



LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**T.C.
DÜZCE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**FİNANSAL TEKNOLOJİ ŞİRKETLERİNİN SUNDUĞU ÜRÜN VE
HİZMETLERİN BENİMSEMENİN ALGILANAN ÖRGÜT
PERFORMANSINA ETKİSİNDE TEKNOLOJİK YATKINLIĞIN ARACI
ROLÜ**

Yüksek Lisans Tezi

Sena Nur ÇİSE

Düzce, 2023



LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**T.C.
DÜZCE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**FİNANSAL TEKNOLOJİ ŞİRKETLERİNİN SUNDUĞU ÜRÜN VE
HİZMETLERİN BENİMSEMENİN ALGILANAN ÖRGÜT
PERFORMANSINA ETKİSİNDE TEKNOLOJİK YATKINLIĞIN ARACI
ROLÜ**

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan; Sena Nur ÇİSE

Danışman; Doç. Dr. İsmail DURAK

Düzce, 2023

ÖNSÖZ

Yapılan bu çalışma fintek şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetlerin benimsenmesinin algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik yatkınlığın aracı rolünü saptamak amacıyla yazılmıştır.

Öncelikle tez savunmam da bulunan ve tezimi geliştirmem için yardımcı olan tez jürilerime; bu çalışma sürecinde desteğini benden esirgemeyen, vakit ayıran, sorularımı yanıtızsız bırakmayan Değerli tez danışmanım Doç. Dr. İsmail DURAK hocama,

Eğitim hayatım boyunca beni destekleyen, aldığım kararlarda arkamda duran, geçirdiğim yoğun günlerde ve zorlu süreçlerde yanımda olan, eğitim hayatıma devam etmemde büyük katkı sağlayan annem Nevim ÇİSE ve babam Ercan ÇİSE 'ye,

Maddi- manevi her zaman yanımda olan, başarıma olan inancıyla beni destekleyen abim Yunus ÇİSE, varlığıyla beni motive eden, umutsuzluğa kapıldığımda moral veren küçük kız kardeşim Nisanur ÇİSE ve bu süreçte arkamda olan beni destekleyen tüm arkadaşlarıma teşekkür ederim

Sena Nur ÇİSE

Düzce, 2023

İmza sayfası

**T.C.
DÜZCE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**FİNANSAL TEKNOLOJİ ŞİRKETLERİNİN SUNDUĞU ÜRÜN VE
HİZMETLERİN BENİMSEMENİN ALGILANAN ÖRGÜT
PERFORMANSINA ETKİSİNDE TEKNOLOJİK YATKINLIĞIN ARACI
ROLÜ**

Sena Nur ÇİSE tarafından hazırlanan tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından Düzce Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Tez Danışmanı

Doç. Dr. İsmail DURAK

Düzce Üniversitesi

Jüri Üyeleri

Doç. Dr. İsmail DURAK

Düzce Üniversitesi

Doç. Dr. İstemi ÇÖMLEKÇİ

Düzce Üniversitesi

Prof. Dr. Selim YAZICI

İstanbul Üniversitesi

Tez Savunma Tarihi: 07/06/2023

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün aşamalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

07/06/2023
Sena Nur ÇİSE

ÖZET
FİNTEK ŞİRKETLERİNİN SUNDUĞU ÜRÜN VE HİZMETLERİN
BENİMSEMESİNİN ALGILANAN ÖRGÜT PERFORMANSINA
ETKİSİNDE TEKNOLOJİK YATKINLIĞIN ARACI ROLÜ

Sena Nur ÇİŞE

Yüksek Lisans Tezi

İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. İsmail DURAK

Haziran 2023,100 sayfa

Bu çalışma 2008 dünya ekonomik krizi sonrası ortaya çıkan finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetlerinin benimsenmesinin algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik yatkınlığın aracı rolünü saptamak amacıyla yapılmıştır. Finansal teknoloji şirketleri ödemeler/para transferi, kripto para, sigortacılık vb., hizmetleri sunmaktadır. Buna dayanarak yapılan bu çalışmanın evrenini fintek şirketlerinin sunduğu ödeme hizmetlerini benimseyen gıda, sigortacılık ve bilişim sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin tamamına ulaşamayacağı gerekçesi ile örneklem grubu olarak kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen Düzce ilindeki fintek şirketlerinin ödeme hizmetini benimseyen gıda, sigortacılık ve bilişim sektörü çalışanları seçilmiştir. Katılımcılardan yüzyüze anket tekniği ile veri toplanmıştır. Toplanan hatasız 434 veri ile SPSS 23 ve AMOS programları üzerinden analizler gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılan fintek ürün ve hizmetlerini benimseme ölçeği hazırlanmıştır. Ayrıca elde edilen verilere betimleyici istatistikler, DFA, AFA ve aracılık analizleri uygulanmıştır. Yapılan analizlerde güven, algılanan fayda, tutum, sosyal etki ve algılanan kullanım kolaylığı olmak üzere 5 boyutlu fintek benimseme ölçeği elde edilmiştir. Algılanan örgüt performansı tek boyuttan oluşurken teknolojik yatkınlık ölçeği ise iyimserlik, yenilikçilik ve kullanışlılık boyutlarından oluşmaktadır. Yapılan aracılık analizleri sonucunda fintek benimsemesinin tutum, sosyal etki ve algılanan kullanım kolaylığı boyutları algılanan örgüt performansını olumlu yönde etkilemektedir. Fintek benimsemesinin algılanan fayda ve güven boyutlarının ise algılanan örgüt performansı üzerinde anlamlı bir etkisi saptanmamıştır. Çalışma kapsamında 15 adet aracılık hipotezi bulunmuştur. Aracılık analizleri sonucunda teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun algılanan örgüt performansı üzerinde anlamlı bir etkisi saptanamamıştır. Buna dayanarak Fintek benimsemesinin algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun aracı rolü olmadığı tespit edilmiştir. Fintek benimsemesinin sosyal etki ve algılanan kullanım kolaylığı boyutlarının algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü bulunmaktadır. Aynı zamanda Fintek benimsemesinin sosyal etki, tutum ve algılanan kullanım kolaylığı boyutlarının algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: fintek, fintek hizmetleri benimsenmesi, algılanan örgüt performansı, teknolojik yatkınlık

ABSTRACT

THE MEDIATING ROLE OF TECHNOLOGICAL APTITUDE IN THE IMPACT OF THE ADOPTION OF PRODUCTS AND SERVICES OFFERED BY FINTECH COMPANIES ON PERCEIVED ORGANIZATIONAL PERFORMANCE.

Sena Nur ÇİSE

Master Thesis, Division of Business Management

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. İsmail DURAK

June, 100 Pages

This study was conducted to determine the mediating role of technological aptitude in the effect of the adoption of the products and services offered by financial technology companies that emerged after the 2008 world economic crisis on the perceived organizational performance. Financial technology companies offer services such as payments/money transfer, cryptocurrency, insurance, etc. Based on this, the universe of this study consists of food, insurance and informatics sector employees who adopt the payment services offered by fintech companies. Food, insurance and informatics sector employees who adopted the payment service of fintech companies in Düzce, which were selected by convenience sampling method, were selected as the sample group on the grounds that the entire population could not be reached. Data were collected from the participants by face-to-face survey technique. Analyzes were carried out using the SPSS 23 and AMOS programs with the 434 error-free data collected. Within the scope of the study, the scale of adoption of fintech products and services, whose validity and reliability analyzes were carried out, was prepared. In addition, descriptive statistics, CFA, EFA and mediation analyzes were applied to the obtained data. In the analyzes made, a 5-dimensional fintech adoption scale was obtained: trust, perceived usefulness, attitude, social impact and perceived ease of use. While the perceived organizational performance consists of one dimension, the technological aptitude scale consists of the dimensions of optimism, innovativeness and usefulness. As a result of the mediation analysis, attitude, social impact and perceived ease of use dimensions of fintech adoption positively affect the perceived organizational performance. The perceived usefulness and trust dimensions of fintech adoption did not have a significant effect on the perceived organizational performance. Within the scope of the study, 15 mediation hypotheses were found. As a result of the mediation analysis, no significant effect of the innovativeness dimension of technological aptitude on perceived organizational performance was found. Based on this, it has been determined that the innovativeness dimension of technological aptitude does not have a mediating role in the effect of Fintech adoption on perceived organizational performance. The optimism dimension of technological disposition has a mediating role in the effect of social impact and perceived ease of use dimensions of fintech adoption on perceived organizational performance. At the same time, the usability dimension of technological aptitude was determined in the effect of social impact, attitude and perceived ease of use dimensions of Fintech adoption on perceived organizational performance.

