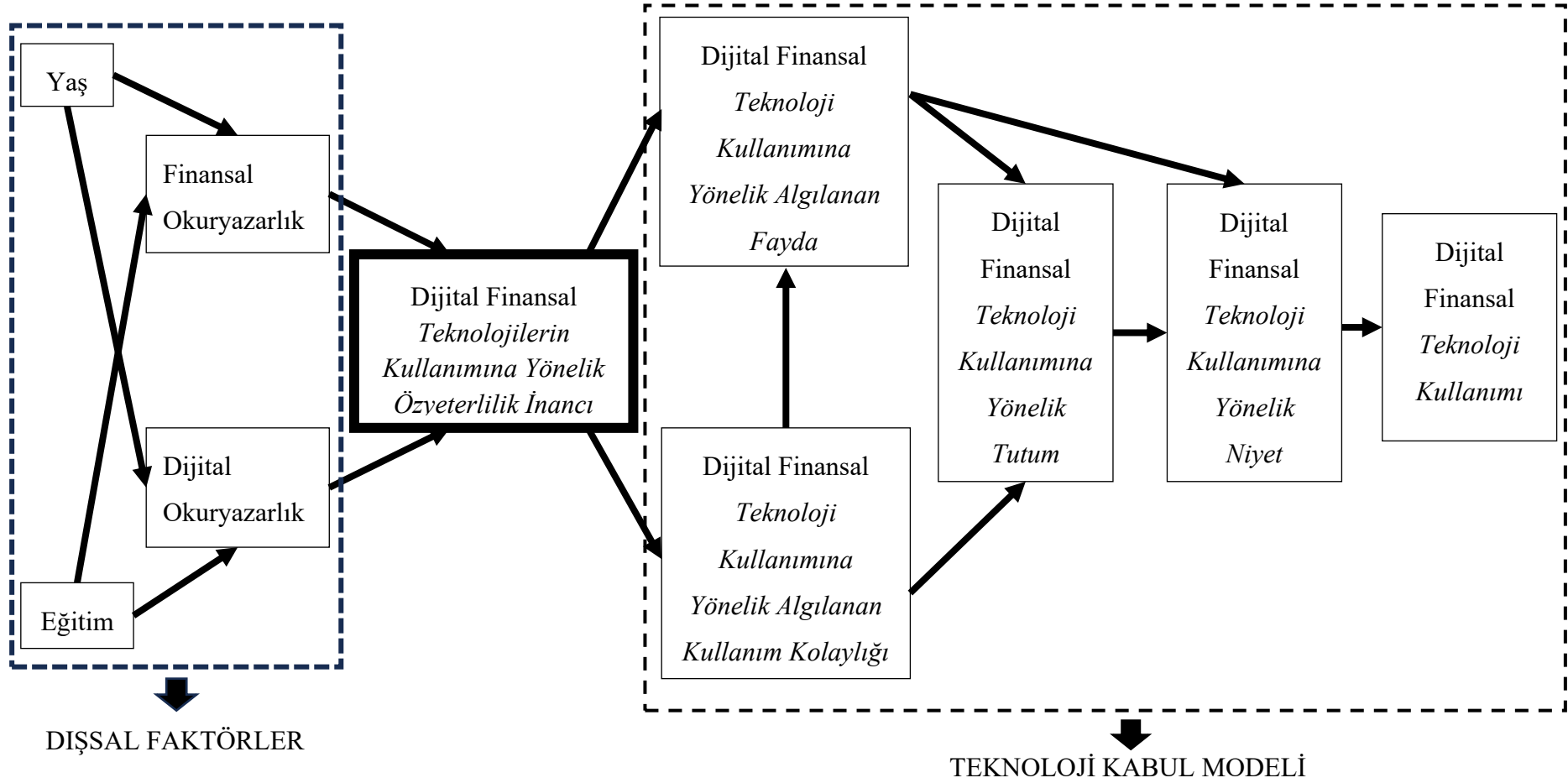
**Kaynak:** Literatürden yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

## 3. YÖNTEM

### 3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli, bir dijital finansal teknolojinin benimsenmesinde rol oynayan faktörleri açıklamayı amaçlamaktadır. Modelde dijital finansal teknoloji kurgusu ile yaş ve eğitim düzeylerinin etkilediği dışsal faktörler olarak finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık faktörleri yer almaktadır. Bu dışsal faktörler de, TKM’de yer alan algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan fayda faktörlerine büyük ölçüde öncüllük ettiği düşünülen ve DFTKM’nin merkezinde yer alan dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlik inancını etkilemektedir.

DFTKM, dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlik inancı faktörünü merkezi bir faktör olarak ele almaktadır. Bu merkezi faktör ise TKM’de yer alan algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan fayda faktörlerini etkilemektedir. Bu bağlamda da TKM’nin dijital finansal teknolojilerin kullanım niyet ve davranışını açıklamak amacıyla teorik olarak genişletilmiş bir versiyonudur. Bu bağlamda tez çalışmasının modeli Şekil 14’te ayrıntılı olarak gösterilmiştir.



Şekil 14. Dijital Finansal Teknoloji Kabul Modeli (Kavramsal versiyon)

Şekil 14'te ayrıntıları sunulan modele ilişkin temel hipotezler aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

H<sub>1</sub>= Bireylerin yaşları ile, finansal okuryazarlık düzeyleri arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>2</sub>= Bireylerin yaşları ile, dijital okuryazarlık düzeyleri arasında, negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>3</sub>= Bireylerin eğitim düzeyleri ile, finansal okuryazarlık düzeyleri arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>4</sub>= Bireylerin eğitim düzeyleri ile, dijital okuryazarlık düzeyleri arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>5</sub>= Bireylerin, finansal okuryazarlık düzeyleri ile dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlilik inançları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>6</sub>= Bireylerin, dijital okuryazarlık düzeyleri ile dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlilik inançları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>7</sub>= Bireylerin, dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlilik inançları ile dijital finansal teknolojinin (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik algıladıkları fayda arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>8</sub>= Bireylerin, dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlilik inançları ile dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanım kolaylığı algıları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>9</sub>= Bireylerin, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanım kolaylığı algıları ile ilgili teknolojinin kullanımına yönelik algıladıkları fayda arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>10</sub>= Bireylerin, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanım kolaylığı algıları ile ilgili teknolojiye ilişkin tutumları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>11</sub>= Bireylerin, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik algıladıkları fayda ile ilgili teknolojiye ilişkin tutumları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>12</sub>= Bireylerin, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik algıladıkları fayda ile ilgili teknolojiyi kullanma niyetleri arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>13</sub>= Bireylerin, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik tutumları ile ilgili teknolojiyi kullanma niyetleri arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H<sub>14</sub>= Bireylerin, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik niyetleri ile ilgili teknolojiyi kullanma davranışları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

### **3.2. Evren ve Örneklem**

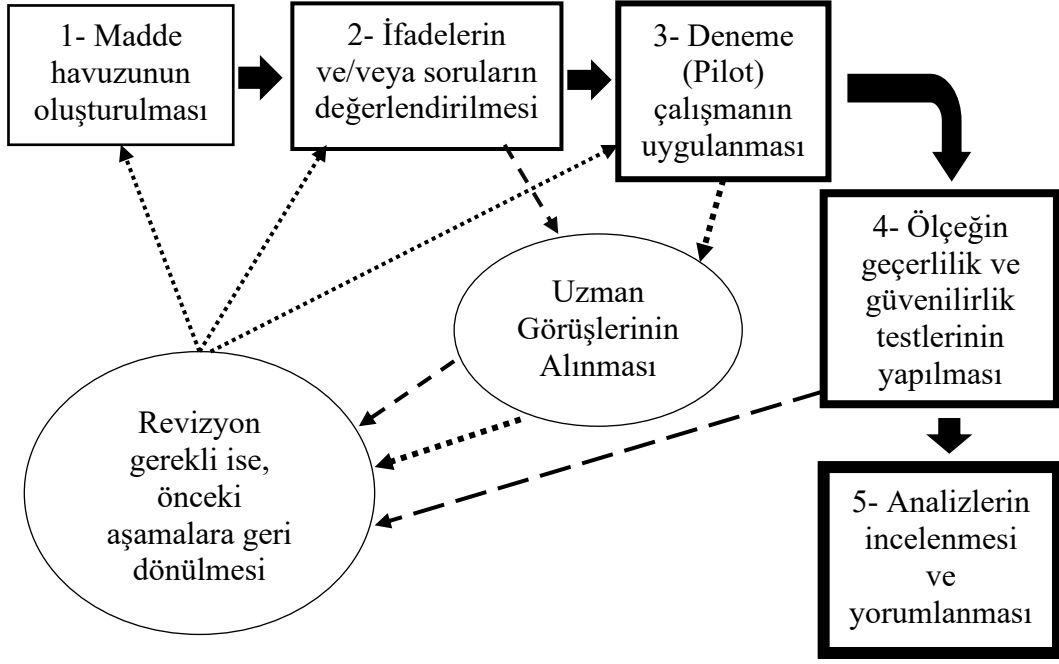
Çalışmanın evrenini, mobil akıllı cihaz sahibi bireyler oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini, Türkiye’de, akıllı mobil cihaz sahibi, 18 yaş üzerindeki yetişkinler içerisinde, rastgele örnekleme yöntemiyle seçilmiştir.

### **3.3. Veri Toplama Yöntem ve Teknikleri**

Tez çalışmasında veri toplama aracı olarak, anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu doğru, yanlış ve cevaplamak istemiyorum gibi seçenekli sorular ve ifadeler, demografik yapıya ilişkin sorular, ilgili dijital finansal teknolojinin (mobil bankacılık uygulaması) kullanım düzeylerine ve sıklığına ilişkin bilgiyi elde etmeye yönelik sorular, ilgili teknolojilerin kullanılabilmesine yönelik özyeterlik inancının, ilgili teknolojinin kullanımına yönelik, algılanan kullanım kolaylığı, fayda, tutum ve niyet boyutlarının ölçülmesini sağlayacak olan, 3’lü Likert tipi ifadelerden oluşmaktadır. Formda soru ve ifadeler şeklinde toplam 38 madde yer almaktadır.

#### **3.3.1. Form Geliştirme Aşaması**

Modelin testi için geliştirilen ölçek, Şekil 15’te gösterilen aşamalardan geçilerek hazırlanmıştır.



Şekil 10. Çalışmadaki Ölçek Geliştirme Sürecinin Akış Şeması

**Kaynak:** Literatürden yararlanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Şekil 15'teki ölçek geliştirme sürecindeki aşamalar ve yönergeler takip edilerek geçerli ve güvenilir özellikleri taşıyan bir ölçeğin geliştirilmesi amaçlanmıştır.

### 3.3.2. Dijital Finansal Teknoloji Kabul Ölçeği

Ölçme, en temel anlamıyla, nesnelere veya olaylara, belirli bir kurala göre rakam atama işlemidir (Stevens, 1946). Mesafe, basınç, sıcaklık ve hız gibi pek çok değişkene ait anlık durumu ölçme sayesinde ifade ederiz. Ölçümler sonucunda elde ettiğimiz rakamları değerlendiririz ve çıkarımlarımızı yaparız.

Amerikan Psikoloji Derneği'ne göre, özellikle insana ait bilgi, yetenekler, tutum ve kişisel özelliklerin ölçümü ve bu ölçümlerde kullanılacak olan test veya anket gibi araçların tasarımı, analizi ve iyileştirilmesi, psikometrinin alanıdır (http-6). Termometre, cetvel veya saat gibi ölçme aletlerinde olduğu gibi, psikometrik özelliklerin ölçülmesinde kullanılan araçların da kullanılabilirlik özelliğine sahip, ölçülmek istenen özelliği yansıtan ve güvenilir ölçümler yapabilen araçlar olması gerekir.

Modelin testi için bir Dijital Finansal Teknoloji Kabul Ölçeği geliştirilmiştir. Çalışmanın modelinde yer alan faktörleri oluşturan maddelerin oluşturulması

sürecinde, Bandura (2006) tarafından önerilen öz-yeterlik ölçeği geliştirme yönergeleri takip edilmiştir. Bandura (2006), alt alanları oluşturan önemli beceri ve yeteneklerin belirlenmesi için, işlevsellik alanının kavramsal analizinin yapılması gerektiğini öne sürmüştür. Ölçme aracında yer alan maddeler, hedeflenen becerileri gerçekleştirme yeteneğine ilişkin yargıyı yansıtacak şekilde ifade edilmeli ve maddeler artan zorluk derecesinde yazılmalıdır (Saçkes, vd., 2012). Bu bağlamda, çalışmadaki tüm boyutların kavramsal analizi yapılarak çerçevesi çizilmiş, boyutlarda yer alan maddeler, belirli bir zorluk veya sıklık derecesi gözetilerek hazırlanmıştır.

Bandura, anket katılımcılarının, katılım düzeyini daha iyi ayırt etmek adına geniş bir yanıt ölçeği (örneğin sıklıkla kullanılan 5'li yerine 7, 9 veya 10 lu Likert gibi) kullanılması gerektiğini ve hatta mümkün olabilseydi 100'lü bir skala yer alan ölçmenin, daha isabetli bir konumlandırma sağlayacağını ifade etmiştir (Bandura, 2006). Ancak, böyle bir ölçüm pratikte pek mümkün görülmemektedir. Zira, ölçme aracının 5'li Likert tipindeki ilk hali ile deneme çalışması öncesindeki, özellikle yaş almış bireylerle yapılan anketlerde, veri elde etmekte güçlüklerle karşılaşıldığından, çalışmada 3'lü likert tipi kullanılmıştır.

Bandura (2006)'nın özyeterlik ölçeği geliştirmeye yönelik çalışmasında belirttiği üzere, yanıtlayıcılara verilen aracın başlığında öz-yeterlik terimi kullanılmamalı ve yanıt yanlılığını en aza indirmek için yanıtların anonimliği sağlanmalıdır. Bu tavsiye doğrultusunda, anketin başında, katılımcılara yeterli düzeyde bilgi verilmiştir ancak ankette yer alan tüm boyutlar için maddelerden önce bölümün (boyutun) ne olduğunu bildiren bir başlık yazılmamıştır.

Çalışma bir dijital finansal teknoloji olan mobil bankacılık uygulaması üzerinden kurgulanmıştır. Çalışmada modelin testi için geliştirilen ölçme aracının içerik düzeni Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 9. Dijital Finansal Teknoloji Kabul Ölçeğinin İçerik Düzeni**

<b>Çalışmanın Tanıtımı ve Amacının Açıklanması</b>
<b>1- BÖLÜM: Modelin Testi İçin Hazırlanan İfadeler</b>
1. <b>Boyut:</b> Finansal Okuryazarlık Ölçeği İfadeleri
2. <b>Boyut:</b> Dijital Okuryazarlık Ölçeği İfadeleri
3. <b>Boyut:</b> Mobil Bankacılık Uygulamaları Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnancı Ölçeği İfadeleri
4. <b>Boyut:</b> Mobil Bankacılık Uygulaması Kullanımına Yönelik Algılanan Fayda Ölçeği İfadeleri
5. <b>Boyut:</b> Mobil Bankacılık Uygulaması Kullanımına Yönelik Algılanan Kullanım Kolaylığı Ölçeği İfadeleri
6. <b>Boyut:</b> Mobil Bankacılık Uygulaması Kullanımına Yönelik Tutum Ölçeği İfadeleri
7. <b>Boyut:</b> Mobil Bankacılık Uygulaması Kullanımına Yönelik Niyet Ölçeği İfadeleri
<b>2- BÖLÜM: Mobil Bankacılık Uygulamalarının Kullanımına İlişkin Sorular</b>
<b>3- BÖLÜM: Katılımcıya İlişkin Demografik Sorular</b>

Tablo 9’da görüldüğü üzere, anket formu toplamda 3 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, çoktan seçmeli sorulardan oluşan bir test, “doğru”, “yanlış” ve “cevaplamak istemiyorum” seçenekli ifadeler ve 3’lü Likert tipi ifadelerden oluşan, 7 boyut bulunmaktadır. İkinci bölümde ilgili dijital finansal teknolojinin (mobil bankacılık uygulaması) kullanım sıklık ve düzeylerine ilişkin bilgiyi elde etmeye yönelik sorular; Son bölümde ise katılımcılara ilişkin demografik yapı soruları yer almaktadır. Aşağıda anket formunun ilgili bölümlerinin oluşturulmasına yönelik aşamalar ayrıntılı olarak gösterilmiştir.

### **3.3.2.1. Madde Havuzunun Oluşturulması**

Teorik temelleri, TKM’ye dayanan çalışmanın modelinde, DFTKM’de yer alan algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı faktörleri arasında, pek çok dışsal faktöre aracılık ettiği düşünülen özyeterlik inancı faktörü yer almaktadır. Modeldeki özyeterlik inancı, araştırmaya konu olan teknolojinin (örn: ABC bankasına ait mobil bankacılık uygulaması) üyesi olduğu teknolojiler ailesinin (mobil bankacılık

uygulamaları) genel olarak kullanılabilmesine yönelik özyeterlilik inancıdır. Bu özyeterlilik inancını direkt olarak finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık, etkilemektedir. Finansal ve dijital okuryazarlık faktörlerini de yaş ve eğitim durumu değişkenleri etkilemektedir. Ölçme aracında dışsal faktörler olarak yaş, eğitim düzeyi, finansal okuryazarlık, dijital okuryazarlık ve dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlilik inancı dahil olmak üzere beş farklı boyut yer almaktadır. Ayrıca TKM’de, davranışı etkileyen aşağıdaki faktörler de yer almaktadır:

- \* Dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik algılanan fayda,
- \* Dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik algılanan kullanım kolaylığı
- \* Dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik tutum
- \* Dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik niyet

Modelin testi için geliştirilen ölçeklerden ilki olan finansal okuryazarlık ölçeğinde yer alan maddeler, Tablo 10’da verilmiştir.

**Tablo 10. Finansal Okuryazarlık**

<p>FO1- Kumbaramda 5 TL vardı. Birisi kumbarama para attı, kumbaradaki parayı saydığımda, paranın 2 katına çıktığını gördüm. Sonra, kumbaradaki paranın 4 TL’sini çıkarıp bir yakınıma verdim. Elimde kalan paranın yarısını da komşuma verdim. Son olarak kumbaramda geriye;</p> <p><input type="checkbox"/> Hiç para kalmadı      <input type="checkbox"/> Yine aynı, 5 TL kaldı</p> <p><input type="checkbox"/> 3 TL kaldı      <input type="checkbox"/> Cevaplamak istemiyorum</p>
<p>FO2- Yüksek enflasyon olan bir ortamda, elimizdeki parayla, 1 yıl sonra, şu ana kıyasla;</p> <p><input type="checkbox"/> Daha az şey satın alabiliriz      <input type="checkbox"/> Daha fazla şey satın alabiliriz.</p> <p><input type="checkbox"/> Aynı miktarda şey satın alabiliriz      <input type="checkbox"/> Cevaplamak istemiyorum</p>
<p>FO3- Enflasyon, vergi vb. gibi kesintileri yok sayarsak, yıllık %30 faiz / kar payı ödeyen bir bankaya 100 TL yatırıldığında, 1 yıl sonra ne kadar para elde edilir?</p> <p><input type="checkbox"/> 130 TL’den daha fazla      <input type="checkbox"/> 130 TL’den daha az</p> <p><input type="checkbox"/> 130 TL      <input type="checkbox"/> Cevaplamak istemiyorum</p>
<p>FO4- Hisse senedi yatırımcısı olsam, paramın hepsini tek bir hisse senedine yatırmak yerine, parayı bölerek farklı hisse senetlerine yatırmak, aldığım riski azaltır.</p> <p><input type="checkbox"/> Doğru      <input type="checkbox"/> Yanlış      <input type="checkbox"/> Cevaplamak istemiyorum</p>
<p>FO5- Bir mala olan talep düşüyorsa, o malın değeri artar.</p> <p><input type="checkbox"/> Doğru      <input type="checkbox"/> Yanlış      <input type="checkbox"/> Cevaplamak istemiyorum</p>

Tez çalışmasının dijital finansal teknoloji kurgusu, yüksek finansal veya dijital okuryazarlık düzeyi gerektirmediği düşünülen, mobil bankacılık uygulaması üzerinedir. Dolayısıyla çalışmanın finansal okuryazarlık boyutu hem yaş almış katılımcıların özellikleri göz önüne alınmak suretiyle, hem de ölçme aracının kullanılabilirlik özelliğini artırmak adına temel düzeyde tutulmuştur. Boyut bu bağlamda Huston (2010)'ın finansal okuryazarlık konseptinin temelindeki, finansal bilgi kısmıyla sınırlandırılmıştır.

TBB'ye göre, finansal bilgi unsuru altında enflasyon kavramını anlama, faiz hesaplama, risk ve getiri ilişkisini bilmek, risk dağıtma faydalarını bilmek ve 4 işlem yapabilmek üzere beş madde yer almaktadır (http-2). Bu unsurlar çerçevesinde, temel düzeydeki finansal okuryazarlık için ilk ifadenin dört işlem yapabilmeye yönelik olması gerektiği düşünülmektedir. Bu doğrultuda, çalışmanın anket formunda yer alan finansal okuryazarlık faktöründeki ilk ifade (FO1), benzer şekilde katılımcıların dört işlem yapabilme kapasitesini ölçmektedir.

Lusardi ve Mitchell (2011a), 2004 yılında, emeklilik planlaması üzerine yapılan bir araştırmada kullanılmak üzere, üç temel kavramdan hareketle, üç soruluk bir finansal okuryazarlık testi geliştirmişlerdir. Üç Büyük Modeli, günümüzde yirmiden fazla ülkede finansal okuryazarlığı ölçmede kullanılmaktadır (Global Financial Literacy Excellence Center [GFLEC], 2015). Bu modelde, paranın zaman değeri boyutunu faiz ve enflasyon kavramları ile ölçerken, risk konusundaki bilgiyi ise geleneksel portföy teorisi bağlamında yalın çeşitlendirme ile ölçmektedir. Çalışmanın finansal okuryazarlık ölçeğinde de benzer doğrultuda, FO2, FO3 ve FO4 ile sırasıyla aşağıdaki bilgi ve becerilerin ölçülmesi amaçlanmıştır;

FO2: Enflasyonun, paranın zaman değerine olan etkisi.

FO3: Faiz getirisi hesaplama becerisi.

FO4: Yalın çeşitlendirme temeline dayanarak basit anlamda risk azaltma.

Finansal okuryazarlık faktöründeki son soru ile (FO5), Marshall (1920)'ın mikroekonomi teorisinde yer alan arz-talep dengesi kapsamında, bireyin piyasa dengesi oluşumu hakkındaki bilgisinin ölçülmesi hedeflenmiştir.

Dijital okuryazarlık düzeyi faktöründe yer alan ifadeler Tablo 11'de ayrıntılı olarak verilmiştir.

**Tablo 11. Dijital Okuryazarlık**

DO1- Mobil cihazıma, uygulama / yazılım yükleyebiliyorum. <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Cevaplamak istemiyorum
DO2- Bir mobil uygulamayı kullanmayı öğrenebiliyorum. <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Cevaplamak istemiyorum
DO3- Mobil uygulamaları, gündelik işlerimi halletmekte (örneğin; alışveriş, rezervasyon, tarif bakma, adres bulma, vb) en az birinde kullanabiliyorum. <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Cevaplamak istemiyorum
DO4- Güncel mobil uygulamaları yakından takip edebiliyorum. <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Cevaplamak istemiyorum

We are Social, Hootsuite, Kepios ve Meltwater araştırma organizasyonlarının elde ettiği istatistiklere göre ülkemiz nüfusunun akıllı telefon sahipliği istatistikleri 2018 ve 2019 yılları için %77 iken, pandemi sürecinin de muhtemel etkisiyle bu oran hızla yükselerek, 2020 yılı için %89 a ulaşmıştır (Kemp, 2018; Kemp, 2019; Kemp, 2020). 2025 yılında ise bu oran %97,6 olarak elde edilmiştir (Kemp, 2025). Öte yandan TBB (2025)'nin sunduğu rapora göre, sadece internet bankacılığı kullananların sayısı 1 milyon kullanıcı iken, sadece mobil bankacılık uygulaması kullananların sayısı 100 milyonu aşmıştır. Çağımızın dijital trendlerine yönelik raporlar gösteriyor ki, dijital teknolojiler dendiğinde akla, mobil akıllı cihazlar ve mobil uygulamalar gelmektedir. Araştırma modelinin testi için de kurgu, mobil bankacılık uygulaması üzerinden yapılmıştır.

Tez çalışmanın dijital finansal teknoloji kurgusu, daha önce belirtildiği üzere, yüksek finansal veya dijital okuryazarlık düzeyi gerektirmediği düşünülen, mobil bankacılık uygulaması üzerinedir. Bu sebeple çalışmanın dijital okuryazarlık boyutu, yaş almış katılımcıların özellikleri de göz önüne alınmak suretiyle hazırlanmıştır. Bu doğrultuda ölçme aracının kullanışlılık özelliğini artırmak adına boyut, temel düzeyde tutulmuştur. Bu kapsamda çalışmanın dijital okuryazarlık boyutu, Ng (2012)'nin dijital okuryazarlık konseptinde yer alan teknik boyutundan, yalnızca temel düzeyde teknik bilginin yeterli olduğu düşünülen temel bir dijital beceri olarak sınırlandırılmıştır. Teknik bilgiye dayanan temel becerilere sahip olma inancının ölçülmesi bağlamında da dijital okuryazarlık ölçeğindeki ifadeler de mobil cihazlara

herhangi bir mobil uygulama yükleyebilmek konusundaki inanç; bir mobil uygulamayı öğrenebilmek konusundaki inanç, bir mobil uygulamayı günlük işlemlerde kullanabilmek ve uygulamanın daha yeni veya geliştirilmiş versiyonlarından haberdar olup adaptasyon sağlayarak güncel kalabilmek konusundaki inanç şeklinde en temel düzeydeki becerilerden nispeten daha karmaşık bir beceri düzeyine olan inanca doğru kurgulanmıştır.

Dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlilik inancı faktöründe yer alan ifadeler Tablo 12’de verilmiştir. Ölçekte, 3’lü Likert tipi ölçek kullanılmış olup, katılım düzeyleri hiç katılmıyorum, biraz katılıyorum ve katılıyorum şeklindedir.

**Tablo 12. Dijital Finansal Teknoloji Kullanım Özyeterlilik İnancı**

DFTKOZ1- Finansal işlemlerimi, yardım almadan mobil bankacılık uygulamaları ile yapabilirim.
DFTKOZ2- Mobil bankacılık uygulamaları ile, finansal işlemlerimi yaparken bir problem ile karşılaşsam, kendim çözebilirim.
DFTKOZ3- Mobil bankacılık uygulamaları ile yaptığım/talimatını verdiğim finansal işlemleri kendim kontrol/takip edebilir, onaylandığını/gerçekleştiğini teyit edebilirim.
DFTKOZ4- Mobil bankacılık uygulamalarının görünümünde bir değişiklik olursa (örneğin: yeni bir finansal hizmet eklenmesi, şekil, yazı tipi veya yer değişiklikleri vb.) bu değişikliğe kolayca uyum sağlayabilirim.

Özyeterlilik inançları değişimi ve adaptasyonu sadece kendi başlarına değil, aynı zamanda diğer belirleyiciler üzerindeki etkileri yoluyla da etkilemektedir (Maddux, 1995). Bir işi ya da görevi tamamlamak için gerekli kabiliyetlerin kendisinde var olduğuna olan inancı düşük olan kişiler o işi yapmaktan kaçınırken, bu kabiliyetlerin kendisinde var olduğu inancı yüksek olanların ise o işi yapma yönündeki olasılık daha yüksek olur (Bandura, 1977b).

Venkatesh ve Davis (2000), özyeterliliğin ve kaygının, kavramsal ve ampirik olarak çaba beklentisinden, yani TKM’de algılanan kullanım kolaylığı faktörünü ifade eden faktörden farklı olduğunu göstermiştir. Özyeterlilik ve kaygı, tamamen algılanan kullanım kolaylığının aracılık ettiği niyetin dolaylı belirleyicileri olarak modellenmiştir (Venkatesh ve Davis, 2000)

DFTKM'nin testi için geliştirilen ölçme aracının kurgusu mobil bankacılık üzerindedir. Bu bağlamda öncelikle, dijital finansal teknoloji konsepti olarak genel anlamda bir mobil bankacılık uygulamaları kullanım özyeterlik inanç düzeyi ölçülmesi hedeflenmiştir. Ölçekteki maddeler, katılımcıların, ilgili uygulama/sistem (mobil bankacılık uygulaması) kullanılarak yapılması hedeflenen iş sürecinde (finansal işlem), sistemi kullanarak kendi başına ilgili işi yapabilme; iş yapış sürecinde karşılaşılan problemleri, kendi başına çözebilme; yapılan işin tamamlandığını teyit edebilme ve genel olarak sistemdeki revizyonları, güncellemeleri takip edip bu değişikliklere uyum sağlayabilme, aşamalarını başarabilmesi hususundaki özelliklerin, kendilerinde var olduklarına ilişkin inancı ölçmeyi hedeflemektedir. Bu bağlamda ölçek, yapılması hedeflenen işin, sistemin kullanılması vasıtasıyla baştan sona birey tarafından kendi başına, sorunsuz ve tam olarak yapılabilmesi hususundaki yetkinliğin, kendisinde var olduğuna olan inanç düzeyini ölçmeyi hedefler. Bireydeki bu genel mobil bankacılık uygulamaları kullanım özyeterlik inancının, özel bir mobil bankacılık uygulaması (örn ABCbank mobil, DEFcep mobil vs) kullanımını hususundaki algıladığı kullanım kolaylığını ve faydayı etkilemesi beklenmektedir.

Tablo 13'te dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik algılanan fayda faktörüne ait ifadeler yer almaktadır. Ölçekte 3'lü Likert tipi ölçek kullanılmış olup, katılım düzeyleri hiç katılmıyorum, biraz katılıyorum ve katılıyorum şeklindedir.

**Tablo 13. Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Algılanan Fayda**

FAYDA1- Mobil bankacılık uygulaması sayesinde, finansal işlemlerimi daha kısa sürede halledebilirim.
FAYDA2- Mobil bankacılık uygulaması sayesinde, finansal işlemlerimi daha az zahmete katlanarak halledebilirim.
FAYDA3- Mobil bankacılık uygulaması sayesinde, finansal işlemlerimi daha az maliyete katlanarak halledebilirim.
FAYDA4- Mobil bankacılık uygulaması sayesinde, finansal işlemlerime istediğim her an erişebilirim.

Algılanan fayda, kişinin bir sistemi kullanmasının yaptığı işteki performansı artıracığına olan inancı olarak tanımlanır (Davis, 1989). Maliyet fayda paradigması bakımından da sistemin kullanılması olasılığına, bu pozitif algı etki etmektedir (Davis vd., 1989). Davis, Bagozzi ve Warshaw (1989)'a göre algılanan fayda faktörü,

benimseme / kabul davranışının temel güdüleyicisi olan niyet faktörüne direk olarak etki eden en güçlü bir faktördür.

Çalışma kapsamında, algılanan fayda maddeleri oluşturulurken “... beni işimde etkin kılar” ya da “... bana faydalıdır” gibi birbirleriyle neredeyse tamamen aynı şeyi ölçen genel yargılara veya aralarında sıklık veya zorluk gibi açılardan farklılık olmadığı düşünülen yargılara başvurmadan ilgili sistemin spesifik faydaları vurgulanmıştır. Bu bağlamda bir mobil bankacılık uygulamasının görece faydaları olarak işlem yapmanın kısa sürmesi, zahmetsiz olması, maliyetinin düşük olması ve her an erişilebilir olmasıdır (European Commission, 2012; Karataş ve Çetinkaya Bozkurt, 2020). Faktördeki maddelerin, bu görece faydaların vurgulanması ile algılanan faydayı ölçmesi hedeflenmiştir.

Tablo 14’te dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik algılanan kullanım kolaylığı faktörüne ait ifadeler yer almaktadır. Ölçekte 3’lü Likert tipi ölçek kullanılmış olup, katılım düzeyleri hiç katılmıyorum, biraz katılıyorum ve katılıyorum şeklindedir.

**Tablo 14. Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Algılanan Kullanım Kolaylığı**

KOLAY1- Mobil bankacılık uygulamasına giriş yapmayı öğrenmek benim için kolaydır.
KOLAY2- Mobil bankacılık uygulamasında yapmak istediğim bir işlemi nasıl yapacağımı kolayca bulurum.
KOLAY3- Mobil bankacılık uygulamasını kolaylıkla ustaca kullanan birine dönüşebilirim.

Bir sistem konusunda algılanan faydanın yüksek olması demek, kullanıcı tarafından pozitif bir emek-fayda ve/veya maliyet-performans ilişkisi anlamına gelir (Davis vd., 1989). Dolayısıyla bireyin teknolojiyi kullanmakla ilgili algıladığı zahmet (maliyet), fayda algısında etkili olacaktır. Algılanan kullanım kolaylığı faktöründeki maddelerin, bireyin bir sistemi kullanmaya başlamak, sisteme ilişkin özellikleri keşfederek hangi işi nasıl yapabileceğini anlamak ve sistemi kullanmak konusunda ustalaşmak olmak üzere gittikçe zorlaşan seviyede üç aşama ile kullanım kolaylığı algısını ölçmesi hedeflenmiştir.

Tablo 15’te dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik tutum faktörüne ait ifadeler yer almaktadır. Burada da 3’lü Likert tipi ölçek kullanılmış olup, katılım düzeyleri hiç katılmıyorum, biraz katılıyorum ve katılıyorum şeklindedir.

**Tablo 15. Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Tutum**

TUTUM1- Finansal işlemlerim için, mobil bankacılık uygulamasını kullanmanın mantıklı / akıllıca olduğunu düşünüyorum.
TUTUM2- Finansal işlemlerim için, mobil bankacılık uygulaması kullanma yönündeki hislerim iyi yöndedir.
TUTUM3- Finansal işlemlerim için, mobil bankacılık uygulaması kullanmaya yönelik tavrım olumludur.

Literatürde tutumun bileşenlerini açıklamaya yönelik pek çok model ortaya konmuştur. Bu modellerden bazıları tutumun üç bileşeni olduğunu ortaya koymaktadır. Rosenberg ve Hovland (1960)’ın ortaya koyduğu model, literatürde ABC (Affect, Behaviour, Cognitive) modeli olarak geçmekte ve tutumun bileşenlerine yönelik akademik yayınlar içerisinde en çok atıf alan çalışma olarak gözükmektedir (http-7). Spooncer (1992), Üçlü Model’i ile tutumun bilişsel (düşünce), duyuşsal (duygu / his) ve davranışsal (tavrı) olmak üzere üç bileşenden oluştuğunu savunmuştur. Schiffman ve Kanuk (2004) da inanç, his ve eylem bileşenlerinin olduğu Bilişsel-Duygusal-İstemsel Modeli ortaya koymuştur. Bu kapsamda çalışmanın tutum ölçeğindeki maddelerdeki düşünce, his ve tavır ifadelerinin tutumun üç bileşeni olan bilişsel, duyuşsal ve davranışsal kavramlarını temsil ederek tutum boyutunu ölçmesi hedeflenmiştir.

Tablo 16’da dijital finansal teknoloji kullanım niyeti faktörlerine ait ifadeler yer almaktadır. Ankette 3’lü Likert tipi ölçek kullanılmış olup, katılım düzeyleri hiç katılmıyorum, biraz katılıyorum ve katılıyorum şeklindedir.

**Tablo 16. Dijital Finansal Teknoloji Kullanım Niyeti**

NİYET1- Finansal işlemlerim için, mobil bankacılık uygulaması kullanmayı düşünüyorum.
NİYET2- Görünüşe göre, finansal işlemlerimi, sıklıkla mobil bankacılık uygulaması ile yapacağım.
NİYET3- Bankaya gitmeye ihtiyaç duymadan, finansal işlemlerimin tamamını, mobil bankacılık uygulaması ile yapma niyetim var.

PDT (Ajzen, 1991; Madden, Ellen ve Ajzen 1992), hareket etme niyetinin, gerçek davranışın en güçlü güdüleyicisi olduğunu savunmaktadır. Çalışmanın niyet ölçeğinde, ilgili davranışın belirli sıklık düzeyi gözetilerek aşamalandırılması amaçlanmıştır. Bu bağlamda niyet ölçeğinde üç seviye gözetilmiştir. Başlangıç seviyesinde finansal işlemleri, ilgili teknolojiyi kullanarak yapmaya başlamak; ikinci seviyede finansal işlemleri sıklıkla o teknoloji ile yapmak ve üçüncü ve son seviyede tüm finansal işlemleri tamamen o teknoloji ile gerçekleştirmek şeklinde olmuştur.

Tablo 17’de, katılımcıların dijital finansal teknoloji kullanımı ve bu teknoloji ile hangi işlemleri ne sıklıkla yaptığına ilişkin ifadeler yer almaktadır. Ankette somut davranışın sıklığını ölçen hiçbir zaman, yılda en az bir defa, ayda en az bir defa, haftada en az bir defa ve her gün olmak üzere beş sıralama yer almaktadır.

**Tablo 17. Dijital Finansal Teknoloji Kullanımı**

KULLANIM1- Mobil bankacılık uygulaması ile Hesap kontrolü işlemlerini hangi sıklıkla yapmaktasınız?
KULLANIM2- Mobil bankacılık uygulaması ile Para transferi / Ödemeler (Sigorta, Vergi, Fatura, Otomatik talimatlar vb.) işlemlerini hangi sıklıkla yapmaktasınız?
KULLANIM3- Mobil bankacılık uygulaması ile Vadeli mevduat veya Kar payı yatırımı işlemlerini hangi sıklıkla yapmaktasınız?
KULLANIM4- Mobil bankacılık uygulaması ile Döviz yatırımı işlemlerini hangi sıklıkla yapmaktasınız?
KULLANIM5- Mobil bankacılık uygulaması ile Altın yatırımı işlemlerini hangi sıklıkla yapmaktasınız?
KULLANIM6- Mobil bankacılık uygulaması ile Hisse Senedi yatırımı işlemlerini hangi sıklıkla yapmaktasınız?
KULLANIM7- Mobil bankacılık uygulaması ile yukarıda sayılanlar dışında kalan bir yatırım (BES, Repo, Yatırım fonu, Tahvil, Bono, Sukuk, VİOP, Yurtdışı yatırımı vb.) işlemlerini hangi sıklıkla yapmaktasınız?
KULLANIM8- Mobil bankacılık uygulamasında yukarıda sayılanlar dışında kalan, başka bir finansal işlem yapıyorum.

TBB’nin dijital bankacılık istatistiklerinde veriler, üç farklı müşteri grubu altında sunulmaktadır. Bunlar;

\* Sistemde kayıtlı, en az bir kez giriş yapmış müşteriler.

\* Sistemde kayıtlı, son 1 yıl içinde en az bir kez giriş yapmış müşteri.

\* Aktif müşteri sayısı (son üç ay içinde sisteme giriş yapmış olan müşteriler)

Dijital finansal teknoloji kullanımının çerçevesi, modelde yer alan dijital okuryazarlık boyutundaki mobil uygulamaların, gündelik işlerin halledilebilmesinde kullanılması ifadesiyle paralel doğrultuda, günlük finansal işlemlerin yapılabilmesini de içermektedir. Bu bağlamda, dijital finansal teknoloji kullanım boyutundaki ifadeler, sistemin kullanılması çerçevesini toplam sekiz ifade ile çizmektedir. İfadeler, mobil bankacılık uygulaması kullanım düzeyini, uygulamadaki yatırım işlemlerini de dahil ederek gündelik finansal işlemlerin yapılıp yapılmadığı ile ölçmeyi hedeflemiştir.

TBB her yıl yayınladığı Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistiklerinde aktif müşteri sayısını temel almaktadır (http-8). Dolayısıyla dijital, internet veya mobil olarak bankacılık uygulamasına yalnızca giriş yapan kullanıcıları, uygulamayı kullanmış saymakta ve istatistiklerde yer alması hususunda yeterli kabul ettiği görülmektedir. Tez çalışmasında, dijital finansal teknoloji kullanım (sıklık) ölçeği kapsamı, tüm işlemler için “hiçbir zaman” ifadesini işaretleyenler ve bu sıklık ifadesi dışındakilerden en az birini işaretleyenler doğrultusunda, sistemi kullanma ve kullanmama ayrımı yapılmıştır.

### **3.3.2.2. Deneme Çalışması Öncesinde Yapılan Çalışmalar**

Deneme çalışması öncesi, yaş aralığı 66 ile 87 arasında değişen bireyler ile yapılan görüşmeler ve anket uygulamaları sonrası, aşağıdaki geri bildirimler alınmıştır:

\* Yaş almış bireylerin A4 boyutundaki anket formunda yer alan ifadeleri genel olarak rahatlıkla okuyabilmeleri için, anket denemelerinin sonucunda yazı boyutunun en az 16 punto (Times New Roman) büyüklüğünde olması gerektiği görülmüştür.

\* Yaş almış bireylerin, anketin ilk versiyonunda yer alan katılım düzeyini ifade eden kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum ifadelerini anlamlandırmakta güçlük çektiği gözlenmiştir. Literatürde sıklıkla kullanılan diğer katılım düzeyi ifadelerinin de benzer şekilde anlaşılmasında güçlükler çekildiği gözlenmiştir. Bu nedenlerle katılımcılara okunarak yapılan anketlerde, katılım düzeyleri okunduktan sonra, çoğunlukla birinci ve kısmen ikinci ifadeyi tekrarlattıkları not edilmiştir. Yapılan tekrarlar sonrasında, bu kez dördüncü ve

beşinci ifadeleri tekrarlattıkları gözlenmiştir. Sonuç olarak, formun uygulandığı yaş almış katılımcıların, 5’li katılım düzeyinde, kendilerini konumlandırmakta zorluk yaşadığı ve eksikliği kabul edilemeyecek çoğunluktaki kadar katılımcının, bu sebeple form doldurma işlemini dahi tamamlamayı reddettiği gözlemlenmiştir.