Keywords: fintech, adoption of fintech services, perceived organizational performance, technological aptitude

İTHAF

06.02.2023 tarihli Kahramanmaraş depreminde vefat eden 50000 üzerindeki deprem şehidine ve depremin etkilediği 13 milyon depremzedeye ithaf edilmiştir

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	I
BEYAN.....	III
ÖZET.....	IV
ABSTRACT.....	V
İTHAF.....	VI
İÇİNDEKİLER.....	VII
TABLolar LİSTESİ.....	X
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	XI
GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Problemi	1
1.2. Araştırmanın Amacı.....	2
1.3. Araştırmanın Önemi.....	2
1.4. Araştırmanın Sayıltıları.....	3
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	3
1.6. Tanımlar.....	3
LİTERATÜR.....	4
2. FİNTEK	4
2.1. Finansal teknoloji	4
2.1.1. Fintek Tarihçesi	6
2.1.2. Fintek ekosistemi	9
2.1.3. Fintek uygulamaları	10
2.1.3.1. Ödemeler/Para Transferi:	12
2.1.3.2. Kripto Para	13
2.1.3.3. Kişiler arası borç verme (peer to peer lending)	13
2.1.3.4. RegTech (Regülasyon Teknolojileri)	14
2.1.3.5. Sigortacılık (InsurTech)	14
2.1.4. Kitlel Fonlama	15
1.1.3.6. Varlık Yönetimi	15
1.1.4. Fintek dünya	16
1.1.5. Fintek Türkiye	17
1.2. Fintek Benimseme	19
2. ALGILANAN ÖRGÜT PERFORMANSI	24
2.1. Örgüt	24

2.2.	Örgüt Türleri	25
2.3.	Performans	25
2.4.	Algılanan Örgüt Performansı	26
2.4.1.	Örgüt Performans Boyutları	26
2.4.1.1.	Finansal performans boyutu	27
2.4.1.2.	Finansal olmayan performans boyutu	28
2.4.1.3.	Operasyonel (Teknik) boyut	29
2.5.	Performans Ölçüm Sistemleri	31
2.5.1.	Performans ölçüm sistemlerinin amacı	31
2.5.2.	Performans Ölçüm Sistemleri Türleri	32
2.5.2.1.	Kurumsal karne (Balanced scorecard)	33
2.5.2.2.	Performans piramidi	34
2.5.2.3.	Performans prizması	35
2.5.2.4.	Yatırımın geri dönüş oranı- DuPond Modeli	36
2.5.2.5.	Performans ölçüm anketi (PMQ)	36
2.5.2.6.	Mükemmellik modeli (EFQM)	36
2.5.2.7.	Ekonomik katma değer (EVA)	37
3.	Teknolojik Yetkinlik	37
3.1.	Teknoloji tanımı ve tarihçesi	37
3.2.	Teknolojik Yetkinlik	39
3.2.1.	Teknolojik yetkinlik boyutları	40
3.2.1.1.	İyimserlik	40
3.2.1.2.	Yenilikçilik	41
3.2.1.3.	Güvensizlik	41
3.2.1.4.	Rahatsızlık	42
4.	Literatür Taraması	42
5.	YÖNTEM	44
5.1.	Araştırmanın amacı ve önemi	44
5.2.	Araştırmanın evrimi ve örnekleme	45
5.3.	Veri toplama tekniği	45
5.4.	Araştırmada kullanılan ölçekler	45
5.4.1.	Teknolojik yetkinlik	46
5.4.2.	Algılanan örgüt performansı	46

5.4.3.	Finansal teknolojilerin benimsenmesi ölçeği	46
5.4.3.1.	Fintek benimseme ölçeğinin açımlayıcı faktör analizi	47
5.4.3.2.	Fintek benimseme ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi	50
5.4.3.3.	Fintek benimsemesi ölçeğinin yapı geçerlilik analizi	53
5.5.	Araştırmanın hipotezi ve modeli.....	54
6.	Bulgular.....	55
6.1.	İstatiksel Analiz	55
6.1.1.	demografik bulgular	55
6.1.2.	ölçek ifadelerine verilen yanıtların istatiksel analizi	57
6.2.	Doğrulayıcı Faktör Analizi	61
6.2.1.	Fintek benimseme ölçeği DFA.....	61
6.2.2.	Algılanan örgüt performansı ölçeği DFA	65
6.3.	Teknolojik yatkınlık ölçeği DFA.....	67
6.4.	Analizler sonucunda araştırma modeli.....	70
6.5.	Aracılık analizleri	73
7.	SONUÇ VE ÖNERİLER.....	80
7.1.	Bağımsız-bağımlı değişken ilişkisi	83
7.2.	Aracı değişken ilişkisi	83
7.3.	ÖNERİLER	86
8.	Kaynakça	88

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1; Literatürdeki Farklı Fintek Tanımları	5
Tablo 2; Fintek Endüstrisi Gelişimi	8
Tablo 3; Fintek Şirketlerinin Hizmet Sunduğu Sektörler	11
Tablo 4; 2022'nin 2.çeyreğindeki dünyanın en büyük 10 fintek şirketi.....	16
Tablo 5; Türkiye'deki popüler fintek şirketleri.....	19
Tablo 6; Fintek benimsemesinde etkili olan faktörler	22
Tablo 7; Örgüt türleri.....	25
Tablo 8; Örgütsel performans boyutları	27
Tablo 9; Performans ölçüm sistemleri türleri	32
Tablo 10; Teknolojinin literatür tanımları	37
Tablo 11; Fintek benimseme ölçeği analize uygunluk verileri	48
Tablo 12; Açıklanan varyans değerleri.....	48
Tablo 13; Ölçek Maddelerinin Faktör Yükleri ve Dağıtıldığı Faktörler	49
Tablo 14; DFA sonucu saptanan uyum indeks değerleri.....	50
Tablo 15; CR and AVE values.....	53
Tablo 16; Demografik bulgular.....	55
Tablo 17; Fintek benimseme ölçeği istatistiksel analizi.....	57
Tablo 18; Algılanan örgüt performansı ölçeği yanıtlarının istatistiksel analizi	59
Tablo 19; Teknolojik yatkınlık ölçeği yanıtlarının istatistiksel analizi.....	59
Tablo 20; Fintek benimseme ölçeği faktör yükleri	61
Tablo 23; Fintek benimseme ölçeği güvenirlik ve normallik analizleri.....	62
Tablo 24; Fintek benimseme ölçeği uyum iyiliği değerleri	64
Tablo 25; Algılanan örgüt performansı ölçeği boyutları	65
Tablo 26; Algılanan örgüt performansı ölçeğinin geçerlik ve normallik analizleri	65
Tablo 27; Algılanan örgüt performansı ölçeği uyum değerleri.....	67
Tablo 28; Teknolojik yatkınlık ölçeği boyutları	68
Tablo 29; Teknolojik yatkınlık ölçeği güvenirlik ve normallik analizleri.....	68
Tablo 30; Teknolojik yatkınlık ölçeği uyum endeksleri.....	69
Tablo 31; Hipotez testi YEM sonucu	74
Tablo 33; Ana hipotezlerin testi.....	78
Tablo 34; Ana hipotezlerin kabul durumu özet tablo	84

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1; finteklerin oluşumu	7
Şekil 2; fintek ekosistemi unsurları	9
Şekil 3; kitlesel fonlama	15
Şekil 4; fintek yatırım miktarı.....	17
Şekil 6; Türkiye'deki fintek alt sektörleri adedi	19
Şekil 7; Z kuşağının fintek kullanımında motive edici unsurlar	20
Şekil 8; 6 ülkedeki fintek benimseme değişimi	24
Şekil 9; kurumsal karne boyutu paydaşları.....	34
Şekil 10; performans piramidi.....	35
Şekil 11; performans prizması	35
Şekil 12; teknolojik yatkinlik boyutları	40
Şekil 13; ölçek hazırlama süreci.....	47
Şekil 14; fintek benimseme ölçeği scree plot	49
Şekil 15; DFA'ya dayalı yol analiz diyagramı.....	52
Şekil 16; çalışmanın modeli.....	54
Şekil 17; fintek benimseme ölçeği DFA modeli	64
Şekil 18; algılanan örgüt performansı DFA modeli	66
Şekil 19; teknolojik yatkinlik ölçeği DFA modeli	69
Şekil 20; araştırma ana modeli.....	70
Şekil 21: aracılık etki tablosu.....	78

GİRİŞ

1.1. Araştırmanın Problemi

Teknoloji birçok farklı sektöre etki etmektedir. Sağlık sektöründen tarım sektörüne, gıda sektöründen perakendeciliğe kadar birçok sektörde teknolojinin izlerine rastlanmaktadır. Finans endüstrisi teknolojiden yararlanan bir diğer sektördür. Finans ile teknolojinin birleşmesiyle finansal teknolojinin birleşimi olan “fintek” kavramı ortaya çıkmıştır. Finans alanındaki tüm teknolojik yenilikler fintek kavramı ile nitelendirilmemektedir. Günümüzde fintekler 2008 yılı itibariyle gelişen teknoloji sonucu ortaya çıkan kuruluşlarla oluşmaktadır. Fintek şirketleri üçüncü parti şirketleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Fintek şirketleri bankacılık hizmetleri verebilmesine rağmen geleneksel bankalar arasına girmemektedir.

Fintekler bankacılık faaliyetleri yapmalarına rağmen banka statüsüne girmemektedirler. Dünya çapında incelendiğinde 25 000’den fazla banka olduğu düşünülmektedir. Bu açıdan bakıldığında bankalar ve son dönemlerde sayısı giderek artan fintek şirketleri aynı görevi gördükleri için rakip sayılabilmektedir. Fintek şirketleri dijital temelli olması açısından geleneksel bankaları geride bıraktığı düşünülmektedir. Bu doğrultuda incelendiğinde geleneksel bankalar güçlü rekabet politikaları benimsemeleri ya da fintek şirketleriyle ortaklık kurmaları gerekmektedir. Bankalar içinde buldukları rekabet ortamından zarar almadan çıkmak için fintek şirketlerini rakip olarak görmek yerine ortaklıklar kurma yoluna gitmektedirler (Ceotudent, 2018). Dijital çağında gerisinde kalmak istemeyen bankaların fintek şirketleriyle ortaklık kurması kaçınılmaz olmaktadır.

Finteklerin sunduğu ürün ve hizmetlerin benimsenmesi çeşitli nedenlere dayandırılmaktadır. Öte yandan fintek benimsenmesinde bireylerin algıladıkları risk veya algılanan güven faktörü etkili rol oynamaktadır (Horsham, 2016). Finteklerin sunduğu ürün ve hizmetlerin benimsenmesinde finteklerin faydalı olması, kolaylık sağlaması, fintek kullanma niyeti gibi faktörlerin etkili olduğu düşünülmektedir. Finteklerin benimsenmesi yalnızca bireyler üzerinden düşünülmemelidir. Fintekler örgütler açısından düşünüldüğünde de fintek benimsenmesi örgütlere fayda sağlamaktadır.