Alınan geri bildirimler ve gözlemler neticesinde, aşamalı olarak anket formu üzerinde, ölçme aracının, kullanılabilirlik özelliğini arttırmak amacıyla, aşağıdaki değişiklikler yapılmıştır:

\* Katılım düzeyi için 5’li Likert tipi, 3’lü Likert olarak revize edilmiştir.

\* Katılım düzeyi ifadeleri hiç katılmıyorum, biraz katılıyorum ve katılıyorum olarak revize edilmiştir.

Nihai revizeler sonrasında anket formunun yaş almış katılımcılar tarafından kolayca okunduğu, katılım düzeyi ifadelerinin kolay anlaşıldığı, kendilerini konumlandırmada zorlanmadığı görülmüştür. Bu sayede özellikle yaş almış katılımcılardan veri alınabildiği, katılımcılar tarafından form doldurma ve/veya cevaplama süresinde de kısalma olduğu görülmüştür.

### **3.4. Deneme Çalışması**

Pilot çalışma Balıkesir ve İzmir illerinde, Google Forms aracılığı ile online ve yüz yüze yapılmıştır. İlk etapta 21’i yüz yüze ve 25’i online olmak üzere 46 veri toplanmış ve faktör analizine elverişlilik testi yapılmıştır. Ölçme araçlarından elde edilen puanların güvenilirliğini hesaplamada iç-tutarlık katsayısı kullanılmıştır. Yapı geçerliğini incelemeye sırasal (ordinal) verilerin analiz edilmesine uygun olan polikorik korelasyon matrisi ve Çapraz (diagonal) olarak Ağırlıklandırılmış En Küçük Kareler (DWLS) tahmin yöntemi kullanılarak faktör analizi yapılmıştır. Olası faktör yapısına karar vermede Paralel Analizi tekniği kullanılmıştır (Horn, 1965). Analizler FACTOR sürüm 12.04.05 kullanılarak yapılmıştır. Verilerin dönüştürülmesinde ve iç tutarlık katsayısı için SPSS sürüm 24.0.0 kullanılmıştır.

Tablo 18’de, deneme çalışması kapsamında, finansal okuryazarlık ölçeğinin analiz ve test sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 18. Deneme Çalışmasına İlişkin İstatistiksel Test ve Analiz sonuçları**

Boyutlar	Madde	Faktör Yüğü	Analiz ve Test Sonuçları
Finansal Okuryazarlık	1 FO1	0.739	Bartlett's testi = 489.3 (df=10; P = 0.000000) KMO testi = 0.67661 Özdeğer = 3.17334 Açıklanan Varyans: %63 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.77
	2 FO2	0.759	
	3 FO3	0.893	
	4 FO4	0.877	
	5 FO5	0.580	
Dijital Okuryazarlık	6 DO1	0.959	Bartlett's testi = 311.3 (df = 6; P = 0) KMO testi = 0.76819 Özdeğer = 3.72169 Açıklanan Varyans: %93 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.90
	7 DO2	0.994	
	8 DO3	0.982	
	9 DO4	0.894	
Özyeterlik İnancı	10 OZ1	0.927	Bartlett's testi = 319.9 (df = 6; P = 0) KMO testi = 0.82572 Özdeğer = 3.78449 Açıklanan Varyans: %95 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.94
	11 OZ2	0.971	
	12 OZ3	0.983	
	13 OZ4	0.982	
Algılanan Fayda	14 AF1	0.916	Bartlett's testi = 166.8 (df = 6; P = 0) KMO testi = 0.69280 Özdeğer = 3.26316 Açıklanan Varyans: %81 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.83
	15 AF2	0.927	
	16 AF3	0.721	
	17 AF4	0.933	
Algılanan Kullanım Kolaylığı	18 AK1	0.999	Bartlett's testi = 497 (df = 3; P = 0) KMO testi = 0.81420 Özdeğer = 2.94239 Açıklanan Varyans: %98 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.93
	19 AK2	0.959	
	20 AK3	0.990	
Tutum	21 TU1	0.922	Bartlett's testi = 497 (df = 3; P = 0) KMO testi = 0.78274 Özdeğer = 2.74716 Açıklanan Varyans: %91 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.85
	22 TU2	0.999	
	23 TU3	0.825	
Niyet	24 NY1	0.956	Bartlett's testi = 497 (df = 3; P = 0) KMO testi = 0.61332 Özdeğer = 2.90391 Açıklanan Varyans: %96 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.91
	25 NY2	0.999	
	26 NY3	0.946	
Kullanım	27 KU1	0.890	Bartlett's testi = 477.8 (df = 3; P = 0) KMO testi = 0.71483 Özdeğer = 4.96502 Açıklanan Varyans: %62 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.82
	28 KU2	0.913	
	29 KU3	0.838	
	30 KU4	0.732	
	31 KU5	0.663	
	32 KU6	0.767	
	33 KU7	0.774	
	34 KU8	0.689	

Tablo 18'den de görülebileceği gibi elde edilen sonuçlara göre maddelerin varyanslarında  $p < 0.05$  olarak anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Ölçeklerin tamamında örneklem uygunluk testinin 0.60'ın üzerinde olduğu görülmektedir. Maddeler arası iç tutarlığı ifade eden, Cronbach'ın alfa katsayısının, ölçeklerin tamamında 0,70'in üzerinde olduğu görülmektedir.

Deneme çalışmasında elde edilen bulgular neticesinde, tez çalışması kapsamında geliştirilen Dijital Finansal Teknoloji Kabul Modeli Ölçeğinin kapsam ve yapı geçerliliği açısından kabul gören kriterlere sahip olduğu ve güvenilir ölçümler yapabileceği görülmüştür. Bu doğrultuda, ölçme aracı ile modelin testi için veri toplama sürecine devam edilmiştir.

### **3.5. Analiz Yöntem ve Teknikleri**

Veri toplama süreci tamamlandığında, katılımcılara ilişkin özelliklerin ortaya konması amacıyla frekans analizi yapılacaktır.

Ölçme aracı ile elde edilen veriler doğrultusunda polikorik korelasyon matrisi ve Çapraz (diagonal) olarak Ağırlıklandırılmış En Küçük Kareler (DWLS) tahmin yöntemi kullanılarak faktör analizi yapılacaktır. KMO ve Bartlett test istatistikleri ve güvenilirlik katsayısı olarak Cronbach'ın alfa değeri hesaplanarak ölçme aracının geçerlik ve güvenilirlik analiz ve test sonuçları verilecektir.

Modelin testi yol analizi tekniği ile yapılacaktır. Analiz sonucunda uyum iyiliği değerleri verilecek, gerekli görüldüğünde model revize edilecektir. Uyum iyiliği değerlerinin, Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI: Comparative Fit Index), Tucker-Lewis İndeksi (TLI: the Tucker-Lewis Index), Ortalama Hataların Karekökü (RMSEA: Root Mean Square Error Approximation) ve Standartlaştırılmış Ortalama Hataların Karekökü (SRMR: Standardized Root Mean Square Residual) literatürde kabul gören değerleri karşılaması durumunda, nihai model, uyum değerleri ve modeldeki değişkenlere ilişkin yol katsayıları ile birlikte sunulacaktır.

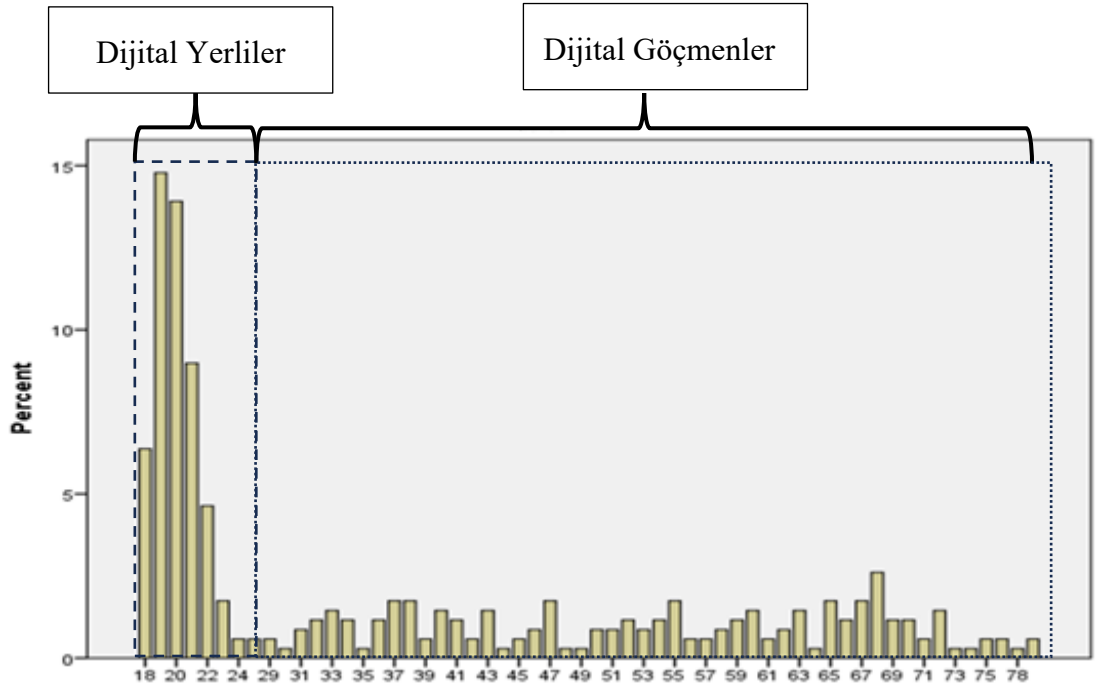
## 4. BULGULAR VE YORUMLAR

### 4.1. Verilerin Analizi

Tez çalışması kapsamında, modelin testi için Google Forms üzerinden 250 online, 107 yüz yüze olmak üzere toplam 357 adet veriye ulaşılmıştır ancak bu verilerden 12 tanesinde, fark edilen eksiklikler sebebiyle ilgili anketlerin analize uygun olmamasından dolayı analize dahil edilmemiştir. Dolayısıyla toplamda 345 katılımcıya ait veriler analize dahil edilmiştir. İlk olarak katılımcılara ilişkin demografik veriler sunulmuştur. Daha sonra ölçme araçlarının psikometrik özelliklerini incelemek için veriler analiz edilmiştir. Ölçme araçlarından elde edilen puanların güvenilirliğini hesaplamada Cronbach'ın Alfa katsayısı kullanılmıştır.

#### 4.1.1. Katılımcılara İlişkin Demografik Veriler

Anket çalışmasında 345 kişiden veri elde edilmiştir. Katılımcılara ait yaş dağılımı Şekil 16'da gösterilmiştir.



Şekil 16. Katılımcıların Yaş Dağılımları

Katılımcıların yaş aralığı 18 ile 79 arasındadır. Ayrıca 2025 yılı itibari ile katılımcıların 175'i dijital yerli ve 170'i ise dijital göçmen olarak da kategorize edilebilir.

Katılımcılara ilişkin kategorize edilmiş yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve gelir düzeyine ilişkin veriler ve frekans dağılımları Tablo 19'da verilmiştir.

**Tablo 19. Katılımcılara İlişkin Betimleyici İstatistikler**

Değişkenler	Faktörler	Frekans	Oran %
Yaş	Dijital Göçmen	170	49,3
	Dijital Yerli	175	50,7
Eğitim Durumu	İmkanım Olmadı	0	0
	Okur-yazarım	4	1,2
	İlkokul	26	7,5
	Ortaokul", "İlköğretim	16	4,6
	Lise	26	7,5
	On lisans (Yüksekokul)	191	55,4
	Lisans (Üniversite)	45	13,0
	Lisansüstü	37	10,7
Gelir Düzeyi	Asgari ücretin altında	155	44,9
	Asgari ücret	55	15,9
	Asgari ücretin üstünde	135	39,1
Cinsiyet	Kadın	184	53,3
	Erkek	161	46,7
	TOPLAM	345	100

Tablo 19'da yer alan verilere göre, Prensky (2001)'nin Dijital yerli-göçmen teorisi kapsamında, 2000 yılı ve öncesinde doğanların dijital yerli ve sonrasında doğanların dijital göçmen olarak tanımlandığı katılımcılar, yaklaşık %50-50 olarak ayrılmaktadır. Katılımcıların %53,3'ü kadın, %46,7'si de erkek olan katılımcılardan 4 kişi haricinde tamamının eğitim durumu en az ilkokul olup, %55,4'lük en sık görülen eğitim durumu ön Lisanstır. Katılımcıların yaklaşık %44,9'u asgari ücretin altında, %15,9'u asgari ücret ve %39,1'i ise asgari ücretin üstünde gelir düzeyine sahiptir.

#### 4.1.2. Ölçme Aracına İlişkin Analizler

Yapı geçerliğini incelemede sırasal (ordinal) verilerin analiz edilmesine uygun olan polikorik korelasyon matrisi ve Çapraz (diagonal) olarak Ağırlıklandırılmış En Küçük Kareler (DWLS) tahmin yöntemi kullanılarak faktör analizi yapılmıştır. Olası

faktör yapısına karar vermede Paralel Analizi tekniği kullanılmıştır (Horn, 1965). Frekans tablolarını elde etmede, verilerin dönüştürülmesinde ve güvenilirlik kapsamında iç tutarlık katsayısı hesaplamalarında (Cronbach'ın Alfası) SPSS sürüm 24.0.0 kullanılmış, faktör analizleri FACTOR sürüm 12.04.05 kullanılarak yapılmıştır.

Modelin testi için geliştirilen ölçme araçlarına Bartlett's testi ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılmıştır. Ölçeklerin açıkladıkları varyans, maddelerin altında toplandıkları özdeğer ve maddelerin faktör yükleri tablolar halinde aşağıda verilmiştir. Elde edilen toplam 345 veri doğrultusunda, ölçme araçlarından elde edilen puanların güvenilirliğini hesaplamada iç-tutarlık katsayısı kullanılmıştır.

Tablo 20'de finansal okuryazarlık ölçeğinin analiz ve test sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 20. Finansal Okuryazarlık Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları**

Madde	Faktör Yüğü	Analiz Sonuçları
1 FO1	0.726	Bartlett's testi = 992.8 (df =10; P = 0.000000) KMO testi = 0.69513 Özdeğer = 3.31038 Açıklanan Varyans: %66 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.71
2 FO2	0.947	
3 FO3	0.769	
4 FO4	0.752	
5 FO5	0.622	

Tablo 20'de yer alan finansal okuryazarlık ölçeğine ilişkin analiz ve test sonuçlarında, KMO değeri 0,70, Bartlett testi sonucu 0,001 olarak belirlenmiştir. Ölçekteki beş maddenin özdeğeri, birden büyük tek bir faktör altında toplandığını göstermiştir. Ölçeğin iç-tutarlık kat sayısı  $\alpha$  ise 0,71 olarak bulunmuştur.

Tablo 21'de, dijital okuryazarlık ölçeğinin analiz ve test sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 21. Dijital Okuryazarlık Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları**

Madde	Faktör Yüğü	Analiz Sonuçları
6 DO1	0.761	Bartlett's testi = 3935.5 (df = 6; P = 0) KMO testi = 0.74065 Özdeğer = 3.39398 Açıklanan Varyans: %85 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.82
7 DO2	0.995	
8 DO3	0.956	
9 DO4	0.866	

Tablo 21'de yer alan dijital okuryazarlık ölçeğine ilişkin analiz ve test sonuçlarında, KMO değeri 0,74, Bartlett testi sonucu 0,001 olarak belirlenmiştir.

Ölçekteki dört maddenin özdeğeri, birden büyük tek bir faktör altında toplandığını göstermiştir. Ölçeğin iç-tutarlık katsayısı  $\alpha$  ise 0,82 olarak bulunmuştur.

Tablo 22’de, Dijital Finansal Teknolojilerin Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnancı Ölçeğinin analiz ve test sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 22. Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnancı Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları**

Madde	Faktör Yüğü	Analiz Sonuçları
10 OZ1	0.871	Bartlett's testi = 1380.4 (df = 6; P = 0) KMO testi = 0.83808 Özdeğer = 3.43424 Açıklanan Varyans: %86 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.90
11 OZ2	0.899	
12 OZ3	0.974	
13 OZ4	0.860	

Tablo 22’de yer alan dijital Finansal Teknolojilerin Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnancı ölçeğine ilişkin analiz ve test sonuçlarında, KMO değeri 0,84, Bartlett testi sonucu 0,001 olarak belirlenmiştir. Ölçekteki dört maddenin özdeğeri, birden büyük tek bir faktör altında toplandığını göstermiştir. Ölçeğin iç-tutarlık katsayısı  $\alpha$  ise 0,90 olarak bulunmuştur.

Tablo 23’te dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik algılanan fayda ölçeğinin analiz ve test sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 23. Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Algılanan Fayda Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları**

Madde	Faktör Yüğü	Analiz Sonuçları
14 AF1	0.953	Bartlett's testi = 3935.5 (df = 6; P = 0) KMO testi = 0.83661 Özdeğer = 3.69685 Açıklanan Varyans: %92 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.93
15 AF2	0.994	
16 AF3	0.892	
17 AF4	0.958	

Tablo 23’te yer alan Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Algılanan Fayda ölçeğine ilişkin analiz ve test sonuçlarında, KMO değeri 0,84, Bartlett testi sonucu 0,001 olarak belirlenmiştir. Ölçekteki dört maddenin özdeğeri, birden büyük tek bir faktör altında toplandığını göstermiştir. Ölçeğin iç-tutarlık katsayısı  $\alpha$  ise 0,93 olarak bulunmuştur.

Tablo 24’te, dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik algılanan kullanım kolaylığı ölçeğinin analiz ve test sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 24. Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Algılanan Kullanım Kolaylığı Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları**

Madde	Faktör Yüğü	Analiz Sonuçları
18 AK1	0.906	Bartlett's testi = 945.3 (df = 3; P = 0) KMO testi = 0.74964 Özdeğer = 2.67777 Açıklanan Varyans: %89 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.88
19 AK2	0.967	
20 AK3	0.875	

Tablo 24'te yer alan Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Algılanan Kullanım Kolaylığı ölçeğine ilişkin analiz sonuçlarında, KMO değeri 0,75, Bartlett testi sonucu 0,001 olarak belirlenmiştir. Ölçekteki üç maddenin özdeğeri, birden büyük tek bir faktör altında toplandığını göstermiştir. Ölçeğin iç-tutarlık katsayısı  $\alpha$  ise 0,88 olarak bulunmuştur.

Tablo 25'te, dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik tutum ölçeğinin analiz ve test sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 25. Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Tutum Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları**

Madde	Faktör Yüğü	Analiz Sonuçları
21 TU1	0.930	Bartlett's testi = 1535.3 (df = 3; P = 0) KMO testi = 0.76518 Özdeğer = 2.85818 Açıklanan Varyans: %95 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.94
22 TU2	0.977	
23 TU3	0.984	

Tablo 25'te yer alan Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Tutum ölçeğine ilişkin analiz sonuçlarında, KMO değeri 0,77, Bartlett testi sonucu 0,001 olarak belirlenmiştir. Ölçekteki üç maddenin özdeğeri, birden büyük tek bir faktör altında toplandığını göstermiştir. Ölçeğin iç-tutarlık katsayısı  $\alpha$  ise 0,94 olarak bulunmuştur.

Tablo 26'da Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Tutum Ölçeğinin analiz ve test sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 26. Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Niyet Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları**

Madde	Faktör Yüğü	Analiz Sonuçları
24 NY1	0.951	Bartlett's testi = 1093.4 (df = 3; P = 0) KMO testi = 0.77223 Özdeğer = 2.75084 Açıklanan Varyans: %92 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.90
25 NY2	0.947	
26 NY3	0.909	

Tablo 26'da yer alan Dijital Finansal Teknoloji Kullanımına Yönelik Niyet ölçeğine ilişkin analiz sonuçlarında, KMO değeri 0,77, Bartlett testi sonucu 0,001 olarak belirlenmiştir. Ölçekteki üç maddenin özdeğeri, birden büyük tek bir faktör altında toplandığını göstermiştir. Ölçeğin iç-tutarlık katsayısı  $\alpha$  ise 0,90 olarak bulunmuştur.

Tablo 27'de, Dijital Finansal Teknoloji Kullanım Ölçeğinin analiz ve test sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 27. Dijital Finansal Teknoloji Kullanım Ölçeğine İlişkin Analiz ve Test Sonuçları**

Madde	Faktör Yüğü	Analiz Sonuçları
27 KU1	0.879	Bartlett's testi = 3296.7 (df = 28; P = 0) KMO testi = 0.81863 Özdeğer = 5.92942 Açıklanan Varyans: %74 Güvenirlik (Cronbach's Alpha): 0.86
28 KU2	0.875	
29 KU3	0.846	
30 KU4	0.872	
31 KU5	0.833	
32 KU6	0.921	
33 KU7	0.923	
34 KU8	0.754	

Tablo 27'de yer alan Dijital Finansal Teknoloji Kullanım ölçeğine ilişkin analiz sonuçlarında, KMO değeri 0,82, Bartlett testi sonucu 0,001 olarak belirlenmiştir. Ölçekteki 8 maddenin özdeğeri, birden büyük tek bir faktör altında toplandığını göstermiştir. Ölçeğin iç-tutarlık katsayısı  $\alpha$  ise 0,86 olarak bulunmuştur.

Elde edilen sonuçlara göre maddelerin varyanslarında  $p < 0,05$  olarak anlamlı farklılık olduğu; Ölçeklerin tamamında örneklem uygunluk testinin 0,60'ın üzerinde olduğu ve Maddeler arası iç tutarlığı ifade eden Cronbach alfa katsayısının ölçeklerin tamamında 0,70'in üzerinde olduğu görülmüştür.

Ölçme aracının analiz ve test sonuçlarından, Bartlett küresellik test istatistiği sonuçlarına göre ölçeklerin tamamında p değerleri 0,05'ten küçüktür. Dolayısıyla, tüm

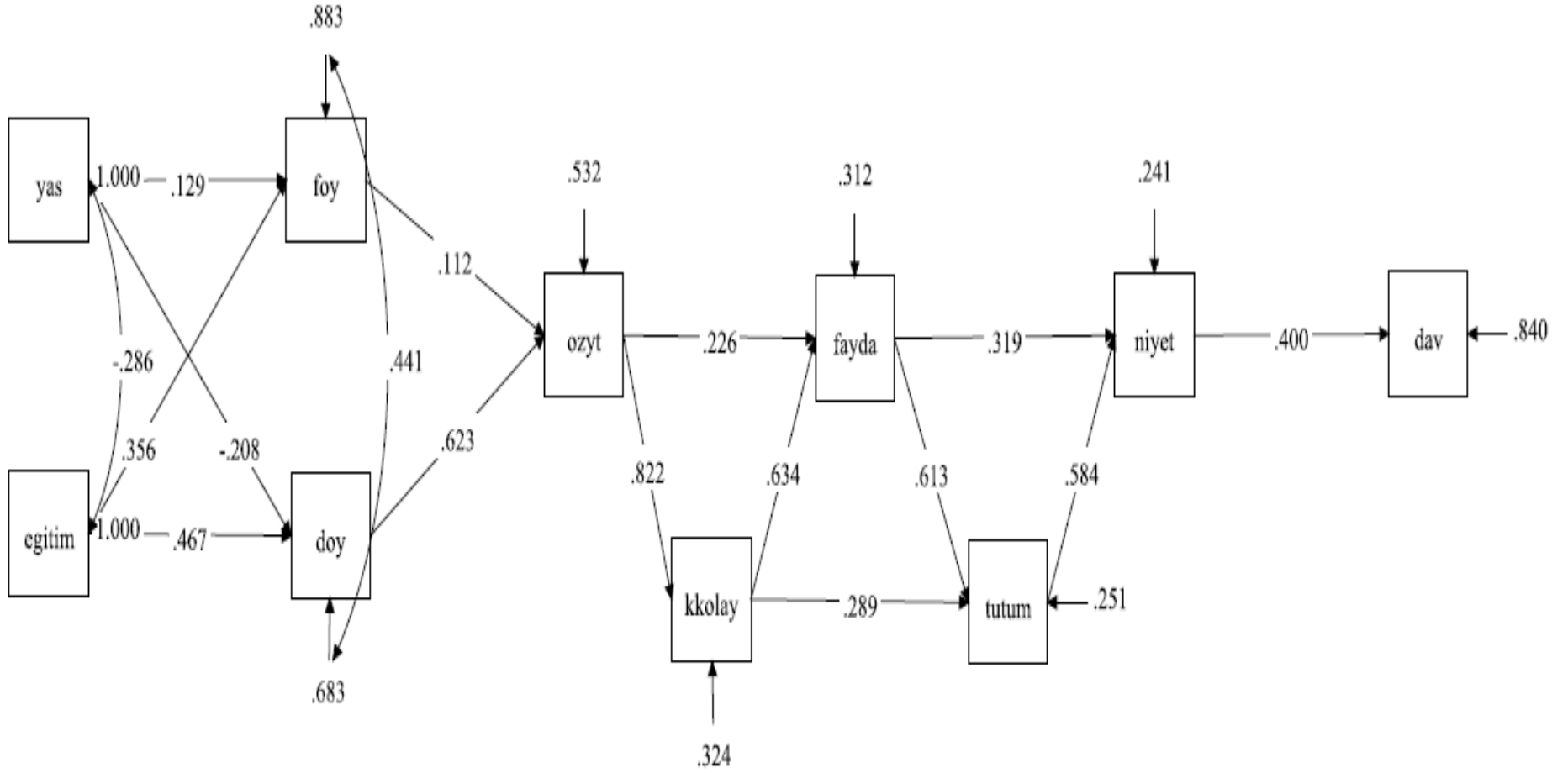
varyansların eşit olduğu hipotezi reddedilmiştir. Maddelerin varyanslarında farklılık olduğu anlaşılmaktadır. Field (2018, s. 1139)'e göre sonucun  $p < 0,05$  olarak anlamlı olması, faktörleşmeye ilişkin bir problem olmadığını kanıtlar. KMO örneklem (faktörleşmeye) uygunluğu testi sonucunun, çalışmada geliştirilen ölçeklerin tamamında, 0,60'ın üzerinde olduğu görülmektedir. Kaiser (1974, s. 35), bu sonucun kabul edilebilir olması için, en az 0,5'in üzerinde olması gerektiğini belirtmektedir, dolayısıyla elde edilen sonuçlara göre verilerin, faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmaktadır. Son olarak maddeler arası iç tutarlılığı ifade eden, Cronbach alfa katsayısının, Nunnally (1978, s. 247)'e göre 0,70 veya üzerinde olması yeterlidir. Çalışmada geliştirilen ölçeklerin tamamında bu katsayı 0,70'in üzerinde olduğundan, ölçeklerin güvenilir puanlar ürettiği görülmüştür.

#### 4.1.3. Modelin Testi

Çalışma kapsamında geliştirilen kuramsal modelin test edilmesinde yol analizi tekniği kullanılmıştır. Yol analizi tekniği gözlenen değişkenler arasındaki ilişkilere yönelik modellerin test edilmesini sağlayan bir analiz tekniğidir (Kline, 2011, s. 103). Bu teknikte regresyon analizinden farklı olarak birden fazla bağımlı değişken yer alabilmekte ve bir değişken hem bağımlı hem de bağımsız değişken olarak modellenebilmektedir.

Yol analizi Mplus sürüm 8.4 kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Verilerin normal dağılım varsayımını karşılamaması nedeniyle tahmin yöntemi olarak Robust Maximum Likelihood kullanılmıştır. Test edilen modellerin uyumunun değerlendirilmesinde Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI: Comparative Fit Index), Tucker-Lewis İndeksi (TLI: the Tucker-Lewis Index), Ortalama Hataların Karekökü (RMSEA: Root Mean Square Error Approximation) ve Standartlaştırılmış Ortalama Hataların Karekökü (SRMR: Standardized Root Mean Square Residual) kullanılmıştır.

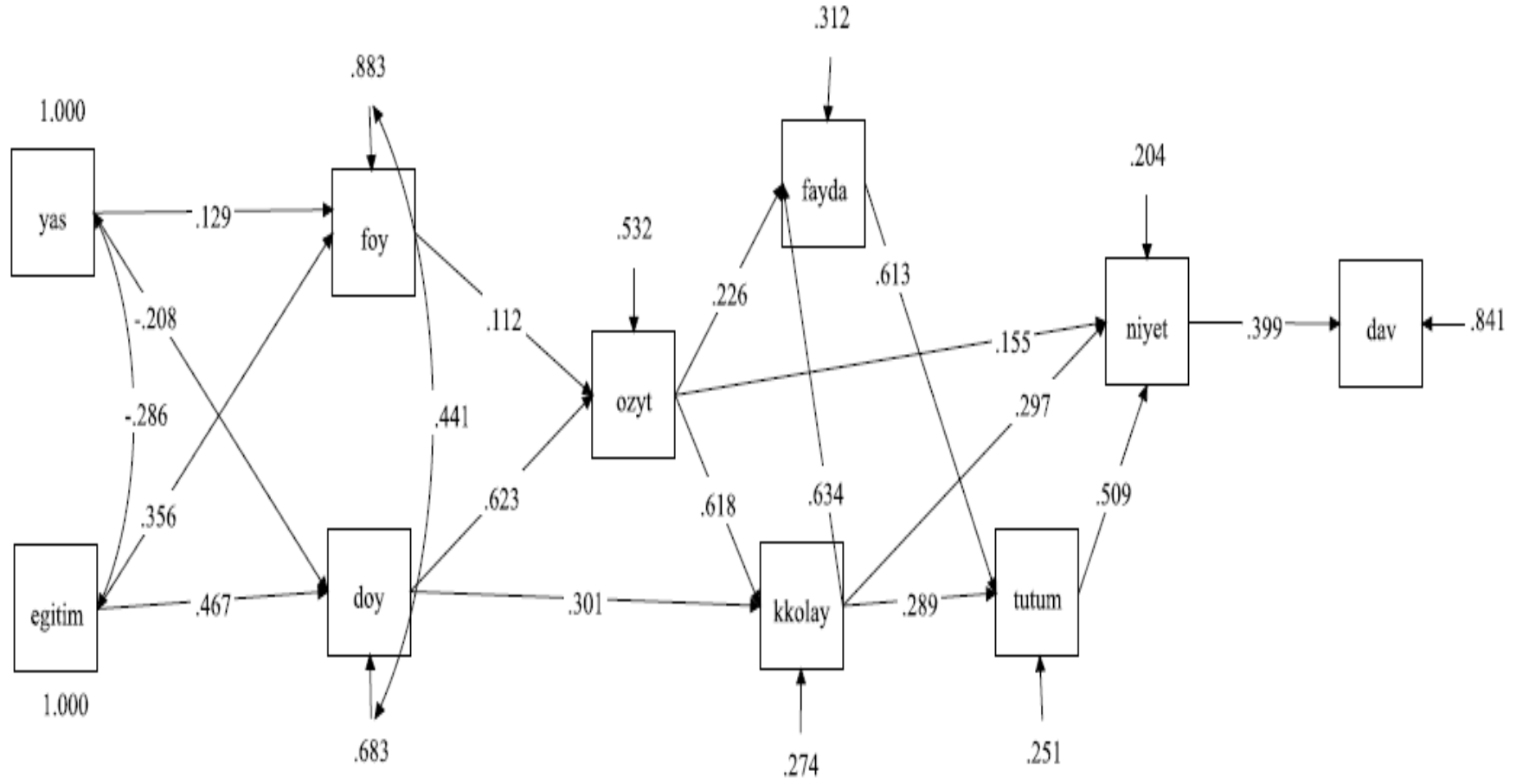
Modelin test edilmesi amacıyla yapılan yol analizi sonuçları, kuramsal modelde önerilen tüm ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermiştir. Modeldeki bağımlı değişkenlere ilişkin açıklanan varyans düzeylerinin de yüksek olduğu gözlenmiştir. Şekil 17'de Dijital Finansal Teknoloji Kabul Modelinin kuramsal versiyonuna ait yol analizi çıktısı yer almaktadır.



Şekil 17. Kuramsal Modele İlişkin Yol Analizi

Şekil 17’de yer alan kuramsal modelde, önerilen tüm ilişkilerin anlamlı ve bağımlı değişkenlere ait açıklanan varyansların yüksek olduğu gözlenmekle birlikte, kuramsal modele ilişkin uyum indekslerinin arzu edilen düzeyde olmadığı gözlenmiştir (Kline, 2015). Bu nedenle kuramsal model üzerinde modifikasyon indekslerince önerilen ve kavramsal açıdan uygun olduğu değerlendirilen değişiklikler yapılarak model revize edilmiştir.

Test edilen modellerin uyumunun değerlendirilmesinde kullanılan test ve analizlerde, CFI ve TLI değerlerinin 0.90’ın üzerinde, SRMR değerinin 0.08 ve RMSEA değerinin ise 0.1’in altında olduğu görülmüş olup bu değerlerin kabul edilebilir model uyumuna işaret ettiği önerilmektedir (Kline, 2015). Revize sonrasında yapılan test ve analizler sonucunda, Dijital finansal teknoloji kabul modelinin, teorik açıdan olduğu gibi, çalışmanın sonunda elde edilen istatistiksel veriler açısından da desteklendiği görülmüştür. Şekil 18’de revize edilmiş modele ilişkin yol analizi çıktısı yer almaktadır.



Şekil 18. Revize Modele İlişkin Yol Analizi

Şekil 18’de yer alan, kavramsal açıdan uygun değişikliklerle revize edilmiş modelde, dijital okur yazarlıktan algılanan kullanım kolaylığı değişkenine, özyeterlikten niyet değişkenine ve kullanım kolaylığından niyet değişkenine direk etkiler eklenmiştir. Algılanan fayda değişkeninden Niyet değişkenine giden direk etki ise bu revize modelde istatistiksel olarak anlamlı olmaması nedeniyle çıkarılmıştır.

Tablo 28’de kuramsal model ve revize modele ilişkin uyum indekslerinin sonuçları karşılaştırmalı olarak yer almaktadır.

**Tablo 28. Önerilen Kuramsal ve Revize Modele İlişkin Uyum İndeksleri**

Model Uyum İndeksleri	Model 1: Önerilen Model (Kuramsal Versiyon)	Model 2: Revize Edilmiş Model
Chi-Square	214.999 DF: 29 P:0.0001	118.483 DF:27 P:0.0001
RMSEA*	0.136 90% C.I. 0.12-0.154	0.099 90% C.I. 0.081-0.118
CFI**	0.90	0.95
TLI***	0.84	0.92
SRMR****	0.10	0.06
* Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü ** Karşılaştırmalı Uyum Endeksi *** Tucker Lewis Endeksi **** Standartlaştırılmış Ortalama Hataların Karekökü		

Revize edilmiş model incelendiğinde, tüm yol katsayılarının istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Model uyum indekslerinin Tablo 28’de görüldüğü üzere kabul edilen düzeylere eriştiği görülmüştür. Bağımlı değişkenlere ilişkin açıklanan varyans oranları da yüksek bulunmuştur. Bir değişkenin yol katsayısı, dışsal bir değişkenin etkisiyle meydana gelen değişimin, diğer değişkenlerin tamamı etkili durumdayken, standart sapma olarak gerçekleşen değişime oranıdır (Wright, 1921).

Tablo 29’da DFTKM kavramsal model ve DFTKM revize modeldeki değişkenler arasındaki standardize edilmiş yol katsayıları verilmiştir.

**Tablo 29. Kavramsal ve Revize Dijital Finansal Teknoloji Kabul Modelindeki Yol Katsayıları**

Değişkenler	Önerilen (Kuramsal) Model	Revize Edilmiş Model
<b>Yaş Eğitim ve Okuryazarlık</b>		
Yaş → Finansal okuryazarlık	.129*	.129*
Yaş → Dijital okuryazarlık	-.208*	-.208*
Eğitim → Finansal okuryazarlık	.356*	.356*
Eğitim → Dijital okuryazarlık	.467*	.467*
<i>Yaş &lt;-&gt;Eğitim</i>	<i>r=-.286*</i>	<i>r=-.286*</i>
<b>Okuryazarlıklar ve Özyeterlik</b>		
Finansal okuryazarlık → Özyeterlik	.112*	.112*
Dijital okur yazarlık → Özyeterlik	.623*	.623*
<i>Dijital okur yazarlık → Kullanım Kolaylığı</i>	--	.301*
<i>Finansal okur yazarlık &lt;-&gt; Dijital okur yazarlık</i>	<i>r=.441*</i>	<i>r=.441*</i>
<b>Özyeterlik ve TKM Boyutları</b>		
Özyeterlik → Fayda	.226*	.226*
Özyeterlik → Kullanım Kolaylığı	.822*	.618*
Kullanım Kolaylığı → Fayda	.634*	.634*
Kullanım Kolaylığı → Tutum	.289*	.289*
Fayda → Tutum	.613*	.613*
Fayda → Niyet	.319*	<b>.315</b>
<i>Özyeterlik → Niyet</i>	--	.155*
Tutum → Niyet	.584*	.509*
<i>Kullanım Kolaylığı → Niyet</i>	--	.297*
Niyet→ Davranış	.400*	.399*
<b>“*” istatistiksel olarak anlamlı (p&lt;0.05)</b>		

Revize modeldeki, algılanan fayda ile niyet değişkeni arasındaki ilişkinin modelden çıkarılması; algılanan kullanım kolaylığı ile niyet değişkeni arasındaki bağlantının modele dahil edilmesi; dijital okuryazarlık ve özyeterlik inancı değişkeni

arasındaki bağlantının modele dahil edilmesi modifikasyon indekslerince önerilen ve kavramsal açıdan uygun olduğu değerlendirilen değişikliklerdir. Modeldeki değişkenlerin açıklanan varyansları Tablo 30’da sunulmuştur.

**Tablo 30. Dijital Finansal Teknoloji Modeli Değişkenlerinin Açıklanan Varyansları**

<b>Değişken</b>	<b>Model 1 (Kuramsal) Açıklanan Varyans</b>	<b>Model 2 (Revize) Açıklanan Varyans</b>
Finansal Okuryazarlık	0.12	<b>0.12</b>
Dijital Okuryazarlık	0.32	<b>0.32</b>
Özyeterlik İnancı	0.47	<b>0.47</b>
Algılanan Fayda	0.68	<b>0.68</b>
Algılanan Kullanım Kolaylığı	0.68	<b>0.73</b>
Tutum	0.75	<b>0.75</b>
Niyet	0.76	<b>0.80</b>
Kullanım Davranışı	0.16	<b>0.16</b>

Tablo 30’a göre çalışmanın modelinde yapılan revize sonrasında, açıklanan varyanslar finansal okuryazarlık değişkeni için %12, dijital okuryazarlık değişkeni için %32, özyeterlik inancı değişkeni için %47, algılanan fayda değişkeni için %68, algılanan kullanım kolaylığı değişkeni için %73, tutum değişkeni için %75, niyet değişkeni için %80 ve kullanım davranışı için %16 olarak bulunmuştur.

Şekil 19’da revize edilmiş DFTKM’nin nihai versiyonu, dışsal faktörlerin karşılıklı korelasyon katsayıları ve boyutların ilişkileri yol katsayılarıyla birlikte yer almaktadır. Ayrıca değişkenlere ilişkin bulgular ve değerlendirmeler her bir değişken için ayrı ayrı ele alınmıştır.



#### 4.2. Yaş Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Şekil 19'a göre, yaş değişkeninin, finansal okuryazarlık ( $\beta=0,129, p<0,05$ ) ve dijital okuryazarlık ( $\beta=-0,208, p<0,05$ ) değişkenleri üzerindeki direk etkisinin, istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. Yaş ile eğitim düzeyi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki (karşılıklı) olduğu bulunmuştur ( $r=-0,286, p<0,05$ ).

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda, yaş ile finansal okuryazarlık arasında pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Yaş arttıkça finansal okuryazarlık düzeyinin arttığı anlaşılmaktadır. Elde edilen sonuç, tez çalışmasının hipotezlerinden olan bireylerin yaşları ile, finansal okuryazarlık düzeyleri arasında, anlamlı bir ilişki olduğu hipotezini desteklemektedir.

Yaş ve dijital okuryazarlık ile ilgili olarak analiz sonucunda, bireylerin yaşları ile dijital okuryazarlık düzeyleri arasında negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre yaş arttıkça, dijital okuryazarlık düzeyi azalmaktadır. Bu sonuç, tez çalışmasındaki, bireylerin yaşları ile dijital okuryazarlık düzeyleri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğuna yönelik hipotezi desteklemektedir.

Analiz sonuçlarına göre revize modelde, bağımsız değişkenler olarak modelde yer alan yaş ve eğitim düzeyleri arasında karşılık olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki modele dahil edilmiştir. Tez çalışmasının hipotezlerinde böyle bir bağlantının olmadığına ilişkin herhangi bir hipotez öne sürülmemiştir. Çalışmaya katılan bireylerin yaşı arttıkça, eğitim düzeylerinin düşme eğilimi gösterdiği anlaşılmaktadır.

#### 4.3. Eğitim Düzeyi Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Şekil 19'a göre, eğitim düzeyi değişkeninin, finansal okuryazarlık ( $\beta=0,356, p<0,05$ ) ve dijital okuryazarlık ( $\beta=0,467, p<0,05$ ) değişkenleri üzerindeki direk etkisinin, istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. Buna göre eğitim düzeyi ile yaş arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki (karşılıklı) olduğu bulunmuştur ( $r=-0,286, p<0,05$ ).