Örgüt performansını etkileyen iç ve dış birçok unsur bulunmaktadır. Bu çerçevede globalleşen dünyada örgütün çevreye ayak uydurması gerekmektedir. Öte yandan örgüt içinde bulunduğu duruma ayak uyduramazsa performansının etkileneceği düşünülmektedir. Teknoloji her alanda kendi göstermektedir ve finans sektörü bu alanlardan biridir. Fintek şirketlerinin ortaya çıkması ile örgütlerin bu durumdan etkilenmesi kaçınılmazdır. Geleneksel bankaları bir örgüt olarak ele alırsak bu durumdan en fazla etkilenen sektör olmuştur. Öte yandan finans işlemleri açısından tüm sektörleri etkilemektedir.

Teknoloji her alanda insan hayatını etkilemiştir. Sağlık sektöründe kullanılan cihazlar teknoloji yardımıyla hayatımıza girmiştir. Ziraat sektörü açısından bakıldığında teknolojinin ilerlemesiyle akıllı seralar ortaya çıkmıştır. 2020 başlarında ortaya çıkan COVID-19 pandemisi teknolojinin hayatımızda ne denli yer edindiğini tüm şeffaflığıyla gözler önüne sermiştir. Eğitim, pandemi sürecinde teknoloji yardımıyla ortaya çıkan çevrimiçi dersler ile devam etmiştir. Kalabalık ortamlardan kaçınmak isteyen bireyler teknolojinin getirdiği imkanlara başvurmuştur. A alışverişlerinde market veya mağaza tercih etmek yerine çevrimiçi

yollar ile alışverişlerini gerçekleştirmiştir. Finans işlemlerinde bankalarda uğraşmak istemeyen bireylerde aynı şekilde online bankacılık yöntemlerini kullanmaktadır. Bu çerçevede incelendiğinde teknoloji kullanan bireylerin sayısı hızla artmaktadır. Teknolojiye yatkın olmanın itici ve çekici güçleri bulunmaktadır. Teknolojiye duyulan iyimserlik ve yeniliğe karşı öncü davranışlara sahip olmak çekici unsurlar iken teknolojiye karşı güvensizlik ve rahatsızlık duygusu itici güç olmaktadır (Koivisto vd., 2016).

Yapılan bu çalışmada finteklerin şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetlerin örgütler tarafından benimsenmesinin örgütün performansına etki ettiği hipotezinden yola çıkılmıştır. Fintek şirketlerinin sayısının hızla artması ve finteklerin benimsenmesinin yalnızca bireyler değil organizasyonlar açısından da önem kazandığı düşünülmektedir. Bu çerçevede literatür incelendiğinde fintek benimsemesinin örgüt performansı boyutunda incelenmediği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda ileride yapılacak çalışmalara ve araştırmalara kaynak oluşturacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda ileride yapılacak çalışmalara ve araştırmalara kaynak oluşturacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda ileride yapılacak çalışmalara ve araştırmalara kaynak oluşturacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda ileride yapılacak çalışmalara ve araştırmalara kaynak oluşturacağı düşünülmektedir.

1.2.Araştırmanın Amacı

Yapılan bu çalışmanın temel amacı finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetlerinin benimsenmesinin algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik yatkınlığın aracı rolünü saptamaktır. Buna dayanarak aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

- Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin boyutlarının algılanan örgüt performansına etkisi var mıdır?
- Fintek şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin boyutlarının algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik yatkınlık boyutlarının aracı rolü bulunmakta mıdır?

1.3.Araştırmanın Önemi

Finansal teknoloji şirketleri 2008 yılı itibariyle faaliyet göstermeye başlamıştır. Bu bağlamda fintek şirketlerinin faaliyetleri güncel bir konu olduğu saptanmaktadır. Ayrıca COVID-19 pandemisi ardından bireylerin finans alanında teknoloji kullanımını da artmıştır. Bu bağlamda gıda, sigortacılık ve bilişim sektörlerinde faaliyet sürdüren örgütlerde değişen sisteme ayak uydurmuş ve finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri kabullenme eğilimde olmuştur.

Bu çalışma fintek şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimseyen firmalar üzerinde yapıldığı için önem kazanmaktadır. Literatür taraması yapıldığında fintek şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsenmesi üzerine çok fazla çalışma bulunmadığı için bir eksiği kapatması amaçlanmıştır. Öte yandan güncel bir konu olması sebebiyle ileride yapılacak birçok çalışmaya da kaynak oluşturacağı düşünülmektedir.

1.4.Araştırmanın Sayıtları

- Örneklem grubunun tamamının finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsediği
- Örneklem grubunu oluşturan örgüt çalışanlarının finansal teknoloji ürün şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetler hakkında bilgi sahibi olduğu
- Çalışmaya katılım gösteren çalışanların samimi bir şekilde sorulara cevap verdiği
- Çalışmada değerlendirilen değişkenlerin tümünün ölçülebildiği

1.5.Araştırmanın Sınırlılıkları

Örneklem grubuna 45 sorudan oluşan anket yapılmak istenmiştir. Bu bağlam çevrimiçi anket tekniği ile veri toplanmaya çalışılmıştır. Hazırlanan anket Facebook, Instagram ve Twitter’da Düzce’deki bu 3 sektörde çalıştığı tespit edilen bireylere gönderilmiştir. Günümüzde internet dolandırıcılığının fazla olması sebebi ile çalışanlar anket linkine tıklayarak çözmeyi tercih etmemiştir. Bu nedenle Düzce ilinde ulaşılabilir görülen gıda, bilişim ve sigortacılık sektörü çalışanlarına yüzyüze anket tekniği ile veri toplanmaya çalışılmıştır. Ancak gıda sektörü çalışanlarının uzun mesai saatleri dolayısıyla ankete vakit ayırmaları zorlaşmıştır. Bu yüzden çalışanların daha boş oldukları sabah ve öğleye kadar ki süreçte ulaşılmaya çalışılmıştır. Bazı çalışanların zaman kaybı olarak gördüğü için araştırmaya katılmaması bir diğer kısıttır.

Çalışma kapsamında düzce ilindeki tüm gıda, bilişim ve sigortacılık sektörünün konum olarak yakın olmaması, online anket linkinden çözmek istememeleri, uzun çalışma saatleri dolayısıyla vakit bulamamaları araştırmanın kısıtlarıdır.

1.6.Tanımlar

Fintek: Finans sektöründeki teknolojiyle birleştirilmiş olan yenilikler sonucu ortaya konulan ürün ve hizmetler fintek kavramını tanımlamaktadır (Zalan ve Toufaily, 2017). Fintek kavramı ise “finans” ve “teknoloji” kavramlarının birleşimi ile oluşmaktadır. Bu bilgilere dayanarak fintek kavramının teknoloji, finans ve yeniliğin birleşimi olarak ortaya çıkan bir alan olduğunu söylemek mümkündür.

Fintek benimseme: 2008 dünya ekonomik krizinin ardından kurulan finansal teknoloji şirketleri birçok finansal alanında ürün ve hizmet sunmaktadır. Bu doğrultuda finansal teknoloji şirketlerinin sunduğunu ürün ve hizmetlerin kabul edilip kullanılmaya başlanması fintek benimsemesi olarak adlandırılır

Algılanan örgüt performansı: birden çok kişinin bir araya gelerek fikir, bilgi, güç vs. birliği yaparak girdiyi çıktıya dönüştürmeye çaba gösterirler. Bu gösterilen çaba, başarı örgütün performansını oluşturmaktadır. Örgütlerin finansal, finansal olmayan ve operasyonel boyutları bulunmaktadır (Öztürk, 2019).

Teknolojik yatkınlık: ilk çağlardan itibaren insanoğlu bir takım araç gereçlere ihtiyaç duymuştur. Günümüzde de günlük hayatımızı kolaylaştıracak ürün ve hizmetler sunulmaktadır. Bireylerin bu değişen ve gelişen teknolojiye karşıya kabullenme eğilimi teknolojik yatkınlık kavramını tanımlamaktadır (Parasuraman, 2000).

LİTERATÜR

2. FİNTEK

2.1.Finansal teknoloji

Günümüzde fintek olarak adlandırılan finansal teknoloji, “finans” ve “teknoloji” kelimelerinin birleşiminden meydana gelmektedir. Finans kelime anlamı olarak para ile ilgili olan şeyleri çağrıştırmaktadır. Ayrıca mali işler ve parasal kaynaklarda finans adı altında incelenmektedir. İnsanlık tarihinde mal alışverişlerinde ilk olarak değer arz eden mallar kullanılmış olsa da daha sonra altın, gümüş, bakır gibi değerli madenlerin kullanımına geçilmiştir. Buna dayanarak mali işler ve parasal kaynaklar olarak tanımlanan finans kavramının uzun yıllardır hayatımızda olduğunu söyleyebiliriz. Finans sektörü matematik, muhasebe, iktisat ve istatistik konularından besleniyor olsa da 20. Yüzyıl başları itibariyle yeni bir bilim dalı olarak ele alınmaya başlanmıştır (Saraç, 2015). Finans para ile ilgili her türlü işlemleri içermektedir. Buna göre yatırım, günlük alışverişler ve paranın kullanıldığı her alan için finans kavramından söz etmek mümkündür. Günümüzde finansal işlemler hayatın her alanında karşımıza çıkması sebebiyle işlemlerin daha kolay ve hızlı bir şekilde tamamlanması için teknolojiden faydalanılmıştır.