Benzer şekilde elde edilen sonuçlar doğrultusunda, eğitim düzeyi ile finansal okuryazarlık düzeyi arasında da pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre eğitim düzeyi arttıkça, finansal okuryazarlık düzeyi de artmaktadır. Bu sonuç, tez

çalışmasının, bireylerin eğitim düzeyleri ile finansal okuryazarlık düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğuna dair hipotezi desteklemektedir.

Analiz sonucunda, eğitim düzeyi ile dijital okuryazarlık düzeyi arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Eğitim düzeyi arttıkça, dijital okuryazarlık düzeyi artmaktadır. Bu sonuç, bireylerin eğitim düzeyleri ile dijital okuryazarlık düzeyleri arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğuna dair hipotezi desteklemektedir.

Analiz sonuçlarına göre revize modelde, bağımsız değişkenler olarak modelde yer alan eğitim ve yaş düzeyleri arasında karşılıklı olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki modele dahil edilmiştir. Tez çalışmasının hipotezlerinde böyle bir bağlantının olmadığına ilişkin herhangi bir hipotez öne sürülmemiştir. Bu bağlamda çalışmaya katılan bireylerin eğitim düzeyleri arttıkça, yaşlarının azaldığı anlaşılmaktadır.

#### **4.4. Finansal Okuryazarlık Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar**

Şekil 19'a göre, finansal okuryazarlık değişkeninin, özyeterlik inancı ( $\beta=0,112$ ,  $p<0,05$ ) değişkeni üzerindeki direk etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. Yine finansal okuryazarlık ile dijital okuryazarlık arasında da pozitif yönde anlamlı bir ilişki (karşılıklı) olduğu görülmüştür ( $r=0,441$ ,  $p<0,05$ ).

Elde edilen sonuçlar, finansal okuryazarlık değişkeni ile özyeterlik inancı değişkeni arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bireylerin finansal okuryazarlık düzeyleri arttıkça, özyeterlik inançları da artmaktadır. Bu sonuç, tez çalışmasının, bireylerin finansal okuryazarlık düzeyleri ile dijital finansal teknolojilerin (mobil bankacılık uygulamaları) kullanımına yönelik özyeterlilik inançları arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu hipotezini desteklemektedir.

Analiz sonuçlarına göre revize modelde, finansal okuryazarlık ve dijital okuryazarlık düzeylerinin, birbirlerini pozitif yönde etkilediklerini gösteren istatistiksel olarak anlamlı ilişki modele dahil edilmiştir. Tez çalışmasının hipotezlerinde böyle bir bağlantının olmadığına ilişkin herhangi bir hipotez öne sürülmemiştir. Bireylerin finansal okuryazarlık düzeyleri arttıkça dijital okuryazarlık düzeyleri artmakta ve/veya dijital okuryazarlıkları arttıkça finansal okuryazarlık düzeyleri artmaktadır.

#### 4.5. Dijital Okuryazarlık Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Şekil 19'a göre, dijital okuryazarlık değişkeninin, özyeterlik inancı ( $\beta=0,623$ ,  $p<0,05$ ) ve algılanan kullanım kolaylığı ( $\beta=0,301$ ,  $p<0,05$ ) değişkeni üzerindeki direk etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. Dijital okuryazarlık ile Finansal okuryazarlık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki (karşılıklı) olduğu bulunmuştur ( $r=0,441$ ,  $p<0,05$ ).

Elde edilen sonuçlar, dijital okuryazarlık değişkeni ile özyeterlik inancı değişkeni arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bireylerin dijital okuryazarlık düzeyleri arttıkça, özyeterlik inançları da artmaktadır. Bu sonuç, tez çalışmasının, bireylerin dijital okuryazarlık düzeyleri ile dijital finansal teknolojilerin (mobil bankacılık uygulamaları) kullanımına yönelik özyeterlilik inançları arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu hipotezini desteklemektedir.

Analiz sonuçlarına göre revize modelde, dijital okuryazarlık ve finansal okuryazarlık düzeylerinin, birbirlerini pozitif yönde etkilediklerini gösteren istatistiksel olarak anlamlı ilişki modele dahil edilmiştir. Tez çalışmasının hipotezlerinde böyle bir bağlantının olmadığına ilişkin herhangi bir hipotez öne sürülmemiştir. Bireylerin dijital okuryazarlık düzeyleri arttıkça finansal okuryazarlık düzeyleri ve/veya finansal okuryazarlık düzeyleri arttıkça dijital okuryazarlık düzeyleri artmaktadır.

#### 4.6. Mobil Bankacılık Uygulamalarının Kullanımına Yönelik Özyeterlik İnancı Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Şekil 19'a göre, özyeterlik inancı değişkeninin, algılanan kullanım kolaylığı ( $\beta=0,618$ ,  $p<0,05$ ), Algılanan fayda ( $\beta=0,226$ ,  $p<0,05$ ) ve Niyet ( $\beta=0,155$ ,  $p<0,05$ ) değişkenleri üzerindeki direk etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur.

Analiz sonuçlarına göre, özyeterlik inancı değişkeni ile algılanan kullanım kolaylığı değişkeni arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmüştür. Özyeterlik inanç düzeyi arttıkça, algılanan kullanım kolaylığı düzeyi de artmaktadır. Bu bağlamda sonuç, tez çalışmasının, bireylerin, dijital finansal teknolojilerin (mobil bankacılık uygulamaları) kullanımına yönelik özyeterlilik inançları ile ilgili teknolojinin kullanımına yönelik algıladıkları kullanım kolaylığı

düzeyi arasında, pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğuna dair hipotezini desteklemektedir

Analiz sonuçlarına göre, özyeterlik inancı değişkeni ile algılanan fayda değişkeni arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Buna göre özyeterlik inanç düzeyi arttıkça, algılanan fayda düzeyi de artmaktadır. Bu bağlamda sonuç, tez çalışmasının, bireylerin, dijital finansal teknolojilerin (mobil bankacılık uygulamaları) kullanımına yönelik özyeterlilik inançları ile ilgili teknolojinin kullanımına yönelik algıladıkları fayda düzeyi arasında, pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğuna dair hipotezini desteklemektedir.

Analiz sonuçlarına göre revize modelde, özyeterlik inancı değişkeninin, niyet değişkenini pozitif yönde etkilediğini gösteren istatistiksel olarak anlamlı ilişki modele dahil edilmiştir. Tez çalışmasının hipotezlerinde böyle bir bağlantının olmadığına ilişkin herhangi bir hipotez öne sürülmemiştir. Bireylerin, dijital finansal teknolojilerin (mobil bankacılık uygulamaları) kullanımına yönelik özyeterlilik inanç düzeyleri arttıkça, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik niyet düzeyleri de artmaktadır.

#### **4.7. Mobil Bankacılık Uygulaması Kullanımına Yönelik Algılanan Kullanım Kolaylığı Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar**

Şekil 19'a göre, algılanan kullanım kolaylığı değişkeninin, algılanan fayda ( $\beta=0,634, p<0,05$ ), tutum ( $\beta=0,289, p<0,05$ ) ve niyet ( $\beta=0,297, p<0,05$ ) değişkenleri üzerindeki direkt etkisinin pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur.

Analiz sonuçlarına göre, algılanan kullanım kolaylığı değişkeni ile algılanan fayda değişkeni arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmüştür. Algılanan kullanım kolaylığı düzeyi arttıkça, algılanan fayda düzeyi de artmaktadır. Bu bağlamda sonuç, tez çalışmasının bireylerin dijital finansal teknolojinin (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik algıladıkları kullanım kolaylığı ile ilgili teknolojinin kullanımına yönelik algıladıkları fayda arasında, pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğuna dair hipotezini desteklemektedir.

Analiz sonuçlarına göre, algılanan kullanım kolaylığı değişkeni ile tutum değişkeni arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu

görülmüştür. Buna göre algılanan kullanım kolaylığı düzeyi arttıkça, tutum düzeyi de artmaktadır. Bu bağlamda sonuç, tez çalışmasının, bireylerin, dijital finansal teknolojinin (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik algıladıkları kullanım kolaylığı ile ilgili teknolojinin kullanımına yönelik tutumları arasında, pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğuna dair hipotezini desteklemektedir.

Revize modelde TKM'lerden farklı olarak, algılanan kullanım kolaylığı değişkeni ile niyet değişkeni arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmüştür. Tez çalışmasının hipotezlerinde böyle bir bağlantının olmadığına dair hipotez yer almamaktadır. Dijital finansal bir teknoloji olan mobil bankacılık uygulamasına yönelik algılanan kullanım kolaylığı düzeyi arttıkça, mobil bankacılık uygulamasının kullanımına yönelik niyetleri de artmaktadır.

#### **4.8. Mobil Bankacılık Uygulaması Kullanımına Yönelik Algılanan Fayda Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar**

Şekil 19'a göre, algılanan fayda değişkeninin, tutum ( $\beta=0,613$ ,  $p<0,05$ ) değişkeni üzerindeki direk etkisinin, istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur.

Elde edilen analiz sonuçlarına göre, algılanan fayda değişkeni ile tutum değişkeni arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmüştür. Algılanan fayda düzeyi arttıkça, tutum düzeyi de artmaktadır. Bu bağlamda sonuç, tez çalışmasının, bireylerin, dijital finansal teknolojinin (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik algıladıkları fayda ile ilgili teknolojiye ilişkin tutumları arasında, pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğuna dair hipotezini desteklemektedir.

Revize modelde, TKM'lerden farklı olarak, algılanan fayda değişkeni ile niyet değişkeni arasındaki direk ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Algılanan fayda değişkeni ile niyet değişkeni arasındaki direk ilişkinin, istatistiksel olarak anlamlı bulunmaması, tez çalışmasının bireylerin, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulamaları) kullanımına yönelik algıladıkları fayda ile ilgili teknolojinin kullanımına yönelik niyetleri arasındaki pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğuna dair hipotezini desteklememiştir.

#### **4.9. Mobil Bankacılık Uygulaması Kullanımına Yönelik Tutum Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar**

Şekil 19'a göre, tutum değişkeninin, niyet ( $\beta=0,509$ ,  $p<0,05$ ) değişkeni üzerindeki direk etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur.

Elde edilen analiz sonuçlarına göre, tutum değişkeni ile niyet değişkeni arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmüştür. Buna göre tutum düzeyi arttıkça, niyet düzeyi de artmaktadır. Bu bağlamda sonuç, tez çalışmasının, bireylerin, dijital finansal teknolojinin (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik tutum ile ilgili teknolojinin kullanımına yönelik niyetleri arasında, pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğuna dair hipotezini desteklemektedir

#### **4.10. Mobil Bankacılık Uygulaması Kullanımına Yönelik Niyet Değişkenine İlişkin Bulgular ve Yorumlar**

Şekil 19'a göre, niyet değişkeninin, kullanma (ilgili teknolojinin kullanımı) davranışı ( $\beta=0,399$ ,  $p<0,05$ ) değişkeni üzerindeki direk etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur.

Elde edilen analiz sonuçlarına göre, niyet değişkeni ile davranış değişkeni arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Buna göre niyet düzeyi arttıkça, davranış düzeyi de artmaktadır. Bu bağlamda sonuç, tez çalışmasının, bireylerin, dijital finansal teknolojinin (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik niyeti ile ilgili teknolojinin kullanımına ilişkin, pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğuna dair hipotezini desteklemektedir.

Dijital Finansal Teknoloji Modeli kapsamındaki tez çalışmasının on dört hipotezinden on üçü desteklenmiştir. Tablo 31'de, tez çalışmasının hipotezlerine ilişkin kabul/ret durumları yer almaktadır.

**Tablo 31. Tez çalışmasının Hipotezlerinin Ret/Kabul Durumu**

H <sub>1</sub> = Bireylerin yaşları ile, finansal okuryazarlık düzeyleri arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
H <sub>2</sub> = Bireylerin yaşları ile, dijital okuryazarlık düzeyleri arasında, negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
H <sub>3</sub> = Bireylerin eğitim düzeyleri ile, finansal okuryazarlık düzeyleri arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
H <sub>4</sub> = Bireylerin eğitim düzeyleri ile, dijital okuryazarlık düzeyleri arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
H <sub>5</sub> = Bireylerin, finansal okuryazarlık düzeyleri ile dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlilik inançları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
H <sub>6</sub> = Bireylerin, dijital okuryazarlık düzeyleri ile dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlilik inançları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
H <sub>7</sub> = Bireylerin, dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlilik inançları ile dijital finansal teknolojinin (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik algıladıkları fayda arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
H <sub>8</sub> = Bireylerin, dijital finansal teknoloji kullanım özyeterlilik inanç düzeyleri ile dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanım kolaylığı algıları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
H <sub>9</sub> = Bireylerin, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanım kolaylığı algıları ile ilgili teknolojinin kullanımına yönelik algıladıkları fayda arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
H <sub>10</sub> = Bireylerin, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanım kolaylığı algıları ile ilgili teknolojiye ilişkin tutumları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
H <sub>11</sub> = Bireylerin, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik algıladıkları fayda ile ilgili teknolojiye ilişkin tutumları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
H <sub>12</sub> = Bireylerin, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik algıladıkları fayda ile ilgili teknolojiyi kullanma niyetleri arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Ret</b>
H <sub>13</sub> = Bireylerin, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik tutumları ile ilgili teknolojiyi kullanma niyetleri arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>
H <sub>14</sub> = Bireylerin, dijital finansal teknoloji (mobil bankacılık uygulaması) kullanımına yönelik niyetleri ile ilgili teknolojiyi kullanma davranışları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	<b>Kabul</b>

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

### 5.1. Sonuç

Dijital Finansal Teknoloji Kabul Ölçeğinin, tez çalışmasındaki kuramsal çerçeve bölümünde, kapsam geçerliliği doğrultusunda alt boyutlara ilişkin teorik altyapı verilmiş; kapsam geçerliği bağlamında, ölçek geliştirme aşamaları takip edilerek, ölçeklerin kavramsal çerçevesi çizilmiş ve ölçeklerdeki maddelerin ilgili olduğu boyutu nasıl ölçtüğü açıklanmıştır. Sonrasında ise ölçme aracıyla toplanan veriler ile DFTKM test edilmiştir.

Test edilen modellerin uyumunun değerlendirilmesinde kullanılan test ve analizlerde, CFI ve TLI değerlerinin 0.90'ın üzerinde, SRMR değerinin 0.08 ve RMSEA değerinin ise 0.1'in altında olduğu görülmüş olup bu değerlerin kabul edilebilir model uyumuna işaret ettiği önerilmektedir (Kline, 2015). DFTKM'de yapılan revize sonrasında, tüm yol katsayılarının istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve model uyum indekslerinin kabul edilen düzeylere eriştiği görülmüştür. Revizyon sonrasında modelden çıkarılan ve modele dahil edilen bağlantılar sonucunda, revize modeldeki algılanan kullanım kolaylığı değişkeninin açıklanan varyansında ( $R^2 = \%73$ ), ilk modeldeki açıklanan varyansına ( $R^2 = \%68$ ) göre artış olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca revize modeldeki niyet değişkeninin açıklanan varyansında ( $R^2 = \%80$ ), ilk modeldeki açıklanan varyansına ( $R^2 = \%76$ ) göre artış olduğu gözlemlenmiştir. Bağımlı değişkenlere ilişkin açıklanan varyans oranları da yüksek bulunmuştur. Tüm bu sonuçlar revize modelin kuramsal ve görgül olarak kabul edilebilir bir model olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak, çalışma kapsamında geliştirilen ölçeğin, istatistiksel bulgular neticesinde kapsam ve yapı geçerliliği için kabul gören kriterlere sahip olduğu ve güvenilir ölçümler yapabilen bir ölçme aracı olduğu anlaşılmıştır. Yaş almış bireylerin bilişsel özellikleri de gözetilerek hazırlanan ölçeğin, bu çerçevede standart bir ölçme aracının özelliklerini taşıdığı görülmektedir.

Revize modelde, bağımsız değişkenler olarak modelde yer alan yaş ve eğitim düzeyleri arasında karşılıklı olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki modele dahil edilmiştir. Çalışmaya katılan bireylerin yaşı arttıkça, eğitim düzeyleri düşmektedir. Bir diğer deyişle katılımcı nüfusundaki genç bireyler, kendinden daha yaşlı olanlara kıyasla daha yüksek formal eğitim düzeyine sahiptir. Avrupa’da, eğitim düzeyi açısından, orta öğretim ve yüksek öğretim olarak 25-54 yaş aralığındaki bireylerin ortalamaları sırasıyla %43,4 ve %38,7, ancak 55-74 yaş için bu ortalamalar sırasıyla %46,2 ve %23,2’dir. Türkiye için ise orta ve yüksek öğretim için bu istatistikler 25-54 için sırasıyla %23,2 ve %28,1 olurken, 55-74 yaş için %12 ve %9,5 olmuştur (Eurostat, 2024a). Bu bulgular çalışmanın bulguları ile paralellik göstermektedir.

Tez çalışmasında elde edilen, yaş ile finansal okuryazarlık arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar, yaş arttıkça temel düzeydeki finansal okuryazarlık düzeyinde de artış olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, Lusardi (2019), Okamoto ve Komamura (2021), Ceyhan ve Tosun (2023)’un çalışmaları ile paralellik göstermektedir. Ayrıca OECD (2023)’nin katılımcı ülkeler ve ekonomiler genelinde ortalama olarak, 18-29 yaş aralığındaki yetişkinlerin finansal okuryazarlık düzeylerinin, 30-59 yaş aralığındaki yetişkinlere göre daha düşük olduğunu gördüğü araştırma ile paralellik göstermektedir.

Analiz sonuçlarında yaş arttıkça dijital okuryazarlık düzeyinin düştüğü görülmüştür. Bu sonuç, Yeşildal ve Kaya (2021), Gülay Ogelman, Demirci ve Güngör (2022), Long, Hoang ve Simkins (2023)’in çalışmalarıyla paralellik göstermektedir. Ayrıca Avrupa Komisyonu tarafından 28 ülkede yapılan, eğitim ve yaşın dijital becerilere olan etkisine yönelik araştırmasıyla paralellik göstermektedir (Eurostat, 2024b). Araştırmanın bulgularına göre, yaşlı nüfus olarak nitelendirilen 65-74 yaş aralığındaki nüfusun, temel dijital becerileri ortalamaları yaklaşık %27 iken, Prenksy (Prensky, 2001)’e göre dijital yerli kategorisinde yer alan 16-24 yaş aralığındaki nüfusun ise yaklaşık %70 dolaylarındadır (Eurostat, 2024b). Bu bulgular da çalışmanın bulgularında elde edildiği gibi yaş almış bireylerin temel dijital becerilere, halefleri kadar sahip olmadıklarını destekler niteliktedir.

Analiz sonuçlarında, eğitim düzeyi arttıkça, temel düzeydeki finansal okuryazarlık düzeyinin arttığı görülmüştür. Bu sonuç, Yıldırım vd. (2017), Doğan (2019), Mejía, vd. (2022)’nin çalışmaları ile paralellik göstermektedir. Bireyin eğitim gördüğü süreçte, çevresi ile karşılıklı etkileşimleri sonucunda elde ettiği bilgi ve

becerilere yönelik kazanımlarına, temel finansal okuryazarlığın da dahil olduğunu söyleyebiliriz. Lusardi ve Mitchell (2011b) 'e göre tüm ülkelerde, daha yüksek eğitim düzeyi, finansal bilgiyle güçlü bir şekilde ilişkili olup eğitim ve finansal okuryazarlık çok değişkenli regresyon modellerine dahil edildiğinde, her ikisinin de ilişkileri istatistiksel olarak anlamlı olma eğiliminde olduğunu belirtmektedir. Finansal bilgi, finansal davranış ve finansal tutum boyutlarını içeren 20 maddelik bir finansal okuryazarlık ölçeği ile OECD (2023)'nin yetişkinlere yönelik yapmış olduğu uluslararası finansal okuryazarlık araştırmasında da yüksek formal eğitim alanların, daha düşük formal eğitim alanlara kıyasla finansal okuryazarlık düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. OECD'nin bu araştırmasındaki finansal okuryazarlık ölçeği, her ne kadar tez çalışmasında kullanılan temel düzeye kıyasla daha yüksek ve kapsamlı olsa da çalışmaların sonuçları paralellik göstermektedir.

Analiz sonuçlarına göre eğitim düzeyi arttıkça, temel becerileri kapsayan dijital okuryazarlık düzeyinin de arttığı görülmüştür. Bu sonuç, Potrich vd. (2015), Hiçyakmazer ve Mete (2022), Urbančiková vd. (2017)'nin çalışmalarıyla paralellik göstermektedir. Ayrıca bulgular, Eurostat'ın dijital becerilere yönelik araştırmasındaki yüksek formal öğrenim gören, orta düzey formal öğrenim gören ve öğrenim görmeyen nüfusta, dijital beceriler kapsamında farklar olduğuna yönelik araştırması ile paralellik göstermektedir. Araştırmaya göre Avrupa genelinde ortalamada yüksek formal öğrenim gören bireyler ile hiç formal öğrenim görmeyen kişiler arasındaki dijital beceriler konusundaki farkın %46 olduğuna yönelik bulgular elde edildiğinden tez çalışmasındaki sonuçlarla paralellik göstermektedir (Eurostat, 2024b). Sonuçlar, eğitim düzeyinin dijital okuryazarlık konusundaki önemini ortaya koymaktadır.

Revize modelde, analiz sonuçları doğrultusunda finansal okuryazarlık ile dijital okuryazarlık arasında karşılıklı pozitif bir ilişki görülmüştür. Bu karşılıklı ilişkiye ait sonuçlar, finansal okuryazar bireylerin, günümüz finans dünyasında finansal işlemler için dijital yolların öneminin farkında olduğunun bir göstergesi olabilir. Günümüz finans dünyasının işleyişi ve hizmet sunum şeklinin kapsamı düşünüldüğünde, bu iki boyutu birbirinden ayrı düşünmenin belki de olanaksız hale geldiği bile söylenebilir. Öyle ki 2005-2020 yılları arasında, her iki kavramın bir bileşimi olan dijital finansal okuryazarlık kavramına yönelik 236 akademik araştırma görülürken, 2020 yılından 2025 yılına kadar, muhtemel pandemi etkisiyle de bu sayı 3970 olarak görülmektedir (http-9; http-10). Sonuç olarak tez çalışması kapsamında elde edilen bu karşılıklı ilişki,

artık büyük bir çoğunluğunun dijital yollarla sunulduğu günümüzdeki finansal hizmetler açısından değerlendirildiğinde, beklenen bir sonuç olarak görülmektedir.

Analiz sonuçlarına göre finansal okuryazarlık düzeyi arttıkça, dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlik inancının da arttığı görülmüştür. Bu sonuç, Bandura (1977b)'nin özyeterlik tanımı ile paralel doğrultuda, finansal okuryazarlığı bir bilgi düzeyi olarak, dijital finansal bir teknolojiyi kullanabilmek için gereken özelliklerden biri olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda da bireylerin, temel düzeyde finansal okuryazarlık düzeylerinin artmasının, bireylerin bir dijital finansal teknoloji olarak mobil bankacılık uygulamalarını kullanma yönündeki gerekli yeteneklerin, kendilerinde var olduğuna ilişkin inançlarının artmasına katkı sağladığı anlaşılmaktadır. Elde edilen finansal okuryazarlık ile özyeterlik inancı arasındaki bu pozitif yöndeki direk ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki, uyum kriterlerini sağlamış bir teorik model kapsamında Riaz, vd. (2022), Yoopetch (2021) ve Kleingbiel (2020)'in çalışmalarındaki bulgularla da paralellik göstermektedir.

Analiz sonuçlarına göre dijital okuryazarlık düzeyi arttıkça, dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlik inancının da arttığı görülmüştür. Bandura (1977b)'nin özyeterlik tanımı ile paralel doğrultuda, dijital okuryazarlık da temel düzeyde bir beceri düzeyi açısından, dijital finansal bir teknolojiyi kullanabilmek için gereken özelliklerden biri olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, bireylerin temel beceriler çerçevesinde dijital okuryazarlık düzeylerinin artmasının, bireylerin bir dijital finansal teknoloji olarak mobil bankacılık uygulamalarını kullanma yönündeki yeteneklerinin kendilerinde var olduğuna olan inançlarının artmasına katkı sağladığı anlaşılmaktadır. Elde edilen dijital okuryazarlık ile özyeterlik inancı arasındaki bu pozitif yöndeki direk ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki, uyum kriterlerini sağlamış bir teorik model kapsamında Yıldırım vd. (2023), Jaehee ve Sisook (2022) ve Widowati vd. (2023)'nin çalışmalarındaki bulgularla da paralellik göstermektedir.

Analiz sonuçlarına göre, dijital okuryazarlık düzeyi arttıkça, dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik algılanan kullanım kolaylığı düzeyi de artmaktadır. Bu pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki, teorik modelde yer almayan ancak revize modelde öneriler doğrultusunda modele dahil edilen bir bağlantı olup bireylerin temel düzeydeki dijital becerilere sahip olması sayesinde, finansal bir dijital teknolojiyi kullanmak için sarf edecekleri eforun azaldığını düşündüklerini ortaya koymuştur. Elde edilen dijital okuryazarlık ile algılanan kullanım kolaylığı arasındaki

bu pozitif yöndeki direk ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki, bir teknolojinin kullanımına ilişkin, Hwang vd. (2023) ve Ullah vd. (2025)'nin çalışmalarındaki bulgularla da paralellik göstermektedir.

Analiz sonuçlarına göre, dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlik inanç düzeyi arttıkça, dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik algılanan kullanım kolaylığı düzeyi de artmaktadır. Sonuca göre, bireylerin dijital finansal teknolojileri kullanma konusundaki yeteneklerin kendisinde var olduğu inancı arttıkça, o teknolojinin bir üyesini kullanmak için sarf edecekleri eforun azalacağı yönündeki algısı artmaktadır. Elde edilen bu pozitif yöndeki direk ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki, Venkatesh ve Bala (2008)'nin ortaya koyduğu Teknoloji Kabul Modeli 3'te bilgisayar kullanma özyeterlik inancı olarak yer almakta ve benzer şekilde algılanan kullanım kolaylığı boyutunu etkilemektedir. Ayrıca literatürdeki bu çalışmalar içinde, teknoloji kabulü araştırması kapsamı olarak Leon (2018)'un çalışması ile; algılanan kullanım kolaylığı ve özyeterlik ilişkisi açısından da Amin (2007), Holden ve Rada (2014)'nin çalışmalarındaki bulgularla da paralellik göstermektedir.

Analiz sonuçlarına göre, özyeterlik inanç düzeyi ile algılanan fayda düzeyi arasındaki ilişkiye göre, bireylerin dijital finansal teknolojileri kullanma konusundaki yeteneklerin kendisinde var olduğu inancı yükseldikçe, o teknolojinin bir üyesini kullanmakla elde edeceği fayda algısı da yükselmektedir. Elde edilen özyeterlik inancı ile algılanan fayda arasındaki bu pozitif yöndeki direk ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki, mobil bankacılık uygulamaları kapsamında, Amin (2007), Baki, Birgören ve Aktepe (2018), Wang vd. (2003)'nin çalışmalarındaki bulgularla da paralellik göstermektedir.

Analiz sonuçlarına göre, dijital finansal teknolojilerin kullanımına yönelik özyeterlik inanç düzeyi arttıkça, dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik niyet de artmaktadır. Bu pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki, teorik modelde yer almayan ancak revize modelde öneriler doğrultusunda modele dahil edilen bir bağlantıdır. Sonuca göre, bireylerin dijital finansal teknolojileri kullanma konusundaki yeteneklerin kendisinde var olduğu inancı arttıkça, o teknolojinin bir üyesini kullanma niyeti de artmaktadır. Elde edilen özyeterlik inancı ile niyet arasındaki bu pozitif yöndeki direk ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki, Hagger vd. (2002)'nin kapsamlı bir

meta analiz çalışmasıyla ve mobil bankacılık uygulamaları kapsamında, Luarn ve Lin (2005)'in çalışmalarındaki bulgularla da paralellik göstermektedir.

Tez çalışmasının sonunda elde edilen bulgulara göre, TKM'den farklı olarak, niyet faktörünü algılanan fayda faktörü değil, algılanan kullanım kolaylığı faktörü etkilemektedir. Algılanan fayda boyutu ile niyet boyutu arasında, istatistiksel olarak bir ilişki tespit edilememesi, bir mobil bankacılık uygulamasının fayda yönünün, zaman içerisinde popülasyonca benimsenmiş, normalleştirilmiş ve/veya sağlayıcılar tarafından zaten sunulması zorunlu gibi algılanan hizmetler olarak görülme ihtimalinden kaynaklanıyor olabilir. Bu sonuç, ilgili teknolojinin işlevine ait temel fayda uyarımına karşı, katılımcılardan beklenen tutarlılıkta tepki alınmasını güçleştirdiğini ve ölçüm duyarlılığını etkilemiş olduğunu destekler niteliktedir.

Analiz sonuçlarına göre, dijital finansal teknoloji kullanımına yönelik algılanan kullanım kolaylığı düzeyi arttıkça, bireylerin o teknolojiyi kullanmaya yönelik niyetlerinin de arttığı anlaşılmaktadır. Bu pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki, teorik modelde yer almayan ancak revize modelde öneriler doğrultusunda modele dahil edilen bir bağlantıdır. Bulgular, Teknoloji Kabul Modeli 3 ile paralellik göstermektedir (Venkatesh ve Bala, 2008). Ancak, ilgili algılanan kullanım kolaylığı ile ilgili niyet faktörü arasındaki direk ilişkinin varlığı, dijital finansal teknolojiler kapsamında daha fazla sayıda çalışma ile desteklenmesi gerekmektedir.

Literatürde teknoloji kabul modelleri ile ilgili 450 binin üzerinde akademik yayın yer almaktadır ([http-11](http://11)). Teknoloji Kabul Modeli, bir teknolojiyi benimseme davranışının en önemli güdüleyicisinin, kişilerin o davranışa yönelik niyetleri olduğunu, davranışa ilişkin niyeti de bireylerin o teknolojiye karşı tutumları ve o teknolojinin kullanımından algıladıkları faydanın etkilediğini önermektedir. Bireylerin tutumlarını ve algıladıkları faydayı ise, o teknolojinin kullanımı konusundaki kolaylık/zorluk algıları etkilemektedir.

Tez çalışmasının bulgularında da teknoloji kabul modellerinde yer alan niyet, tutum, algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı boyutları arasında, TKM'ler ile paralel doğrultuda istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler elde edilmiştir. Çalışma kapsamındaki analizler sonucunda da TKM'lerdeki bulgularla paralel şekilde niyet faktörünün bireylerin bir dijital finansal teknoloji kullanımında pozitif yönde ve

istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu ortaya konmuştur. Bu bağlamda bulgular, Teknoloji Kabul Modeli (Davis vd., 1986), Teknoloji Kabul Modeli 2 (Venkatesh ve Davis, 2000), Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Teorisi (Venkatesh vd., 2003), Teknoloji Kabul Modeli 3 (Venkatesh ve Bala, 2008) ve Teknoloji Kabul ve Kullanım Birleştirilmiş Teorisi 2 (Venkatesh, Thong, ve Xu, 2012) modelleri ile paralellik göstermektedir.

Tez çalışmasının sonuçlarında, niyet faktörünün açıklanması bağlamında, kullanıcılarca normalleştirildiği anlaşılan teknolojilerin temel işlevinden algılanan faydanın yerini artık, kullanımındaki kolaylık algısının aldığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla model, literatürde günümüzün dijital çağında, özellikle olgun teknolojiler için niyet faktörüne direkt olarak etki eden önemli bir boyutun varlığını ortaya koyması bakımından katkı sağlamaktadır. Ayrıca, daha önceki çalışmalarda, dışsal ya da öncül olarak modellerde yer alan özyeterlik inancının, tez çalışması kapsamında niyet ve fayda değişkenlerine olan direkt etkileri ve algılanan kullanım kolaylığına olan güçlü direkt etkisinin ortaya konmuştur. Bu sayede, özyeterlik inancının, artık teknoloji kabul modelinde yer alan temel boyutların yeni bir üyesi olarak yer alması gerektiği yönündeki öneriyi desteklemektedir. Bu bağlamda da tez çalışması ile ortaya konan, dijital çağa uyumlu TKM revizyonu ile literatürdeki boşluğu doldurduğu anlaşılmaktadır.

## 5.2. Öneriler

Sosyal bilimlerin merkezinde genellikle insan, insana ait konular, olaylar veya özellikler yer almaktadır. Tüm ölçme araçlarından beklendiği gibi, psikometrik özelliklerin ölçülmesinde kullanılan ölçme araçlarının da kullanılabilirlik özelliğine sahip, ölçülmek istenen özelliği yansıtan ve güvenilir ölçümler yapabilen araçlar olması beklenir.

Her ölçümde bir hata payı olsa da, standardize edilmiş bir ölçme aracı ile yapılan ölçümün, geçerli ve güvenilir puanlar üretmesi beklenir. Ancak konu insan olduğunda, ölçme ile kişilik özelliklerine atanan puanların, aslen katılımcıların ölçme aracında yer alan ifadelerle verdiği tepkiler olduğu, dolayısıyla güvenilirlik özelliğinin, tek başına ölçüğün veya testin değil, bir bütün olarak ölçümün kendisinin bir özelliği olduğu da unutulmamalıdır. Dolayısıyla cetvel ve mezura ilişkisi gibi, aynı özelliği

ölçüyor olsalar dahi, kullanışlılık bağlamında ölçme işlemi yapılacak olan hedefin özellikleri de gözetilerek, ölçüğün tasarımı uygun şekilde yapılmalıdır.

Bu tez çalışmasında, yaygın bir biçimde kullanıldığı düşünülen ve finansal okuryazarlık ve/veya dijital okuryazarlık açısından üst düzey bir okuryazarlık gerektirmediği tahmin edilen, mobil bankacılık uygulaması kullanımı üzerinden kurgulanmıştır. Dolayısıyla, temel finansal bilgilere dayalı okuryazarlık ile ve temel becerilere dayalı bir dijital okuryazarlık düzeylerinin ölçülmesi yeterli görülmüştür. Gelecek çalışmalarda, çalışmaya konu edilen dijital finansal teknolojinin benimsenmesinde etkili olan faktörlerin ölçülmesinde, ilgili teknolojiyi kullanabilmenin gerektirdiği finansal ve/veya dijital okuryazarlık düzeylerinin çerçevesi mutlaka gözetilmelidir.

Hedeflenen popülasyon, zaman ve emek gibi kısıtlar sebebiyle, bu çalışmada ölçme aracının, yalnızca kapsam ve yapı geçerliği yeterli görülmüştür. Ancak, ölçek geliştirme çalışmalarında, geliştirilen ölçeklerin, kapsam ve yapı geçerliği yanı sıra, ölçüte dayalı geçerlik kapsamında uygunluk ve yordama geçerliği testlerinin de yapılması, geliştirilen ölçme aracının geçerliğine ilişkin kanıtları güçlendirebilir.

Tez çalışmasının ortaya koyduğu modelin testi sonrasında, elde edilen sonuçlara göre, araştırma kapsamındaki dijital finansal teknolojilerin kullanım özyeterlik inancının, o teknolojinin araştırmaya konu üyesinin kullanımını etkileyen önemli bir faktör olduğu anlaşılmıştır. Özyeterlik inancı, bir teknolojinin kullanılması konusunda, teknoloji kabul modeli kapsamındaki niyet, algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı faktörlerini direk olarak etkileyen bir faktördür. Dolayısıyla, teknoloji kabulüne ilişkin faktörlerin araştırmalarındaki farklı dışsal faktörlerin önemli bir çoğunluğunun özyeterlik faktörü vasıtasıyla TKM'lere dahil edilmesi önerilmektedir.

Model uyum indeksi doğrultusundaki öneriler ile teorik modelde yer almayan ilişkiler teorik modele eklenmiş ve DFTKM son halini almıştır. Modelin nihai hali, benzer bir örneklemden elde edilen veriler kapsamında tekrar test edilmesi, böylelikle çapraz geçerliliğinin sağlanması önerilmektedir.

Karaöz ve Tandaçgüneş Kahraman (2025), Türkçe ve yabancı alan yazın üzerine yaptıkları karşılaştırmalı bir incelemede, dijital okuryazarlık ve yaşlılık ilişkisini ortaya koyacak çok daha fazla sayıda araştırma yapılması gerektiği ve

özellikle Türkçe alan yazınında yapılacak olan araştırmaların, yaş almış bireylerin dijital okuryazarlık düzeylerini yükseltmeye yönelik olması gerektiğine yönelik dikkat çeken bulgular ortaya koymuştur. Günümüzde finansal teknolojiler başta olmak üzere, sosyal medya ve iletişim uygulamaları, resmi kurumlara ait bilgi ve iletişim teknolojileri gibi pek çok dijital teknolojinin kullanımına yönelik tutumda, sadece fayda algısı ve kullanım kolaylığı algısı değil, risk algısı da etkili olabilir. Elbetteki ki birey, kullanımında potansiyel birtakım riskler taşıdığını düşündüğu bu gibi dijital uygulamaların kullanılmasında belirli bir risk algısına sahip olabilir. Bu bağlamda, araştırmacılara, özellikle risk algısı olan/olduğu varsayılan, yanlış ya da hatalı kullanım sonucunda bireye herhangi bir yönden zarar, mutsuzluk endişe verme ya da dezavantajlı hissettirme potansiyeli olduğu düşünülen bir teknolojinin kullanılmasına yönelik araştırmalarda, özyeterlik inancının, modellerine özellikle dahil edilmesi önerilmektedir.

Çalışma sonuçları gösteriyor ki, hızla dijitalleşen dünyamızda yaş almış kimseler, bu alanda güncel olmayı başarmada geri kalmaktadır. O halde yaş almış bireylerin dijital dünyada var olabilmeleri için önce temel dijital becerileri edinmeleri gerekmektedir. Bir dijital uygulama mobil bir cihaza nasıl yüklenir, uygulamaya nasıl giriş yapılır ve uygulama nasıl kullanılır öğrenmeleri gerekmektedir. İlk aşamadan sonra yaş almış bireylerin, uygulamanın kullanımındaki başarıyı kolaylaştırabilecek şekilde bilişsel becerilerini destekleyecek, oldukça basit bazı stratejiler geliştirmeleri gerekebilir. Örneğin, dijital uygulamaları kullanırken harfleri büyük boyutta kullanmak gibi bir yöntem, öğrenme süreçlerine katkıda bulunabilir. Dijital teknolojilerin, kullanım kolaylığı sağlama konusundaki, erişilebilirlik kapsamında bu gibi özelliklerin var olduğu bilgisi, yaş almış bireylere mutlaka verilmelidir. Bu bağlamda yaş almış bireylerin özellikle ilk dijital deneyimlerini, yaşlılara yönelik uzmanlarca hazırlanmış kurslara, seminerlere katılarak başlatmaları daha yerinde bir tercih olması açasından tavsiye edilmektedir. Devam eden süreçte, Marsiske vd. (1995)'nin Yaşam Boyu Gelişim ve Yaşlanma Tabanlı Telafi ile Seçici Optimizasyon Teorisi doğrultusunda, yaş almış birey süreç içerisinde de kendi öğrenme stratejilerine uygun öğrenme yolları geliştirebilirler.

Günümüzde, neredeyse her konuda kaliteli bilginin bulunabileceği, eğitici videoların yer aldığı dijital platformlar bulunmaktadır. Yaş almış bireyler dijital bilgi ve beceriler edinmeye başlamak için dijital okuryazarlık düzeyi yüksek yakınları ile

veya uzmanlar ile beraber, bu videoların yer aldığı çevrimiçi video ve sosyal medya platformlarını kullanmayı öğrenmelerinin faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu sayede, zorlandıkları noktalarda veya merak ettikleri konularda, kısa ve öz anlatımlı videolara başvurabilir veya sık sık tekrar yaparak öğrendiklerini pekiştirebilecekleri düşünülmektedir. Ancak bunu yaparken de güvenilir ve basit bir anlatımı olan, kolay anlaşılır kaynaklara yönelmeli, yanlış veya yanıltıcı bilgilerden de kaçınmaları konusuna önem vermelidirler. Bu sayede kendi kapasitelerindeki öğrenme hızlarında ilerleyerek ve mümkün olduğunca da sık pratik yaparak, zamanla dijital bilgi ve becerilerine katkıda bulunabilecekleri düşünülmektedir. Sonuç olarak bu yolu izlemek de, yaş almış bireylerin dijital teknolojileri kullanma konusundaki temel becerilere sahip olmaya başlaması açısından önemli bir adım olacağı düşünülmektedir.

Temel dijital becerilere sahip olmaya başlayan yaş almış bireyler, günümüz dijital teknolojilerine uyum sağlama konusunda daha seçici davranarak hem dijital dünyadaki temel becerilerini geliştirebilir, hem de artık bir zorunluluk haline gelmiş pek çok gündelik işi başarıyla tamamlayabilen bireyler haline gelebilirler. Ancak özyeterlik inancı, kazanılmasına kıyasla, kaybedilmesi daha kolay bir inanç olabilir (Weiner, 1985). Bu sebeple, yine de temel dijital becerilere daha henüz sahip olmaya başlayan yaş almış birey, tüm dijital finans uygulamalarını, haberleşme, sosyal medya, online alışveriş veya dijital sağlık uygulamalarını aynı anda ya da kısa süreler içerisinde öğrenmeye çalışmamaları önerilmektedir. Bu bağlamda Marsiske vd. (1995)'nin teorisindeki seçim mekanizması ile ilk olarak yalnızca kendilerince öğrenmenin en kolay olduğunu düşündüğü ve yaygın biçimde kullanıcı dostu olarak kabul gören tek bir uygulamayı kullanmayı tercih etmelerinin, onlar için daha faydalı bir yol olabileceği düşünülmektedir. Böylelikle, hem birden fazla uygulamayı öğrenmek için lazım gelen aşırı bilgi gereksinimi yükünden kurtulabilirler, hem de aynı amaca hizmet etse de farklı iş akışı olan uygulamaları birbirine karıştırarak hata yapmaktan kurtulabilirler. Böyle bir yol izlemekle, zarara ve/veya hayal kırıklığına uğrama olasılığını artıran bir hata yapma olasılığını düşürecekleri düşünülmektedir. Özetle yaş almış bireylerin daha az sayıda uygulama kullanarak veya işlem yaparak daha başarılı olabilecekleri düşünülmektedir. Sonuç olarak, Bandura (1977b)'nin Özyeterlik Kuramındaki başarılı deneyimler mekanizması ile özyeterlik inançlarının artmasını sağlayabilirler.