Örgütler dışarıdan aldığı girdileri çıktı haline getirdiği süreç içerisinde teknolojiden faydalanmaktadır. Bu teknoloji süreç içerisinde örgütün ihtiyacı olan makine ve teçhizatlar olabileceği gibi modellemeler ve programlar da olabilmektedir (Koçel, 1998). Buradan hareketle teknoloji; nesnelere, insanların eylemleri ve bunların birleşimi olan bilgiler ve objelerden oluşmaktadır (MacKenzie ve Wajcman, 1993). Teknoloji, insanların eliyle ürettiği yapay nesnelere ortaya çıkarmaktadır. İnsanların zaman, enerji gibi kaynakları daha verimli kullanmak amacıyla teknolojiden faydalanmaktadır. Örneğin insan matematiksel işlemleri zihin yardımı ile yapabilir ancak bu durum bireyde hem zihnin yorgunluğu hem de zaman kaybı yaratmaktadır. Bu sebeple teknolojik bir ürün olan hesap makinası bireyleri zihinsel yorgunluktan korur ve zamandan tasarruf etmeyi sağlar. Bu bağlamda teknoloji insan emeğiyle ortaya çıkan ve insanların işini kolaylaştıran ürün ve programlardır. Günümüzde birçok sektör teknolojiden faydalanmaktadır. Bu sektörlerden biri ise finans sektörüdür.

Finans kavramının mali işlemler, para ile ilgili şeyler olduğu düşünüldüğünde hesap makinasının da teknolojinin finans sektöründeki bir izi olduğu söylenebilir. Teknoloji gelişerek finans sektörüne çeşitli fırsatlar sunmuştur. Finansal işlemleri daha kolay ve hızlı yapılması bireylerin finansal ihtiyaçlarını gidermesi açısından faydalı olacağı gibi finansal hizmet sunan kurumlar için de müşteri memnuniyeti sağlamaktadır. Bankacılık sektöründeki uzun banka sıraları, kurum çalışanlarının aynı anda birkaç müşteriyle ilgilenmek zorunda kalması, uzayan maaş kuyrukları, para aktarımı için banka sırası beklemek yeniliklere ihtiyaç duyulduğunun göstergesi olmuştur. Buna dayanarak finans sektöründe teknolojik yenilikler yapılmıştır. Böylelikle finansal ihtiyaçlarını gidermek isteyen bireyler akıllı telefon yardımı ile eriştikleri mobil bankacılık uygulamalarından para gönderimi yapabilmiş, ATM’ler yardımı ile bankaya gitmeden maaşlarını çekebilmişlerdir. Bu teknolojik yenilikler yardımıyla kurum çalışanları da yoğunluktan kurtulmuş ve aynı anda birden fazla müşteri ile ilgilenmesi gerekmemiştir.

Yukarıda adı geçen teknolojik yenilikler finans sektöründe teknolojilere örnektir. Buna karşın finans sektöründeki tüm teknolojik gelişmeler finansal teknoloji olarak adlandırılmamaktadır (Menteş, 2019; Aksoy ve Bilgel, 2019; Ryu ve Ko, 2020). Aşağıdaki tablo 1’de literatür incelendiğinde finansal teknoloji(fintek) kavramının araştırmacılar tarafından yapılan tanımları ayrı ayrı verilmiştir.

Tablo 1; Literatürdeki farklı fintek tanımları

Dorfleitner vd., (2017)	Fintek; Uluslararası literatür de kabul gören genel bir tanımı olmayan bir kavram olmakla beraber ‘finans’ ve ‘teknoloji’ kelimelerinin birleşiminden meydana gelmiştir.
Oxford Learner's Dictionaries	Bankacılık ve finans sektörünün kolaylaştırıcı olması açısından ortaya çıkarılan yazılım hizmetleri
Zalan ve Toufaily (2017)	Fintek; finans sektöründeki teknolojiyle birleştirilmiş olan yenilikler sonucu ortaya konulan ürün ve hizmetler
Schueffel (2016)	Finans sektöründe yapılan işlemlerin daha iyi olması için teknolojik yenilikleri kullanan yeni bir finansal alandır
Magnuson (2018)	Finansal teknoloji (fintek), finansal hizmetlerin dağıtımının ve uygulanmasının otomasyonunu geliştiren teknolojiyi ifade eder.
Rubini (2018)	Fintekler yeniliklere son derece açık, finans endüstrisindeki rekabetçi ortamda ayakta durabilecek şirketlerdir.
Bureshaid (2021)	Fintek hizmetleri, bankacılığın yürütülme şeklini değiştirmeyi vaat eden, gelişmekte olan bir olgudur.
Genç ve Küçükçolak (2021)	Geleneksel bankacılık sektörün teknolojik çözümlerle evrilmiş hali

Kaynak; yazar tarafından oluşturulmuştur

Yukarıda 100’den fazla kaynak taranarak saptanan fintek tanımlarından bazıları verilmiştir. Yapılan fintek tanımlarının çok eskiye dayanmaması sebebiyle son yıllarda karşımıza çıkan bir kavram olduğu saptanmaktadır. Son yıllarda karşımıza çıkan fintek kavramı ‘finans’ ve ‘Teknoloji’nin birleşiminden oluşmaktadır. Fintek kelime anlamı olarak araştırıldığı Türk Dil Kurumu’nda (TDK), bir tanımı olmadığı dolayısıyla Türkçe sözlüklerde yer almadığı görülmüştür. Bunun aksine Cumhurbaşkanlığı Finans Ofisi (CBFO), modern dijital teknolojiler yardımı ile finansal ürün ve hizmet sunan şirketler ve şirketlerden oluşan küresel ağ olarak tanımlar. Fintek, tüketicilerin finansal hizmetlere ulaşması ve gelişmiş bir şekilde kullanılması için fintek şirketlerinin geliştirdiği yenilikçi iş modelinin tamamını içerir. Fintekler, teknolojiden faydalanarak ortaya çıkan finansal ürün ve hizmetler genel ürün ve hizmetlerin maliyetini düşürmeyi amaçlamaktadır (CBFO). Buna dayanarak fintek şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetlerin maliyetinin geleneksel finansal yöntemlere göre daha az olduğu söylenebilir. Literatürdeki tanımlamalar üzerinden bakılacak olursa TDK’ye göre genel kabul gören bir tanımı olmasa da Oxford sözlüğü “Fintech” kavramını tanımlamıştır. Bu tanıma göre fintek, finans sektörüne sunulan ürün ve hizmetlerin kolaylaştırıcı olması açısından geliştirilmiş olan yazılımlardır. Fintek şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetler geleneksel finansal hizmetlere göre kullanıcılar açısından daha kolaydır. Fintekler yenilikçi ürün ve hizmet sunma aşamasında teknolojiden faydalanırlar (Zalan ve Toufaily, 2017).

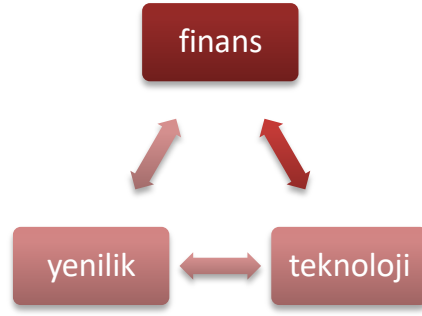
Finansal işlemlerin aksayan yönlerinin fintek şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetler ile daha iyi duruma getirilmesi istenmiştir (Schueffel, 2016). Mobil bankacılık sistemi üzerinden EFT, havale işlemleri yapılmaktadır. Ancak fintek şirketlerinin sunduğu para transferi hizmeti ile istenilen saatte ve istenilen yerde de transfer yapılmaktadır. Buna dayanarak finteklerin geleneksel finansal işlemlerin eksik yönlerini kapattığı ya da var olan hizmeti teknoloji yardımıyla yenilediği saptanmıştır. Bureshaid (2021)'e göre fintekler geleneksel bankacılık hizmetlerinin yürütülmesini değiştiren teknoloji şirketleridir. Buna göre geleneksel bankacılık işlemlerinden biri olan elektronik kredi kartlarının çıkarılması aşamasında bireyler artık bankaya gitmek yerine fintek şirketleri yardımıyla internet üzerinden tek tıkla sahip olabilmektedir.

Literatürde birçok tanım var olsa bile kesin bir tanımlamaya rastlanılmamıştır. Ortak bir tanım olmaması her ülkenin fintekleri kabulleniş düzeyinin farklı olması, kültürel farklılıklar vb., sebepler ile ortak bir tanım yapılamamıştır (Bromberg d., 2018). Bunun dışında yapılan araştırma sonucunda fintekler için geleneksel bankacılık işlemlerini yerine getiren bununla birlikte finans ve teknolojiyi birleştirerek daha kolay ve daha hızlı hizmet sunan üçüncü parti şirketleridir demek mümkündür. Fintekler ile ilgili birçok araştırması bulunan Schueffel (2016), ve Chishti ve Barberis (2016), fintek şirketlerinin sunduğu ödeme yöntemleri sırasında kullanılan üç tür ödeme yöntemi üzerinde durmuştur. Ödeme yöntemi sırasında kullanılan yöntemler; mobil ödemeler, dijital para birimleri ve dağıtılmış Defter Teknolojisi (DLT) olarak saptanmıştır (Schueffel, 2016; Chishti ve Barberis, 2016). Bu bağlamda dijital para birimlerinden kasıt kripto paralar olmaktadır. DLT kavramı ise bireylerin fintekler aracılığıyla yaptığı ödemelerde verilerinin, bir ağ üzerinden birden fazla bölüm tarafından erişilebilir, güncellenebilir, doğrulanabilir olan ve merkezi olmayan teknoloji alt yapısı olarak tanımlanmaktadır. Bu teknoloji sayesinde bireyler internet üzerinden ödemelerini güvenle yapabilmektedir (Zavolokina vd., 2016).

2.1.1. Fintek Tarihçesi

Çalışmanın bu bölümde fintek kavramının ve fintek şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetlerin dünyada ve Türkiye'deki gelişimine yer verilmiştir. Fintek kavramı son zamanlarda popüler olmaktadır. Günümüzde teknolojinin her alanda etkili olmaktadır. 2019 yılının sonlarında başlayan COVID-19 pandemisi ile beraber bireyler birçok alandaki ihtiyaçlarını evlerinden gidermeye başlamıştır. Artık para transferi yapmak isteyen bireyler ATM'lere gitmek yerine tek tıkla online uygulamalardan gönderebilmektedir. Bu durum bireylerin fintek kavramıyla tanışmasına aracı olan uygulamalardan yalnızca biridir. Buna karşın teknolojinin finans sektörüne dahil olması uzun yıllar öncesine dayanmaktadır. Finans sektöründe teknoloji kullanılarak sürekli bir iyileştirme yapılmış ve daha iyiye ulaşılmaya çalışılmıştır. Böylelikle teknoloji ve finans birleştirilmiştir.

Şekil 1'de finteklerin ortaya çıkmasındaki üç unsur verilmiştir. Buna göre fintek kavramı finans alanındaki teknolojik yeniliklerin birleşimi ile oluşmuştur. Finans, teknoloji ve yenilik birbirleriyle etkileşim içinde bulunduğu fintek kavramı ortaya çıkar. Buna dayanarak 2008 yılında ortaya çıkan finteklerin tarihinin daha eskiye dayandığını söylemek mümkündür.



Şekil 1; finteklerin oluşumu

Finansal teknoloji şirketleri 2008 dünya ekonomik krizi sonrası ortaya çıkmıştır. Bununla beraber fintek kavramının ortaya çıkışı ise daha eskilere dayanmaktadır. Fintek teriminin çıkışı 1970'lere dayanmaktadır. Bir bankanın başkan yardımcısı olan Abraham Leon Bettinger, banka içerisinde karşılaştığı sorunların analiz ve çözümlemesini modellendirdiği bir akademik makale yayımlamıştır. Yayımlanan makalede fintek terimi şu şekilde tanımlanmıştır; “Bankanın modern yönetim bilimi tekniklerini bilgisayar ile birleştiren finansal teknoloji kelimesinin kısaltılmasıdır” (Bettinger, 1972). Bilgisayarların 1970 sonrası veri saklayabilmek, işletim sisteminin hızlanması nedenleri ile işletmelerde bilgisayar kullanımı yaygınlaşmıştır (Keser ve Teker, 2011). Buna dayanarak 1972’de yapılan çalışmada fintek tanımı yapılmasının bankalarda bilgisayar kullanımı sonucu literatüre katıldığı söylenebilmektedir. Bilgisayarlar teknolojinin hayatımıza kattığı en önemli ürünlerden biridir. Bankalarda yapılan finans işlemleri sırasında, veri depolanması sırasında vs., bilgisayar kullanımını Bettinger (1972), finansal teknolojinin kısaltılması olan ‘fintek’ terimi ile tanımlamıştır. Günümüzde fintek kavramı her ne kadar bankalar dışında hizmet veren üçüncü parti şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetler olarak tanımlanmış olsa da 1972’de farklı bir tanımla literatüre girmiştir.

Fintek teriminin kökeni üzerine yapılan çalışmalardan biri de Arner vd., (2015) aittir. Buna göre yapılan bu çalışmada fintek teriminin kökeni 1990’ların başında ortaya çıktığı ve teknolojik iş birliği çabalarını kolaylaştırmak amacıyla Citigroup’un başlattığı “Finansal Hizmetler Teknoloji Konsorsiyumu” na dayandığı tespit edilmiştir. Aynı şekilde Hochstein (2015), yaptığı çalışmada Citigroup tarafından 1993’ te “Fintech” adlı projeden bahsedildiğini saptamıştır (Hochstein, 2015). Buna göre fintek teriminin 1993’te yayımlanan bir makalede geçtiği görülmektedir (Kutler,1993).

Yapılan çalışmalarda fintek terim olarak değil, uygulama olarak ne zaman karşılaştığımız araştırılmıştır. Buna fintek uygulamalarının literatüre kim tarafından kazandırıldığını üzerine yapılan çalışmalardan biri Beck (2001)’e aittir. Yapılan bu çalışmada fintek uygulamalarının doğuşu 1994 yılına dayandırılmıştır. 1994 yılında Bill Gates yaptığı bir konuşmada bireylerin bankalara değil finansal ihtiyaçlarını gidermeye ihtiyacı olduğunu ve bu ihtiyaçları bankalar dışında da giderebilmeleri gerektiğini savunmuştur (Beck, 2021; Bahre vd., 2020). Buna göre bireylerin tasarruf amacıyla para biriktirmek istediği, para transferi yapma isteği, alışverişlerinde ödeme yapma isteği ve bunun gibi finansal ihtiyaçlarını giderme isteği bulunmaktadır. Bu gibi ihtiyaçlar 2008 öncesi bankalar tarafından giderilmektedir. Ancak Gates’inde değindiği gibi bireylerin ihtiyacı olan bankalar değil, bankaların verdiği

hizmetlerdir. Bireyler ödeme yapmaya, para transferi yapmaya ya da ihtiyaçları anında krediye ihtiyaçları vardır, bir kurum olarak bankalara değil. Eğer geleneksel bankaların verdiği hizmeti bu kurumlar dışındaki başka bir kurum vermiş olsa bile bireylerin ihtiyacı giderilmiş olacaktır. Bu durum da neden sadece bankalara bağımlı kalmak gereksin?

1860'lardan itibaren analog teknolojiler ile birlikte fintek evriminin kesin olarak başladığı saptanmıştır (Arner, 2016). Buna göre fintek üzerine çalışmaları bulunan araştırmacılara göre fintek endüstrisi 3 evreden oluşmaktadır. Fintek 1.0, Fintek 2.0 ve Fintek 3.0 evreleri finteklerin gelişim evrelerini tanımlamaktadır (Abdillah, 2019). Fintek evrimi Tablo 2'de de gösterildiği gibi 1866 yılı sonrası başlayıp, Fintek 1,0 olarak adlandırılmıştır. Şekil 2' de de destekleneceği üzere analog teknolojilerden dijital teknolojilere geçiş dönemi olmaktadır. McNamara tarafından ilk kredi kartı örneği (Diner's Club) bu dönemde ortaya çıkmıştır. İlk kredi kartı örneğinin fintek endüstrisinin başlangıcını oluşturan öğelerden biri olduğu saptanmıştır. Bu dönemde aynı zaman da fintek 2.0 için alt yapı oluşturan Global teleks ağı kurulmuştur.

Tablo 2; Fintek endüstrisi gelişimi

Fintek 1.0 (1866-1966)	Fintek 2.0 (1967-2007)	Fintek 3.0 – Fintek 3.5(2008 ve sonrası)
<ul style="list-style-type: none">• Diner's club; McNamara tarafından kurulan ilk kredi kartı örneği• Quotron system; borsa tavsiyesi veren sistem• Global teleks ağı; fintek 2.0 için alt yapı oluşturan ağ	<ul style="list-style-type: none">• İlk ATM• Swift• EFT• Bloomberg• Mobil telefon kullanımı	<ul style="list-style-type: none">• Eşten eşe finansman• Bitcoin, etherium, vd, kripto paraların kullanılmaya başlanması• Web tabanlı kitle fonlama• Yeni bankacılık işlemleri yapan şirketlerin oluşumu ve yaygınlaşması

Kaynak; yazarın kendi düzenlemesi

1967 yılı sonrası Fintek 2,0 olarak adlandırılmıştır. Bu dönemde ilk ATM kurulmuş ve bireyler finansal ihtiyaçlarının bir kısmını bu noktalardan giderebilmiştir. ATM'ler yardımıyla bankalardaki uzun sıralar ve gereksiz doluluk önlenmiştir. El tipi hesap makineleri, Bloomberg, SWIFT, .com uzantısı, cep telefonları kullanımı ve çevrimiçi bankacılık bu dönemde ortaya çıkmış ve kullanılmaya başlanmıştır.

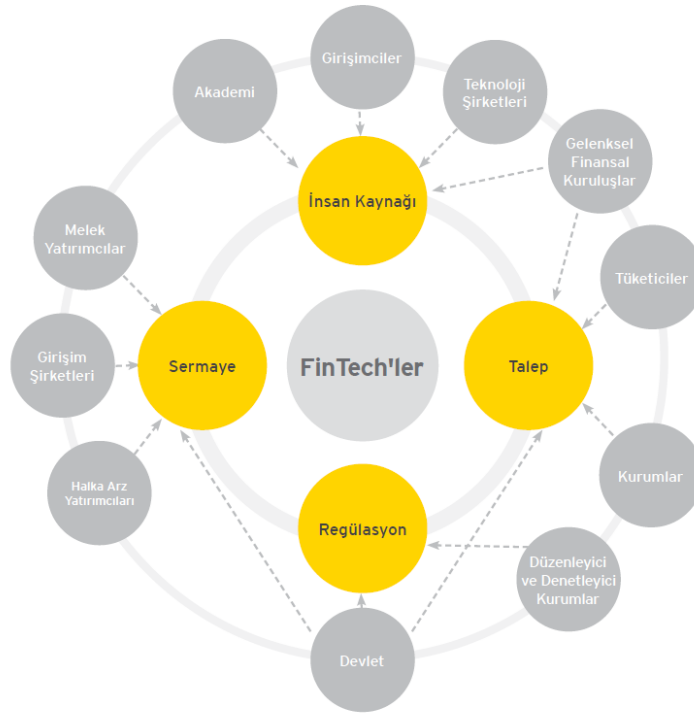
Fintek 3.0 2008 dünya ekonomik krizi sonrası ortaya çıkmıştır. 2008 dünya ekonomik krizi fintek endüstrisinin gelişimini hızlandırmıştır.