Dijital teknolojiler vasıtasıyla, yaş almış bireylerin, kendilerine fayda sağlayabilecek pek çok başarılı işlem yapabileceği düşünülmektedir. Yaşlılığın getirdiği bilişsel kayıplar ve unutkanlık açısından, özel, önemli gün ve saatlerin hatırlanması amacıyla takvim ve/veya alarm uygulamaları gibi dijital teknolojileri kullanmak, yaş almış bireyler için en basit ve genel fayda sağlayan kullanımlardan biri olduğu düşünülmektedir. Böyle bir işlem, Marsiske vd. (1995)'nin teorisindeki telafi mekanizması ile paralellik gösteren bir davranıştır. Benzer şekilde yaş almış bireylerin dijital haberleşme araçları ile kolayca iletişim sağlamak ve sosyal aktivitelerine katkıda bulunabileceklerini, dijital sağlık uygulamaları ile sağlık takibini kolayca yapabileceklerini, dijital finans uygulamaları ile fiziki ödeme noktalarına ulaşmak için zaman, para ve efor harcamadan, hızlı ve basit şekilde fatura ödeme ve/veya yatırım yapabilecekleri düşünülmektedir. Bu türdeki oldukça basit ve faydalı işlemi, başarıyla tamamladıkça, Bandura (1977b)'nin Özyeterlik Kuramı kapsamında yaş almış bireylerin özyeterlik inançlarına katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Bu sayede de dijital teknolojileri kullanma ve yenilerini öğrenme eğilimlerinin artacağı beklenmektedir. Sonuç olarak yaş almış bireyler yaşlılığın getirdiği bir takım bilişsel ve/veya biyolojik olumsuzluklar sebebiyle, halletmekte zorlandıkları işlemleri daha basit biçimde hallederek dijital teknolojiyi bir telafi aracı olarak kullanabilecekleri düşünülmektedir (Marsiske, vd., 1995).

Dijital çağda, dijital teknolojiler bireylerin hayatında hala daha bir tercih olabilirken, kurumlar için artık bir zorunluluk haline geldiği söylenebilir. Dijital teknoloji şirketleri, geliştirdikleri dijital teknolojileri kullanıcı dostu ve siber saldırılara karşı güvenli olarak sunmalıdırlar. Özellikle yaş almış bireylerin fizyolojik özelliklerine daha uygun, yazı boyutları ve kavramlar açısından kolay okunabilir ve anlaşılabilir, özelleştirilmiş ve basitleştirilmiş mobil cihazlar ve/veya uygulamalar geliştirilmelidir.

Devletler, resmi veya özel hizmet sağlayıcı kurumlar, hizmet işleyişlerinin dijital kanallarla yapılmasını, örneğin e-devlet uygulamalarını kullandırmayı özendirerek bazı aksiyonlar alabilirler. Öte yandan da yerel yönetimler ve/veya sivil toplum kuruluşlarının da bireylerin dijital yaşam tatminlerine katkı sağlayacak biçimde, özellikle dijital okuryazarlığın artırılması konusunda bazı etkinlikler, konferanslar veya özel kurs gibi organizasyonlarla, toplumun yararına katkıda bulunacak aksiyonlar almaları faydalı olabilir. Özellikle yaş almış bireylerin dijital

teknolojiler konusundaki ilk deneyimleri oldukça önemli bir çerçevede ele alınmalıdır, çünkü özellikle olayların başlarında meydana gelen aksilikler, özyeterlik inancını azaltır (Bandura, 1977b). Bu sebeple doğru yönlendirme, başarılı bir performans sağlanması ve olası aksiliklerin engellenmesi açısından bu ilk deneyimler uzman veya tecrübeli kullanıcıların ve/veya eğitimcilerin gözetiminde olması tavsiye edilmektedir.

Tez çalışmasının son bölümü olan öneriler bölümünde araştırmacılara gelecek çalışmalarda daha kapsamlı, geçerliği ve güvenilirliği daha yüksek ölçme araçlarının geliştirilmesi önerilmiştir. Özyeterlik vurgusuyla birlikte, dijital finansal teknolojilerin kabulüne ilişkin güçlü kanıtlar araştırılması hususunda da öneriler sunulmuştur. Sonrasında, dijital teknoloji sağlayıcıları, finansal kuruluşlar ve/veya resmi kurumlara, bu konuda düşen ödevler vurgulanarak, topluma, dijital uygulamaları benimsemeleri konusunda yardımcı olabilecekleri birtakım öneriler sunulmuştur. Son olarak çalışmanın ortaya çıkışında önemli rol oynayan ve teknoloji kabulündeki araştırmaların odak noktası durumundaki yaş almış bireylere, dijital bir teknolojiyi benimseyebilmeleri hususundaki bariyerleri aşabilmeleri ve yaşam tatminlerine katkı sağlayabilmelerine yardımcı olacağı düşünülen birtakım öneriler sunulmuştur.

Teletex, video oyun konsolları ve ilk bilgisayarlar ile dijital çağa adım atıp baş döndürücü hızda mobil teknolojilere ilerleyişine tanık olan 2000’li yılların dijital yerlileri bile, günümüzün teknoloji trendleri kapsamında bakıldığında artık bugünün dijital göçmenleri olmaya aday gibi görünmektedir. Ancak günümüz yapay zeka, sanal gerçeklik ve kripto teknolojileri içinde doğan, bugünlerin dijital yerlilerinin de yarınların belki de nano veya kuantum teknoloji göçmenleri olmaya aday olduğu unutulmamalıdır. Dolayısıyla dijital çağın bir parçası olarak yer aldığımız dünyada, çağın gerektirdiği ölçüde dijital değişime adapte olmak, genç veya yaşlı tüm bireylerce oldukça önemli bir ödev olarak görülmelidir.

## KAYNAKÇA

- Ajzen, I. (1985). From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior. In: Kuhl, J., Beckmann, J. (eds), *Action Control* (s. 11-39). SSSP Springer Series in Social Psychology. Springer, Berlin, Heidelberg.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50 (2), 179-211.
- Ajzen, I. and Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Amin, H. (2007). Internet Banking Adoption Among Young Intellectuals. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 12 (3), 1-13.
- Baki, R., Birgören, B. ve Aktepe, A. (2018). A Meta Analysis of Factors Affecting Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use in The Adoption of E-Learning Systems. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 19 (4), s. 4-42.
- Baltes, P., and Baltes, M. (1990). Psychological Perspectives on Successful Aging: The Model of Selective Optimization with Compensation. In: P. Baltes and M. Baltes (eds), *Successful Aging: Perspectives from the Behavioral Sciences* (s. 1-34). New York: Cambridge University Press.
- Bandura, A. (1977a). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1977b). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84 (2), 191-215.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1991). Sociocognitive Theory of Human Adaptation: A citation-classic commentary on social-learning theory. *Current Contents/Social & Behavioral Sciences*, 10 (38), 18.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman.
- Bandura, A. (2001). Social Cognitive Theory: An Agentic Perspective. *Annual Review of Psychology*, 52 (1), 1-26.
- Bandura, A. (2006). Guide for Constructing Self-Efficacy Scales. In: T. Urdan and F. Pajares (eds), *Self-Efficacy Beliefs of Adolescents* (s. 307-337). Greenwich: Age Information Publishing.
- Borovska, Y. ve Yılmaz, H. (2021). Gastronomi ve Mutfak Sanatları Öğrencilerinin Akıllı Restoran Uygulamalarını Kullanma Niyetlerinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 4 (1), 102-121.
- Ceyhan, İ. F. ve Tosun, S. (2023). Finansal Okuryazarlık ile Tasarruf Davranışları İlişkisi Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Alanya Akademik Bakış Dergisi*, 7 (3), 1081-1103.
- Costa, J., Vitorino, R., Silva, G., Vogel, C., Duarte, A. and Rocha-Santos, T. (2016). A synopsis on aging-Theories, mechanisms and future prospects. *Ageing Res Rev.*, 29 (1), 90-112.

- Davis, F. D. (1986). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New end-user Information Systems: Theory and Results*. Doctoral dissertation, Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Sloan School of Management.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *13* (4), 319-340.
- Davis, F. and Venkatesh, V. (1996). A Critical Assessment of Potential Measurement Biases in the Technology Acceptance Model: Three Experiments. *International Journal of Human-Computer Studies*, *45* (1), 19-45.
- Davis, F., Bagozzi, R. and Warshaw, P. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, *35* (8), 982-1003.
- Doğan, M. (2019). Türkiye Finansal Okuryazarlık Araştırması. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, *54* (4), 1602-1620.
- Doğan, M., Şen, R. ve Yılmaz, V. (2015). İnternet Bankacılığına İlişkin Davranışların Planlanmış Davranış Teorisi ve Teknoloji Kabul Modeli Kullanılarak Önerilen Bir Yapısal Eşitlik Modeliyle İncelenmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *8* (2), 1-22.
- Eccles, J. (1983). Expectancies, Values and Academic Behaviors. In: J. T. Spence (eds.), *Achievement and Achievement Motives: Psychological and Sociological Approaches* (p. 75-146). San Francisco , CA: W. H. Freeman and Company.
- Er, H. ve İbrahim, K. (2022). Mobil Bankacılık Kullanımlarının Genişletilmiş Birleşik Kabul ve Teknoloji Kullanımı Teorisi Çerçevesinde İncelenmesi. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, *7* (4), 689-702.
- Eshet-Alkalai, Y. (2004). Digital Literacy: A Conceptual Framework for Survival Skills in the Digital Era. *Jl. of Educational Multimedia and Hypermedia*, *13* (1), 93-106.
- European Comission. (2012). *Bank Fees Behaviour Study* . Europa: [https://commission.europa.eu/document/download/32f30273-8746-46df-ab23-f019e15d447c\\_en?filename=bank\\_fees\\_2012\\_en.pdf](https://commission.europa.eu/document/download/32f30273-8746-46df-ab23-f019e15d447c_en?filename=bank_fees_2012_en.pdf) (Erişim tarihi: 19 Eylül 2025)
- Eurostat. (2024a). *Educational attainment statistics*. (2025, Mayıs 16) tarihinde eurostat: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Educational\\_attainment\\_statistics#:~:text=Educational%20attainment%20levels%20vary%20between%20age%20groups,-In%20accordance%20with&text=In%202023%2C%2082.1%20%25%20of%20people,those%20age](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Educational_attainment_statistics#:~:text=Educational%20attainment%20levels%20vary%20between%20age%20groups,-In%20accordance%20with&text=In%202023%2C%2082.1%20%25%20of%20people,those%20age) (Erişim tarihi: 16 Mayıs 2025)
- Eurostat. (2024b). *Skills for the digital age*. eurostat: <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/SEPDF/cache/124994.pdf> (Erişim tarihi: 9 Eylül 2025)
- Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). Newbury Park: Sage Publications Ltd.
- Fishbein, M. (1967). A behavior theory approach to the relations between beliefs about an object and the attitude toward the object. In: M. Fishbein, *Readings in attitude theory and measurement* (p. 389-400). New York: John Wiley & Sons.

- Fishbein, M. (2008). Reasoned Action, Theory of. In: Donsbach, W., *The International Encyclopedia of Communication* (p. 1-4). John Wiley & Sons.
- Fishbein, M. and Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory*. Boston: Addison-Wesley.
- Gbongli, K., Xu, Y. and Amedjonekou, K. (2019). Extended Technology Acceptance Model to Predict. *Mobile-Based Money Acceptance and Sustainability: A Multi-Analytical Structural Equation Modeling and Neural Network Approach*, 11 (13), 1-33.
- Global Financial Literacy Excellence Center [GFLEC]. (2015). *Three Questions to Measure Financial Literacy*. GFLEC: <https://gflec.org/wp-content/uploads/2015/04/3-Questions-Article2.pdf> (Erişim tarihi: 13 Eylül 2024)
- Gülay Ogelman, H., Demirci, F. ve Hande, G. (2022). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Dijital Okuryazarlık Düzeylerinin İncelenmesi. *Trakya Eğitim Dergisi*, 12 (1), 235-247.
- Gümüşsoy, Ç. A., Çalışır, F. ve Bayram, A. (2007). Understanding the Behavioral Intention to Use ERP Systems: an Extended Technology Acceptance Model. *IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management*. Singapore: IEEE, pp. 2024-2028
- Hagger, M. S., Chatzisarantis, N. L. and Biddle, S. J. (2002). A Meta-Analytic Review of the Theories of Reasoned Action and Planned Behavior in Physical Activity: Predictive Validity and the Contribution of Additional Variables. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 24 (1), 3-32.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: John Wiley & Sons, INC.
- Heijden, H. D. (2004). User Acceptance of Hedonic Information Systems. *MIS Quarterly*, 28 (4), 695-704.
- Hiçyakmazer, E. ve Mete, M. (2022). Bireylerde Dijital Okuryazarlık ve E-Sağlık Okuryazarlığının Demografik Özellikler Açısından Değerlendirilmesi. *Avrasya Bilimler Akademisi*, 41 (1), 120-134.
- Holden, H. and Rada, R. (2014). Understanding the Influence of Perceived Usability and Technology Self-Efficacy on Teachers' Technology Acceptance. *Journal of Research on Technology in Education*, 43 (4), 343-367.
- Horn, J. (1965, Haziran). A rationale and test for the number of factors in factor analysis. *Psychometrika*, 30 (2), 179-185.
- Huston, S. J. (2010). Measuring Financial Literacy. *The Journal of Consumer Affairs*, 44 (2), 296-316.
- Hwang, H., Zhu, L. and Cul, Q. (2023). Development and Validation of a Digital Literacy Scale in the Artificial Intelligence Era for College Students. *KSII Transactions on Internet and Information Systems*, 17 (8), 2241-2258.
- Hwang, Y. and Malaquias, R. F. (2019). Mobile banking use: A comparative study with Brazilian and U.S. participants. *International Journal of Information Management*, 44 (1), 132-140.

- Jackson, C. M., Chow, S. and Leitch, R. A. (1997). Toward an Understanding of the Behavioral Intention to Use an Information System. *Decision Sciences*, 28 (2), 357-389.
- Jeon, H. J. and Sisook, K. (2022). The mediating effects of digital literacy and self-efficacy on the relationship between learning attitudes and Ehealth literacy in nursing students: A cross-sectional study. *Nurse Education Today*, 1 (113), 1-6.
- Kaiser, H. F. (1974). An Index Of Simplicity. *Psychometrika*, 1 (39), 31-36.
- Kalyoncuoğlu, S. (2018). Tüketicilerin Online Alışverişlerindeki Sanal Kart Kullanımlarının Teknoloji Kabul Modeli İle İncelenmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20 (2), 193-213.
- Karaöz, Ç. ve Tandaçgüneş Kahraman, N. (2025). Dijital Okuryazarlık Araştırmalarında Yaşlılığın Yeri: Türkçe veYabancı Alanyazın Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme. 4. *BOYUT Medya ve Kültürel Çalışmalar Dergisi*, 26 (1), 51-86.
- Karataş, Ö. ve Çetinkaya Bozkurt, Ö. (2020). Mobil Bankacılık Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma. *Social Mentality and Researcher Thinkers Journal*, 6 (29), 223-234.
- Kemp, S. (2018). *Digital 2018: TURKEY*. Datareportal: <https://datareportal.com/reports/digital-2018-turkey> (Erişim tarihi: 20 Eylül 2022)
- Kemp, S. (2019). *Digital 2019: TURKEY*. Datareportal: <https://datareportal.com/reports/digital-2019-turkey> (Erişim tarihi: 20 Eylül 2022)
- Kemp, S. (2020). *Digital 2020: TURKEY*. Datareportal: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-turkey> (Erişim tarihi: 20 Eylül 2022)
- Kemp, S. (2025). *Digital 2020: TURKEY*. Datareportal: <https://datareportal.com/reports/digital-2025-turkey> (Erişim tarihi: 27 Şubat 2024)
- Kleijnen, M., Wetzels, M., and Ruyter, K. (2004). Consumer acceptance of wireless finance. *Journal of Financial Services Marketing*, 8 (1), 206-217.
- Kleingbiel, K. (2020). *The Development and Empirical Evaluation of a Saving Behaviour Structural Model*. Yüksek Lisans Tezi. Stellenbosch: Faculty of Economic and Management Sciences, Industrial Psychology.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (3rd ed.). New York: The Guilford Press.
- Kline, R. B. (2015). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4th ed.). New York: Guilford Press.
- Leon, S. (2018). Service mobile apps: a millennial generation perspective. *Industrial Management & Data Systems*, 118 (9), 1837-1860.
- Long, T. Q., Hoang, T. C. and Simkins, B. (2023). Gender gap in digital literacy across generations: Evidence from Indonesia. *Finance Research Letters*, 58 (1), 1-7.

- Luarn, P. and Lin, H.-H. (2005). Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking. *Computers in Human Behavior*, 6 (21), 873-891.
- Lusardi, A. (2019). Financial literacy and the need for financial education: evidence and implications. *Swiss Journal of Economics and Statistics*, 155 (1), 1-8.
- Lusardi, A., and Mitchell, O. S. (2011). Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Well-Being. *Pension Research Council Working Paper WP2006-01*.
- Lusardi, A. and Mitchell, O. S. (2011b). Financial literacy around the world: *Pension Economics & Finance*, 497-508.
- Lusardi, A. and Mitchell, S. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*, 52 (1), 5-44.
- Madden, T. J., Ellen, P. and Ajzen, I. (1992). A Comparison of the Theory of Planned Behavior and the Theory of Reasoned Action. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 1 (18), 3-9.
- Maddux, J. E. (1995). Self-efficacy theory: An introduction. In: J. E. Maddux, *Self-efficacy, adaptation, and adjustment: Theory, research, and application* (p. 3-33). New York: Plenum Press.
- Marshall, A. (1920). *Principles of Economics* (8th ed.). Londra: Macmillan and Co., Ltd.
- Marsiske, M., Lang, F. R., Baltes, P. B. and Baltes, M. M. (1995). Selective optimization with compensation: Life-span perspectives on successful human development. In: R. Dixon and L. Bäckman (Ed), *Psychological compensation: Managing losses and promoting gains* (p. 35-75). Hillsdale, NJ: Erlbaum
- McKechnie, S., Winklhofer, H. and Ennew, C. (2006). Applying the technology acceptance model to the online retailing of financial services. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 34 (4), 388-410.
- Medvedev, Z. (1990). An Attempt at a Rational Classification of Theories Of Ageing. *Biological Reviews*, 1 (65), 375-398.
- Mejía, S. H., García-Santillán, A. and Moreno-García, E. (2022). Financial Literacy and Its Relationship With Sociodemographic Variables. *Interdisciplinary Approach to Economics and Sociology*, 15 (1), 40-55.
- Moore, G. C., and Benbasat, I. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research*, 2 (3), 192-222.
- Ng, W. (2012). Can We Teach Digital Natives Digital Literacy? *Computers & Education*, 1 (52), 1065-1078.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill Book Company.
- Organisation for Economic Co-Operation and Development [OECD]. (2018). *Going Digital in a Multilateral World*. OECD: <https://www.oecd.org/mcm/2018/documents/C-MIN-2018-6-EN.pdf> (Erişim tarihi: 20 Ağustos 2022)
- Organisation for Economic Co-Operation and Development [OECD]. (2024a). *Recommendation of the Council on Financial Literacy*, OECD:

<https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461>  
(Erişim tarihi: 22 Eylül 2025)

- Organisation for Economic Co-Operation and Development [OECD]. (2024b). *OECD/INFE survey instrument to measure digital financial literacy*. OECD: [https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/05/oecd-infe-survey-instrument-to-measure-digital-financial-literacy\\_f994b667/548de821-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/05/oecd-infe-survey-instrument-to-measure-digital-financial-literacy_f994b667/548de821-en.pdf) (Erişim tarihi: 25 Eylül 2025)
- Okamoto, S. and Komamura, K. (2021). Age, gender, and financial literacy in Japan. *PLoS ONE*, 11 (16), 1-20.
- Ooi, K. B., and Tan, G. W. (2016). Mobile technology acceptance model: An investigation using mobile users to explore smartphone credit card. *Expert Systems With Applications*, 59 (1), 33-46.
- Organisation for Economic Co-Operation and Development [OECD]. (2019). *Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives*. OECD: [https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/03/going-digital-shaping-policies-improving-lives\\_g1g9f091/9789264312012-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/03/going-digital-shaping-policies-improving-lives_g1g9f091/9789264312012-en.pdf) (Erişim tarihi: 17 Eylül 2025)
- Organisation for Economic Co-Operation and Development [OECD]. (2023). *OECD/INFE 2023 International Survey of Adult Financial Literacy*. OECD: [https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/12/oecd-infe-2023-international-survey-of-adult-financial-literacy\\_8ce94e2c/56003a32-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/12/oecd-infe-2023-international-survey-of-adult-financial-literacy_8ce94e2c/56003a32-en.pdf) (Erişim tarihi: 5 Mayıs 2025)
- Özkil, G. ve Aksoy, G. (2025). Tüketicilerin Mobil Bankacılık Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Teknoloji Kabul Modeli Çerçevesinde İncelenmesi. *İktisadi ve İdari Araştırmalar Dergisi*, 14 (1), 11-24.
- Potrich, A. C., Vieira, K. M. and Kirch, G. (2015). Determinants of Financial Literacy: Analysis of the Influence of Socioeconomic and Demographic Variables. *Revista Contabilidade & Finanças*, 69 (26), 362-377.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 1. *The Strategic Planning Resource For Education Professionals*, 9 (5), 1-6.
- Riaz, S., Khan, H. H., Sarwar, B., Ahmed, W., Muhammed, N., Sajjida, R. and Ul Haq, S. M. (2022). Influence of Financial Social Agents and Attitude Toward Money on Financial Literacy: The Mediating Role of Financial Self-Efficacy and Moderating Role of Mindfulness. *SAGE open*, 12 (3), 1-16.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of Innovations*. New York: London, Free Press.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations* (3rd ed.). New York: London, Free Press.
- Rosenberg, M. and Hovland, C. (1960). Cognitive, Affective and Behavioral Components of Attitudes. *Attitude Organization and Change: An Analysis of Consistency among Attitude Components*, içinde Yale Üniversitesi.
- Saçkes, M., Trundle, K., Tuckman, B. and Krissek, L. (2012). Development of the Efficacy Beliefs for Conceptual Change Learning Questionnaire. *The Journal of Experimental Education*, 80 (4), 338-351.
- Salthouse, T. A. (1996). The Processing-Speed Theory. *Psychological Review*, 103 (3), 403-428.