- Kriz sonrası düzenleyici reformlar
- Oluşan finansman açığı; bankalar iflas etmiş, verilecek krediler için zor şartlar sunulmuş vs.,
- Operasyonel maliyet azaltma; çalışanlarına maaşlarını ödeyemeyen kurumlar personel çıkarma ya da küçülme yoluna gitmiştir

- Halkın krize karşı tutumu; halk finansal kriz sırasında resmi finansal kuruluşların çöküşü üzerine, bu kurumlara karşı güvensizlik ve olumsuz tutum sergilemiştir
- Teknoloji; POS cihazları çıkmış, bireyler teknolojidenden daha fazla faydalanmaya başlamıştır

2.1.2. Fintek ekosistemi

Finansal teknoloji firmaları yalnızca finans ve teknolojiden oluşmamaktadır. Finteklerin içerisinde bulunduğu bir ekosistem vardır. Finteklerin birbiriyle etkileşim halinde ve sürekli bir iletişimin olduğu dış çevre fintek ekosistemi olarak incelenmektedir (Demirdöğen, 2019). Bu açıdan bakıldığında fintekler yalnızca finans sektörü ve teknoloji ile ilişki halinde değildir. Fintekler insan kaynağı, sermaye, talep ve regülasyonlar ile ilişki halindedir. Dolayısıyla bu unsurların fintek ekosistemi olduğu saptanmıştır (EY Türkiye Danışmanlık, 2018). Fintek ekosisteminin 4 ana unsuru dışında bu unsurların ilişki içerisinde olduğu görülmektedir.



Şekil 2; fintek ekosistemi unsurları

Kaynak: Ernst and Young (2016).

Şekil 2’de Ernest ve Young tarafından hazırlanmış fintek ekosistemi unsurları bulunmaktadır. Buna göre fintek ekosisteminin 4 ana unsuru dışında bu unsurların etkileşim halinde bulunduğu unsurlar bulunmaktadır.

İnsan kaynağı: kurumların işleyişinin eksiksiz bir şekilde tamamlanması için insan emeğinden faydalanılmaktadır. Bu durumda fintek şirketlerinin insan kaynağına ihtiyacı vardır. Şirketler bireylerin ihtiyacı olan finans hizmetini sunarken teknolojinin yanında insan kaynağından da faydalanmıştır. Şekil 2’ye göre insan kaynağını oluşturan ve aktif olduğu 4

paydaşı bulunmaktadır. Fintek şirketlerine faydası bulunacak olan insan kaynağı ilgili üniversitelerde yetiştirilmektedir. Buna göre **akademiler** insan kaynağı yetiştirmektedir. Yeni fikirlerin oluşumu, finansal teknolojiye yeni bir bakış açısı kazandırdığı için **girişimciler** insan kaynağının paydaşıdır. Teknolojik yenilikler ile finans sektörünü birleştirmesi açısından **teknoloji şirketleri** insan kaynağının paydaşıdır. Geleneksel bankalarda çalışan personellerin sektör ile ilgili bilgisi nedeniyle fintek şirketlerinde verimli olacağı düşünülmektedir. Bu nedenle **geleneksel finansal kuruluşların** insan kaynağı ürettiği saptanmıştır.

Talep: Fintek şirketlerinin piyasaya sunduğu ürün ve hizmetler bir talebin sonucudur. Finansal hizmet talebi olan bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda kolay ve hızlı bir şekilde problemi çözebilecek ürün ve hizmet sunarlar. Finansal hizmetlere kolayca ulaşmayı amaçlayan her yaşta insanlar fintek şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetlere yönelirler (Yazıcı, 2019). Bu durumda fintek ekosistemi içerisinde müşteri taleplerinden fintek şirketleri etkilenmektedir. Müşteriler talebi etkilediği için **tüketicilerin** talebin paydaşı olduğunu söylemek mümkündür. Devlet yaptığı politikalar ile müşterileri etkilemektedir. Dolayısıyla **devlet** unsuru talebin paydaşıdır. **Geleneksel finans kuruluşları** insan kaynağı oluşturduğu gibi fintek şirketlerinin rakibi olduğu için talebe de etki eder. Fintek şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri yalnızca bireylerin kullanmadığı düşünülürse diğer **kurumlarda** talebi etkilemektedir.

Regülasyon: regülasyon kelimesi regüle etmekten gelir. Regüle etmek bir şeyi düzenlemek anlamında kullanılır. Bu kapsamda düşünüldüğünde regülasyon, bir otorite tarafından düzenlenmek demektir (Aktan ve Yay, 2016). Fintek şirketleri tarafından düşünüldüğünde finansal piyasaları düzenleyen kurumlar tarafından denetlenmesi anlamına gelir. Fintek şirketlerinin bu denetimlerden ayrı düşünülmemeyeceği için regülasyon finteklerin ana unsurlarından biridir. Finteklerin işleyişini, düzenini kontrol **düzenleyici ve denetleyici kurumlar** ile devlet tarafından yapılmaktadır. Bu nedenle düzenleyici ve denetleyici kurumlar ile devlet regülasyonun paydaşlarıdır.

Sermaye: finteklerin halka ürün ve hizmet sunmak için sermayeye ihtiyacı vardır. Sermaye olmazsa ürün ve hizmet olmayacağı için sermayeyi fintek ekosistemi için ana unsur olarak kabul etmek mümkündür. Fintek şirketlerine sermaye farkı yollardan ulaşmaktadır. Bazen bu sermaye **devlet** tarafından finteklere sunulmaktadır. Bu nedenle devlet sermaye unsurunun paydaşıdır. Finansal teknoloji sektörüne girmek isteyen girişimci şirketler de sermayeye sahiptir. Sermaye **girişim şirketleri** tarafından sağlanabildiği için sermayenin paydaşlarıdır. Fintekler sermayeye sahip olmak adına bazen ortak alabilirler bu ortaklar halka arz yatırımcıdır. Fintek sektörüne, sermaye ortaya koyarak ortak olurlar. Bu nedenle **halka arz yatırımcılar** sermayenin paydaşlarından biridir. Sermayenin paydaşlarından biride melek yatırımcıdır (Günay ve Başalp, 2011). Melek yatırımcılar sermaye karşılığı mülkiyet hissesi ya da hisse senedi alırlar. Böylelikle fintek ekosistemini sermaye unsurunun paydaşları haline gelirler.

2.1.3. Fintek uygulamaları

Fintek ekosistemi için farklı ana unsurlar ve farklı alt unsurlar saptanmıştır. Fintek uygulamalarında da yapılan literatür çalışmaları sonucunda ortak bir görüş bulunmamaktadır.

2008 yılında bankaların düşük faizli konut kredisi imkanından birçok vatandaş faydalanmıştır. Ancak ekonomik çalkantılar sonucunda borcunu ödeyemeyen müşterilerin evine el koyulmuştur. Bu durumda para ihtiyacı olan bireyler bankalara yönelmekten kaçınmıştır. Verdiği krediyi temin edemeyen bankalar ise kredi vereceği müşterileri ayrıntılı seçmeye, zorlu kredi şartı getirmeye başlamıştır. Bankalardan kredi alamayan müşteriler farklı yollar aramıştır. Bu ortamda finansal teknoloji şirketleri yeni ürün ve hizmetlerle müşterilerin ihtiyacını gidermek amacıyla finans sektörüne giriş yapmıştır.

2008 yılında gerçek adı bilinmeyen Satoshi Nakamoto kod adlı biri bir site yazı yayımladı. Yayımlanan “Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System” isimli yazı kripto para çeşidi olan bitcoini tanıyordu. Yapılan bu adım ile bir yatırım çeşidi olan kripto paralar finansal teknoloji şirketleri tarafından piyasaya sürülmüş oldu. Ortaya çıkan bu sanal paralar devlet müdahalesi altında olmadığı ve şifreli olduğu için bireylerin yatırım amacıyla bankalar yerine bu fintek hizmetine başvurmasına neden olmuştur.

2008 yılı içerisinde ve sonrasında bireylerin finans alanındaki ihtiyaçlarını gidermek amacıyla finansal teknoloji firmaları ortaya çıkmıştır. Bu şirketler finans sektörünün alt sektörlerinde bireylere hizmet sunmaktadır. Bu alt sektörlerin neler olduğu araştırıldığında literatürde ortak düşünceye rastlanılmadığı Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3; Fintek şirketlerinin hizmet sunduğu sektörler

Kaynakça	Sektör sayısı	Sektör / Alt Sektör
Haddad ve Hornuf, 2019	9	Varlık yönetimi, Takas servisleri, Finans, Sigorta, Sadakat programları, Diğerleri, Ödemeler, Regülasyon teknolojileri, Risk yönetimi
Chuang vd., 2016	6	Ödemeler, Yatırımlar, Sigorta, Finansal danışmanlık, Büyük veri analitiği, Finansal gizlilik
CBFO (Cumhurbaşkanlığı Finans Ofisi)	10	Kişiler arası borç verme (P2P Lending), Ödemeler (Dijital ödemeler, e-para şirketleri, sınır aşan ödemeler), Kişisel finans yönetimi, Blok Zincir ve Kripto Para, Mikro Sigortacılık, Dijital Bankacılık, Finansal API Ekonomisi, Kitle Finans, Para Piyasaları odaklı Fintek modelleri (Robo Advisor vb.), RegTek (Regülasyonları dijitalleştiren modeller)
Startups.watch, 2020	11	Ödeme sistemleri, Bankacılık Hizmetleri, Finansman Hizmetleri, Kurumsal Finansman Hizmetleri, Kişisel Finans Yönetimi, Servet Yönetimi, Varlık Yönetimi, Yatırım, Sigortacılık, Kitle Fonlaması, Big Data (Büyük Veri) Merkezler, Platformlar vb. birlikler (Hubs) ve Kripto Para
Chen vd., 2019	7	Finansman, Yatırım, Finansal danışmanlık, Ödemeler, Sigortacılık, Operasyon, İletişim
EY Türkiye	5	Para transferi/Ödemeler, Tasarruf/Yatırımlar,