- Schiffman, L. and Kanuk, L. (2004). *Consumer Behaviour* (8th ed.). New York: Pearson Educations.
- Spooner, F. (1992). *Behavioural studies for marketing and business*. Leckhampton: Stanley Thornes.
- Stevens, S. (1946). On the Theory of Scales of Measurement. *Science*, 677-680.
- Şahin, M. (2012). Eğitimi ve Okulu Etkileyen Bazı Sosyal Değişimlerin Kavramsal Çözümlemesi. *Milli Eğitim Dergisi*, 42 (194), 132-148.
- Taylor, S. and Todd, P. (1995). Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience. *MIS Quarterly*, 19 (4), 561-570.
- Thomae, H. (1970). Theory of aging and cognitive theory. *Human Development*, 13 (1), 1-16.
- Toraman, Y. (2021). Blokzincir Teknolojisinin Benimsenmesinin Teknoloji Kabul Modeli Çerçevesinde İncelenmesi: Kripto (Dijital) Paralar Üzerine Bir Araştırma. *Journal Of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 45 (7), 1841-1856.
- Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK]. (2025). *İstatistiklerle Yaşlılar, 2024*. TÜİK -Veri Portalı: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Istatistiklerle-Yaslilar-2024-54079> (Erişim tarihi: 20 Mayıs 2025)
- Türkiye Bankalar Birliği [TBB]. (2025). *Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri*. Türkiye Bankalar Birliği: <https://www.tbb.org.tr/sites/default/files/raporlar/54424/ekler/dijital-internet-mobil-bankacilik-istatistikleri-mart-2025.pdf> (Erişim tarihi: 21 Mayıs 2025)
- Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK]. (2023). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, 2023*. TÜİK: [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407) (Erişim tarihi: 2 Şubat 2024)
- Uher, J. (2016). What is Behaviour? And (when) is Language Behaviour? A Metatheoretical Definition. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 46 (4), 475-501.
- Ullah, M. S., Khan, M. K., Ahmadxan Oglu, G. R., and Yasmin, T. (2025). The Influence Of Digital Literacy On Consumer Perceptions and E-Commerce Engagement. *Policy Research Journal*, 3 (1), 92-104.
- Urbančíková, N., Manakova, N. and Bielcheva, G. (2017). Socio-Economic and Regional Factors of Digital Literacy Related to Prosperity. *Quality Innovation Prosperity*, 21 (2), 124-141.
- Usman, H., Mulia, D., Chairy, C. and Widowati, N. (2020). Integrating trust, religiosity and image into technology acceptance model: the case of the Islamic philanthropy in Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*, 2 (13), 381-409.
- Ustasüleyman, T. and Eyüboğlu, K. (2010). Bireylerin İnternet Bankacılığını Benimsemesini Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli ile Belirlenmesi. *BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar Dergisi*, 4 (2), 11-38.
- Venkatesh, V. and Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39 (2), 273-315.

- Venkatesh, V. and Davis, F. D. (2000). Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal. 46 (2), 186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G. and Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27 (3), 425-478.
- Venkatesh, V., Xu, X. and Thong, J. Y. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36 (1), 157-178.
- Vygotsky, L. (1978). *Mind in society: The development of Higher Psychological Processes*. Cambridge, MA: Harvard University Pres.
- Wang, Y.-S., Wang, Y.-M., Lin, H.-H., and Tang, T.-I. (2003). Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 14 (5), 501-519.
- Weiner, B. (1985). An Attributional Theory of Achievement Motivation and Emotion. *Psychological Review*, 92 (4), 548-573.
- Widowati, A., Siswanto, I. and Wakid, M. (2023). Factors Affecting Students' Academic Performance: Self Efficacy, Digital Literacy, and Academic Engagement Effects. *International Journal of Instruction*, 16 (4), 885-898.
- Wood, R. and Bandura, A. (1989). Social Cognitive Theory of Organizational Management. *Academy of Management Review*, 14 (3), 361-384.
- Wright, S. (1921). Correlation and Causation. *Journal of Agricultural Research*, 20 (1), 557-585.
- Yeşildal, M. ve Kaya, Ş. D. (2021). Yetişkin Bireylerde Dijital Okuryazarlık Ve Sağlık Okuryazarlığı Arasındaki İlişki: Konya Örneği. *Sağlık Bilimleri Dergisi*, 30 (1), 174-181.
- Yıldırım, M., Bayram, F., Oğuz, A. ve Günay, G. (2017). Financial Literacy Level of Individuals and Its Relationships to Demographic Variables. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8 (3), 19-26.
- Yıldırım, M., Kesik, C. and Ciğerci, F. M. (2023). The effect of digital literacy levels and e-learning attitudes on screen reading self-efficacy: A structural equation modelling. *Journal of Educational Technology and Online Learning*, 6 (3), 625-646.
- Yoopetch, C. (2021). Women empowerment, attitude toward risk-taking and entrepreneurial intention in the hospitality industry. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 15 (1), 59-76.
- http-1:**  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=tr&as\\_sdt=0%2C5&q=%22barriers%22+%22digital+transformation%22+&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=tr&as_sdt=0%2C5&q=%22barriers%22+%22digital+transformation%22+&btnG=) (Erişim tarihi: 8 Mayıs 2023)
- http-2:** <https://foy.tbb.org.tr/finansal-okuryazarlik-nedir> (Erişim tarihi: 15 Mayıs 2023)
- http-3:**  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=tr&as\\_sdt=0%2C5&q=%22aging%22+%22concept%22&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=tr&as_sdt=0%2C5&q=%22aging%22+%22concept%22&btnG=) (Erişim tarihi: 5 Eylül 2025)

**http-4:** <https://www.tyc.gov.tr/sozluk/egitim-duzeyi-educational-attainment-i22.html>  
(Erişim tarihi: 18 Eylöl 2025)

**http-5:**

[https://scholar.google.com/scholar?hl=tr&as\\_sdt=0%2C5&q=%22education%22+and+%22quality+of+life%22&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=tr&as_sdt=0%2C5&q=%22education%22+and+%22quality+of+life%22&btnG=) (Erişim tarihi: 11 Eylöl 2024)

**http-6:** <https://dictionary.apa.org/psychometrics> (Erişim tarihi: 12 Eylöl 2024)

**http-7:**

[https://scholar.google.com/scholar?hl=tr&as\\_sdt=0%2C5&q=attitude+components+&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=tr&as_sdt=0%2C5&q=attitude+components+&btnG=) (Erişim tarihi: 12 Kasım 2024)

**http-8:** <https://www.tbb.org.tr/sites/default/files/raporlar/54328/ekler/dijital-internet-mobil-bankacilik-istatistikleri-mart-2006-aralik-2024.xls>. (Erişim tarihi: 27 Nisan 2024)

**http-9:**

[https://scholar.google.com/scholar?q=%22digital+financial+literacy%22&hl=tr&as\\_sdt=0%2C5&as\\_ylo=2005&as\\_yhi=2020](https://scholar.google.com/scholar?q=%22digital+financial+literacy%22&hl=tr&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2005&as_yhi=2020) (Erişim tarihi: 20 Mayıs 2025)

**http-10:**

[https://scholar.google.com/scholar?q=%22digital+financial+literacy%22&hl=tr&as\\_sdt=0%2C5&as\\_ylo=2020&as\\_yhi=](https://scholar.google.com/scholar?q=%22digital+financial+literacy%22&hl=tr&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2020&as_yhi=) (Erişim tarihi: 20 Mayıs 2025)

**http-11:**

[https://scholar.google.com/scholar?hl=tr&as\\_sdt=0%2C5&as\\_vis=1&q=%22technology+acceptance+model%22&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=tr&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=%22technology+acceptance+model%22&btnG=) (Erişim tarihi: 19 Mayıs 2025)

## EKLER

### EK-1. Etik Kurul Onayı

Evrak Tarihi ve Sayısı: 26.01.2024-E.344698

T.C.  
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KOMİSYONU  
ONAY BELGESİ

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Programı Öğrencisi İlyas SAÇKES'in Prof. Dr. Şakir SAKARYA 'nın danışmanlığında yürüttüğü "Teknoloji Kabul Modeli Çerçevesinde Dijital Finansal Teknoloji Kullanım Niyet Ve Davranışını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma " başlıklı tez çalışması için bilimsel etik kurul onay belgesi talebi komisyonumuzca değerlendirilmiş ve etik açıdan uygun bulunmuştur. 23 .01 .2024

Komisyon Başkanı  
Prof. Dr. Bayram ŞAHİN

Prof. Dr. Elif ÇİMEN  
Üye

Prof. Dr. Sebahattin KARAMAN  
Üye

Prof. Dr. Salim ÇONOĞLU  
Üye

Prof. Dr. Uğur GÜRGAN  
Üye

## EK-2. Anket Formu



T.C.  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**



Değerli katılımcı,

Bu anket, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı ve YÖK 100 / 2000 Ticaret ve Finansta Dijital Dönüşüm Doktora Programı kapsamında Prof. Dr. Şakir SAKARYA danışmanlığında yürütülmekte olan **“Teknoloji Kabul Modeli Çerçevesinde Dijital Finansal Teknoloji Kullanım Niyet ve Davranışını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma”** başlıklı doktora tezinin araştırma bölümü için gerekli olan verileri elde etmek amacıyla hazırlanmıştır. Veriler başka herhangi bir amaç için kullanılmayacaktır. Bu anketle, bireylerin, mobil bankacılık uygulaması kabulüne ilişkin niyet ve davranışlarını etkileyen faktörlerin incelenmesi amaçlanmaktadır. Ankette kişisel verilerin gizliliği esas alınarak herhangi bir kimlik ya da iletişim bilgisi istenmemektedir. Ancak, çalışma sonlandığında, elde edilen verilere ilişkin bulgulara ve analizlere ait bilgilendirme almak isteyen katılımcılara iletişim bilgilerini forumun sonunda iletmeleri durumunda sonuçlar kendileriyle paylaşılabilir. Anketi cevaplama süresi ortalama 6-7 dakikadır. Araştırma verilerinin sağlıklı olarak değerlendirilebilmesi için tüm soruların eksiksiz olarak cevaplandırılmış olması önem taşımaktadır.

Süreçte vermiş olduğunuz tüm katkılarınız için teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Şakir SAKARYA  
Danışman

İlyas SAÇKES  
Doktora Öğrencisi

## ANKET SORU ve İFADELERİ

Aşağıdaki soruların cevaplarını işaretlemenizi rica ederiz. Cevabı bilmiyor ya da soruyu cevaplamak istemiyorsanız “Cevaplamak istemiyorum” seçeneğini işaretleyebilirsiniz.

1. Kumbaramda 5 TL vardı. Birisi kumbarama para attı, kumbaradaki parayı saydığımda, paranın 2 katına çıktığını gördüm. Sonra, kumbaradaki paranın 4 TL'sini çıkarıp bir yakınımaya verdim. Elimde kalan paranın yarısını da komşuma verdim. Son olarak kumbaramda geriye:  
Hiç para kalmadı Yine aynı, 5 TL kaldı  
3 TL kaldı Cevaplamak istemiyorum
2. Yüksek enflasyon olan bir ortamda, elimizdeki parayla, 1 yıl sonra, şu ana kıyasla;  
Daha az şey satın alabiliriz Daha fazla şey satın alabiliriz  
Aynı miktarda şey satın alabiliriz Cevaplamak istemiyorum
3. Enflasyon, vergi vb. gibi kesintileri yok sayarsak, yıllık %30 faiz/kar payı ödeyen bir bankaya 100 TL yatırıldığında, 1 yıl sonra ne kadar para elde edilir?  
 130 TL'den daha fazla  130 TL'den daha az  
 130 TL  Cevaplamak istemiyorum
4. Hisse senedi yatırımcısı olsam, paramın hepsini tek bir hisse senedine yatırmak yerine, parayı bölerek farklı hisse senetlerine yatırmak, aldığım riski azaltır.  
 Doğru  Yanlış  Cevaplamak istemiyorum
5. Bir mala olan talep düşüyorsa, o malın değeri artar.  
 Doğru  Yanlış  Cevaplamak istemiyorum

Aşağıdaki ifadelerde yanıtlar “evet”, “hayır” ve “cevaplamak istemiyorum” şeklinde yer almaktadır. Sizce uygun olan şıkkı işaretleyiniz.

6. Mobil cihazıma, uygulama/yazılım yükleyebiliyorum.

Evet  Hayır  Cevaplamak istemiyorum

7. Bir mobil uygulamayı kullanmayı öğrenebiliyorum.

Evet  Hayır  Cevaplamak istemiyorum

8. Mobil uygulamaları, gündelik işlerimi halletmekte (örneğin; alışveriş, rezervasyon, tarif bakma, adres bulma, vb) en az birinde kullanabiliyorum.

Evet  Hayır  Cevaplamak istemiyorum

9. Güncel mobil uygulamaları yakından takip edebiliyorum.

Evet  Hayır  Cevaplamak istemiyorum

Aşağıdaki ifadelerde yanıtlar “Hiç Katılmıyorum”, “Biraz Katılıyorum” ve “Katılıyorum” şeklinde yer almaktadır. Sizce uygun olan şıkkı işaretleyiniz.

10. Finansal işlemlerimi, yardım almadan mobil bankacılık uygulamaları ile yapabilirim.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Mobil bankacılık uygulamaları ile, finansal işlemlerimi yaparken bir problem ile karşılaşırsam, kendim çözebilirim.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Mobil bankacılık uygulamaları ile yaptığım/talimatını verdiğim finansal işlemleri kendim kontrol/takip edebilir, onaylandığını/gerçekleştiğini teyit edebilirim.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Mobil bankacılık uygulamalarının görünümünde bir değişiklik olursa (örneğin: yeni bir finansal hizmet eklenmesi, şekil, yazı tipi veya yer değişiklikleri vb.) bu değişikliğe kolayca uyum sağlayabilirim.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Mobil bankacılık uygulaması sayesinde, finansal işlemlerimi daha kısa sürede halledebilirim.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Mobil bankacılık uygulaması sayesinde, finansal işlemlerimi daha az zahmete katlanarak halledebilirim.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Mobil bankacılık uygulaması sayesinde, finansal işlemlerimi daha az maliyete katlanarak halledebilirim.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Mobil bankacılık uygulaması sayesinde, finansal işlemlerime istediğim her an erişebilirim.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Mobil bankacılık uygulamasına giriş yapmayı öğrenmek benim için kolaydır.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Mobil bankacılık uygulamasında yapmak istediğim bir işlemi nasıl yapacağımı kolayca bulurum.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Mobil bankacılık uygulamasını kolaylıkla ustaca kullanan birine döneşebilirim.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Finansal işlemlerim için, mobil bankacılık uygulamasını kullanmanın mantıklı/akıllıca olduğunu düşünüyorum.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Finansal işlemlerim için, mobil bankacılık uygulaması kullanma yöntindeki hislerim iyi yöndedir.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Finansal işlemlerim için, mobil bankacılık uygulaması kullanmaya yönelik tavrım olumludur.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Finansal işlemlerim için, mobil bankacılık uygulaması kullanmayı düşünüyorum.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Görünüşe göre, finansal işlemlerimi, sıklıkla mobil bankacılık uygulaması ile yapacağım.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Bankaya gitmeye ihtiyaç duymadan, finansal işlemlerimin tamamını, mobil bankacılık uygulaması ile yapma niyetim var.

Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mobil Bankacılık uygulaması ile ilgili aşağıdaki işlemlerden hangilerini, hangi sıklıkla yaptığınızı işaretler misiniz? Yanıtlardaki sıklık "Hiçbir zaman", "Yılda en az 1 defa", "Ayda en az 1 defa", "Haftada en az 1 defa" ve "Her gün" şeklinde artmaktadır.

27. Mobil bankacılık uygulaması ile Hesap kontrolü hangi sıklıkla yapmaktasınız?

Hiçbir zaman	Yılda en az 1 defa	Ayda en az 1 defa	Haftada en az 1 defa	Her gün
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Mobil bankacılık uygulaması ile Para transferi / ödemeler (Sigorta, vergi, fatura, otomatik talimatlar vb.) işlemlerini hangi sıklıkla yapmaktasınız?

Hiçbir zaman	Yılda en az 1 defa	Ayda en az 1 defa	Haftada en az 1 defa	Her gün
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Mobil bankacılık uygulaması ile Vadeli mevduat veya Kar payı yatırımı işlemlerini hangi sıklıkla yapmaktasınız?

Hiçbir zaman	Yılda en az 1 defa	Ayda en az 1 defa	Haftada en az 1 defa	Her gün
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Mobil bankacılık uygulaması ile Döviz yatırımı işlemlerini hangi sıklıkla yapmaktasınız?

Hiçbir zaman	Yılda en az 1 defa	Ayda en az 1 defa	Haftada en az 1 defa	Her gün
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Mobil bankacılık uygulaması ile Altın yatırımı işlemlerini hangi sıklıkla yapmaktasınız?

Hiçbir zaman	Yılda en az 1 defa	Ayda en az 1 defa	Haftada en az 1 defa	Her gün
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Mobil bankacılık uygulaması ile Hisse senedi yatırımı işlemlerini hangi sıklıkla yapmaktasınız?

Hiçbir zaman	Yılda en az 1 defa	Ayda en az 1 defa	Haftada en az 1 defa	Her gün
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Mobil bankacılık uygulaması ile varsa yukarıda sayılanlar dışında kalan bir yatırım (BES, repo, yatırım fonu, tahvil, bono, sukuk, VİOP, yurtdışı yatırımı vb.) işlemlerini hangi sıklıkla yapmaktasınız?

Hiçbir zaman	Yılda en az 1 defa	Ayda en az 1 defa	Haftada en az 1 defa	Her gün
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. Mobil bankacılık uygulamasında yukarıda sayılanlar dışında kalan başka bir finansal işlem yapıyorum.

Hiçbir zaman	Yılda en az 1 defa	Ayda en az 1 defa	Haftada en az 1 defa	Her gün
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Demografik Sorular

35. Yaş:

36. Cinsiyet: Kadın Erkek

37. Eğitim-Öğretim mezuniyeti:

İmkanım olmadı

Okur-yazarım

İlkokul

Ortaokul

İlköğretim

Lise

Ön lisans (Yüksekokul)

Lisans (Üniversite)

Lisansüstü (Yüksek Lisans, Doktora, Tıpta uzmanlık, Sanatta yeterlik vb)

38. Gelir Düzeyi:

Asgari ücretin altında	<input type="checkbox"/>
------------------------	--------------------------

Asgari ücret	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------

Asgari ücretin üstünde	<input type="checkbox"/>
------------------------	--------------------------

Anketimiz Bitmiştir. Katılımınız için çok teşekkür ederiz.

Çalışmanın sonuçlarından haberdar olmak istiyorum. Sonuçları, tarafıma aşağıda vermiş olduğum iletişim kanalından iletebilirsiniz. (Zorunlu değildir.)

.....