		Finansal planlama, Sigortacılık, Borçlanma
Avrupa Parlamentosu Araştırma Servisi	6	Ödemeler, Finansal Araştırma, Sigorta, Mevduat ve Kredi, Yatırım Yönetimi, Kitlesel Fonlama
KPMG	8	Ödemeler / İşlemler, Kredi, Yatırım Bankacılığı / Sermaye Piyasaları, Sigorta Teknolojisi , Varlık Yönetimi, Kişisel Finans, Kurumsal / B2B Fintech, Yasal Düzenleme Teknolojileri (RegTech),

Kaynak: yazar tarafından oluşturulmuştur

Tablo 3’de görüldüğü üzere finansal teknoloji şirketlerinin hizmet verdiği alt sektörler kaynaklarda farklılık göstermektedir. Finansal teknoloji şirketlerinin hizmet verdiği alt sektör sayısı 5 ila 11 arasında farklılık göstermektedir. Bu farklılığın temel nedenleri arasında bazı iki alt sektörü tek başlık altında incelenbilmesi gelmektedir. Örneğin bazı kaynaklarda tasarruf ve yatırım tek bir alt sektör olarak incelenirken bazı kaynaklarda varlık yönetimi ve yatırım olarak farklı alt sektörler olarak incelenmiştir (EY Türkiye, 2021; CBFO). Finansal teknoloji şirketlerinin hizmet sunduğu alt sektörler ve uygulama şekilleri tanımlanmadan önce kaç alt sektörden oluştuğu hangi şekilde ayrıldığı saptanmalıdır. Buna göre yapılan literatür incelemesinin ardından temel fintek uygulamalarından biri olan kripto paralar alt sektörde incelenmektedir. Para ihtiyaçlarını bankalardan karşılamak istemeyen kişiler için fintek şirketleri P2P (peer to peer) kişiler arası borç verme uygulaması olarak ele alınmıştır. Ayrıca fintek şirketlerinin alışverişlerde ödeme kartı sunması, uygulamalardan fatura ödenebilmesi sebebiyle ödemeler alt sektör olarak saptanmıştır. Ayrıca bu çalışmada finansal teknolojilerin alt sektörü olduğu düşünüldüğü için regülasyon teknolojileri, sigortacılık, kitlesel fonlama ve varlık yönetimi de alt sektörler olarak ele alınmıştır. Buna göre fintek uygulama alanlarını 7 başlıkta incelemek mümkündür.

2.1.3.1.Ödemeler/Para Transferi:

Bireyler elektrik, su doğalgaz gibi fatura ödemelerini bankalar üzerinden gerçekleştirebilmekteydiler. Bununla birlikte bankalar bireylere banka hesabındaki paraları harcayabilmeleri için banka kartı vermiştir. Bu banka kartlarıyla birlikte alışverişlerde ödemeler kolayca yapılabilmektedir. Banka hesaplarında para olmadığı süreçte ödeme yapabilmeleri içinde kredi kartları temin etmiştir. 2008 Dünya Ekonomik Krizi sonrası bireylerin bankalarda hesap açması zorlaşmış ayrıca bankalara olan güven azaldığı için bankalarda hesap açmakta çekimser kalmışlardır. Bu durumda finansal teknoloji şirketleri bir boşluk görmüştür. Bireylerin finansal ihtiyaçlarını gidermek için bu alanda teknolojik yenikler getirmişlerdir. Böylece fintek şirketleri kolayca hesap açabilecekleri bir uygulama geliştirmiş ve kullanıcıları için bankacılık faaliyetleri yürüten kartlar tedarik etmiştir. Bu kartlar yardımıyla alışverişlerde ödemeler kolay ve güvenilir bir şekilde yapılabilmektedir. Faturalar ise banka kartı olmayan müşterilerinde online olarak kolayca ödeme yapabileceği hale gelmiştir.

Birbirine uzak mesafede iki insan hesapları arasında para transferi yapmak istediğinde bankaları kullanmaktaydı. Ancak bankalara olan güven azalınca fintek şirketleri bu durumdan yararlanmış ve sektöre para transferi yapabilecek uygulamalar sunmuştur. Bu bağlamda para

transferi yapmak isteyen bireyler artık bankalara rakip olan fintekler yardımıyla kolayca yapabilmektedir. Ayrıca son günlerde bankaların kestiği para transfer ücretleri bireyleri yeni yollar aramaya teşvik etmiştir. Buna dayanarak bankaların kestiği para transfer ücretleri fintek şirketlerinin sunduğu hizmetin daha popüler hale gelmesine neden olmuştur.

2.1.3.2.Kripto Para

2008 yılında piyasaya Satoshi Nakamoto kod adlı biri, bir grup ya da bir şirket tarafından sunulmuştur. Bir grupta bitcoini tanımlayan bir yazı ile tanıtılmıştır. Kriptografi yani şifreleme ile güvence altına alınmış kripto paralar sanal ortamda varolan paralardır. Kripto paralar 2008 yılı sonlarından itibaren kullanılmaya başlanmıştır (Alpago, 2018). Kripto paralar ortaya çıktığı dönemlerde yatırım aracı olarak kullanılmaya başlanmıştır. Dolayısıyla daha önceki yapılan çalışmalarda kripto paralar yatırım alt sektöründe incelenmektedir. Ancak her şeyin geliştiği teknolojiye ayak uydurduğu günümüzde, sanal paralar kağıt ve madeni paralar gibi değer görmeye başlamıştır ve ilerleyen zamanlarda günlük hayatta daha sık kullanılacağı düşünülmektedir. Günümüzde kripto paraları resmi para birimi olarak kabul edip devlet güvencesine alan ülkeler bulunmaktadır. Turizm sektörü gibi bazı sektörlerde ise kripto paralarla ödeme alınmaya başlanmıştır (Karaoğlan vd., 2018). Bununlar göz önüne alındığında kripto paraların yatırım uygulamaları altında incelenmesi sağlıklı bulunmamıştır. Ödemeler başlığı altında incelemek içinde uygun değildir. Bu yüzden kripto para uygulamaları fintek endüstrisi içerisinde kendine önemli bir yer edinmiştir. Bireylerin yatırım aracı olarak kripto parayı tercih etmesinde farklı nedenler vardır. Ancak yatırımcıların kripto para tercih etmesindeki etmenlerden biri merkezi bir otorite tarafından yönetilmemesidir. Hükümetlerin kripto paralar üzerinde etkisi olmaması yatırımcıların kripto paraya yönelmesindeki diğer bir etmen haline gelmiştir. Kripto paralar ilk ortaya çıkışında internet üzerinde kullanılacak sanal paralar olarak ortaya çıkmış olsa da günümüzde ödeme yöntemi olarak da kullanılmaktadır. Kripto paranın popüler olması ile birlikte bazı kurumlar ödeme olarak kripto parayı kabul etmeye başlamıştır. Bu durumun gelecekte daha da yaygın olacağı düşünülmektedir.

2.1.3.3.Kişiler arası borç verme (peer to peer lending)

2008 krizinin finans sektörüne etkilediği alt sektörlerden biride kredi ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. Kriz sonrası bankalar kredi vermeden önce daha ayrıntılı bir inceleme yapmaya başlamıştır. Para ihtiyacı olan bireyler bankadan kredi almak için zor koşulları tamamlaması gerekmiştir. Ayrıca kriz döneminde bankadan kredi çeken bireylerin kredilerini ödeyememesi sonucunda bankalar mallarına haciz koymuştur. Kriz dönemi içerisinde de bu nedenle iflas eden firmalar artmıştır (Murphy, 2008). Bu şartlar altında kredi ihtiyaçlarının karşılanmasında bir finansal açık oluşmuştur. Bu açığı kapatmak üzere fintek uygulamaları ortaya çıkmıştır. Bu uygulamalardan biri P2P lending olarak karşımıza çıkan kişiler arası borç verme uygulamalarıdır. Aracı olmadan kişiler arası borç verme geleneksel bir yöntemdir. Para ihtiyacı olan bireyler çevrelerinde kullanımda olmayan parası olan kişilerden borç para alabilmekteydi. Zamanla bu borç para verme işlevini bankalar üstlenmişti. Ancak daha öncede vurguladığımız sebeplerden bireyler banka dışında finansal hizmet verebilecek kurumlara yönelmiştir. P2P çevrimiçi borç verme uygulamalarına yönelmelerinin diğer bir sebebi de

internet üzerinden kolay ve hızlı bir şekilde finans ihtiyacının karşılanmasıdır (Bachmann vd., 2011). İlk borç verme platformu olan Zopa, İngiltere’de kurulmuştur. Daha sonra 2008 krizi ile beraber çoğalmış ve farklı ülkelerde de borç verme uygulamaları kurulmuştur (Frerichs ve Schumann, 2008). Bu borç verme platformları içerisinde de borçlu olacak kişinin kredi notu bulunmaktadır. Borç verme platformları bireylerin kredi notuna bakarak borç vermek ya da borç vermeme hakkına sahiptir.

2.1.3.4.RegTech (Regülasyon Teknolojileri)

Regülasyon kelime anlamı olarak regüle etmekten gelir ve düzenlemek anlamını taşır. Bu bağlamda regülasyon teknolojisi, düzenleyici teknolojiler olarak karşımıza çıkar. Fintekler teknolojiye dayalı finansal yenilikler ortaya koyarken RegTech uygulamaları yasal düzenlemeler ile ilgilenir. 2008 Dünya Ekonomik Krizi sonrasında bireyler finansal anlamda fintek kuruluşlarından yardım almaya başlamıştır. Fintek kuruluşlarının herhangi bir düzenlemeye tabi olmaması tercih sebeplerinden biridir. Bunun aksine düzenlemeye bağlı olmaması tercih sebebi olabileceği gibi kullanıcılarda finteklere karşı güvensizlikte oluşabilmektedir. Regtech uygulamaları bu kısımda devreye girer ve regüle etmenin zor kısımlarını ele alır ve fintek sisteminin sürece uyum sağlamasına yardımcı olan uygulamalardır (Tekin, 2019). Regtech fintek dünyasındaki düzenleyici kurumların eksikliğinin karşılamak amacıyla bu süreçte kullanıcılara güven sağlayacak düzenleyici teknolojilerdir. Regtechler, finteklerin düzenleyici ve denetleyici kurallar karşısında nasıl bir yol izleyebileceği ve bu ortamda fintekleri düzenleyici koşullara uyum göstermesine yardımcı olmaktadır. Regtech düzenleyici kuruluşlara teknolojiyi entegre etmektedir. Bu bağlamda fintekler nasıl finans sektörüne teknolojik yenilikler getirmiş ise regülasyon teknolojileri de yazılımlar ile düzenleyici kuruluşlara teknolojiyi entegre etmiştir. Böylelikle bu uygulamalar finteklerin eksik olduğu düzenleyici kısma uyum sağlamalarına yardımcı olmuştur.

2.1.3.5.Sigortacılık (InsurTech)

Değerli eşya, taşınmaz, sağlık gibi alanlarda bireyler tam koruma istemektedir. Bireyler yeni eşya aldığı, yeni ev aldığı ya da sağlık hizmetlerinden faydalanmak için tam bir güvence istemektedir. Buna dayanarak eşyalarını veya sağlıklarını güvence altına almak için bankalara başvuruyordular. Bankalara başvurarak bireysel sağlık sigortaları yapılmaktaydı. Herhangi bir ölüm durumunda kalınması halinde hayat sigortası yapılmaktaydı. Daha sonra teknolojinin finans alanını etkilemesiyle sigortacılık işlemleri de üçüncü parti şirketleri tarafından yapılabilir hale gelmiştir. InsurTech olarak adlandırılan sigortacılık sektörü, teknolojik yeniliklerden yararlanan sigortacılık sektörüdür. InsurTech; sigortacılık işlemleri yapan kurumlar, sigorta yaptıkları kişilerin daha kolay, daha hızlı ve daha avantajlı bir şekilde işlemlerini tamamlamayı amaçlar. Sigortacılık teknolojileri sigorta yaptıkları kişilerin hayatını kolaylaştırır, ortaya çıkacak olan riskleri en aza indirir, bireye maddi ve manevi destek ve fon sağlar. Geleneksel sigortacılık bir aracın kaskosunu yapacağı zaman aracın hasar kaydını, yaşını vb., bilgileri bilmek ister sigortacılık teknolojileri ise daha birçok faktörü göz önünde bulundurur ve kaza oranını hesaplar, daha ince ayrıntılarının araştırıp ona göre özel bir işlem uygular (Görmüş, 2020). Insurtech uygulamaları kişiye özel, doğru sigorta poliçelerini bulup uyguladıkları için daha popüler hale gelmektedir. Sigortacılık teknolojilerinin 7 gün 24 saat

müşterilere hizmet etmesi her daim ulaşılabilir olması bir diğer tercih sebebidir. Günümüzde teknoloji tabanlı sigortacılık şirketleri farklı sigortacılık hizmeti vermektedir. Kasko, trafik sigortası, sağlık sigortaları, bireysel emeklilik sigortaları bu şirketlerin hizmet verdiği sigortacılık işlemlerinden bazılarıdır.

2.1.4. Kitlese Fonlama



Şekil 3; kitlese fonlama

Kaynak: Crowdfon.com, 2017

Yukarıda tanımlaması yapılan kitlese fonlama uygulamaları, finans eksiği hisseden yatırımcıların fonlanması için çıkan bir uygulamadır. Teknolojinin gelişmesi ile birlikte endüstri 4.0 sürecindeki girişimler yüksek maliyetli olmaktadır. Bu doğrultuda piyasaya yeni girecek girişimcilerin kaynak ihtiyacı artmaktadır. Bunun aksine güvensiz bulmaları sebebi ile bankalar kendilerine başvuran girişimcilere kredi vermekten kaçınmaktadır (Sancak, 2016). Bu doğrultuda finansal kaynak açığında olan girişimciler ortaya çıkmıştır. Bu eksiği gidermek için ise kitlese fonlama uygulamaları kurulmuştur. Bu uygulamalar içerisinde iki taraf vardır. Finansal kaynak sağlayabilecek küçük yatırımcılar ve finansal kaynak ihtiyacı olan küçük girişimciler. Bu kitlese fonlama uygulamaları sayesinde girişimciler tasarılarını, fikirlerini burada paylaşabilir ve destek isterler. Yatırım yapabilecek finansal kaynağa sahip olan ancak herhangi bir girişimci fikri olmayan bireyler güvendikleri projelere yatırım yaparlar. Fon ihtiyacı olan girişimciler, sunumlarla fotoğraflarla projelerini destekler ve kaynak ararlar. Bir yatırımcının desteği ile tamamlanamayacak girişimler bu uygulamalar yardımı ile daha fazla bireye ulaşır ve birden fazla fon olarak girişimler hayata geçebilir. Küçük girişimcilerin birden fazla kaynak sağlayabilecek yatırımcıya ulaşması ile bu kitlese fonlama uygulamaları ile mümkün hale gelmiştir.

1.1.3.6.Varlık Yönetimi

Bireylerin taşınır veya taşınmaz malları için varlıktan söz edilebilir. Varlık yönetimi ise taşınır veya taşınmaz malların yönetilmesidir. Literatürde yapılan tanımlara bakıldığında ise fintek uygulamalarından biri olan bu uygulama robo-danışmanlık, sosyal ticaret, servet yönetimi, kişisel finansal yönetim uygulamaları veya yazılımlarını yapan varlık yönetim şirketi olarak adlandırılmaktadır (Haddad ve Hornuf, 2019). 2008 krizi sonrası bankaların kredi miktarını azaltması, faizi artırması problem teşkil etmiştir. Kredilerin ödeyemeyen şirketler iflas eşiğine

gelmiştir. Bu kriz durumunda varlık yönetim şirketleri ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda yapılan tanımlamaya bakıldığında, kişisel finansal yönetim uygulamaları, servet yönetimi ya da robot danışmanlık yapan şirketler, bu yazılımları üreten şirketler varlık yönetim şirketleridir. Kriz sürecinde oluşan kredi eksikliği ya da kredileri ödeme zorluğu çeken şirketlere yardımda bulunmuştur. Varlık yönetimi sürecinde şirketler, yeniden yapılandırmanın kolaylaştırılması, yüksek oranlı geri kazanım, hızlı çözümleme ve varlık piyasalarının normalleştirilmesini amaçlamaktadır (Biçim, 2010).

1.1.4. Fintek dünya

Dünya üzerinde fintek şirketlerinin çıkış noktası 2008 dünya ekonomik krizi sonrasına dayanmaktadır. 2008 yılı itibariyle dünya üzerinde fintek şirketleri ortaya çıkmış, 2012 yılı sonrası ise popüler hale gelmiştir. 2022 yılının son çeyreğinde dünyadaki en popüler 10 fintek şirketi Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4; 2022’nin 2.çeyreğindeki dünyanın en büyük 10 fintek şirketi

	Şirket	2022 2. Çeyrek değerlendirmesi (\$Milyar)	Ülke
1	Stripe	95	ABD
2	Klama	45.6	İsveç
3	Checkout.com	40	İngiltere
4	Revolut	33	İngiltere
5	FTX	32	Bahamalar
6	Chime	25	ABD
7	Ripple	15	ABD
8	Blockchain.com	14	İngiltere
9	Plaid	13.5	ABD
10	OpenSea	13.5	ABD

Kaynak: <https://www.turktelekomventures.com.tr/fintech-unicornlari>

Tablo 4’de verilen bilgiler ışığında 2022 yılının son çeyreğindeki popüler ve en zengin şirketi ABD’deki Stripe şirkettir. Online ödeme kabul eden şirketlerin online ödemelerini işleme sokan bir fintek uygulamasıdır. 2. Sıradaki diğer fintek şirketi arasında kar açısından büyük fark vardır. İsveç’te kurulmuş olan Klama şirketi en çok büyüyen 2. Şirkettir. Klama yine müşterilerine ödeme yapma, taksitli bir şekilde ödeme yapabilmeleri imkânı sağlar. Listedeki diğer şirketlerde incelendiğinde finansal teknolojilere en çok ödeme yapmak için başvurulduğu anlaşılmıştır. Ayrıca listede kripto para sağlayıcısı şirketlerde bulunmaktadır. Bu doğrultuda kripto para şirketlerinin de kullanıcılar tarafından popüler olduğu saptanmaktadır.

Dünya çapında girişimcilerin fintek yatırımlarına yönelmesi yıllar içerisinde farklılık göstermektedir. Bireylerin farklı sebepler ile finteklere yönelmesi bu alanda yeni girişimlerin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Aşağıdaki Şekil 6’da 2018 ile 2022 yılları arasındaki fintek yatırımları verilmiştir.



Şekil 4: fintek yatırım miktarı

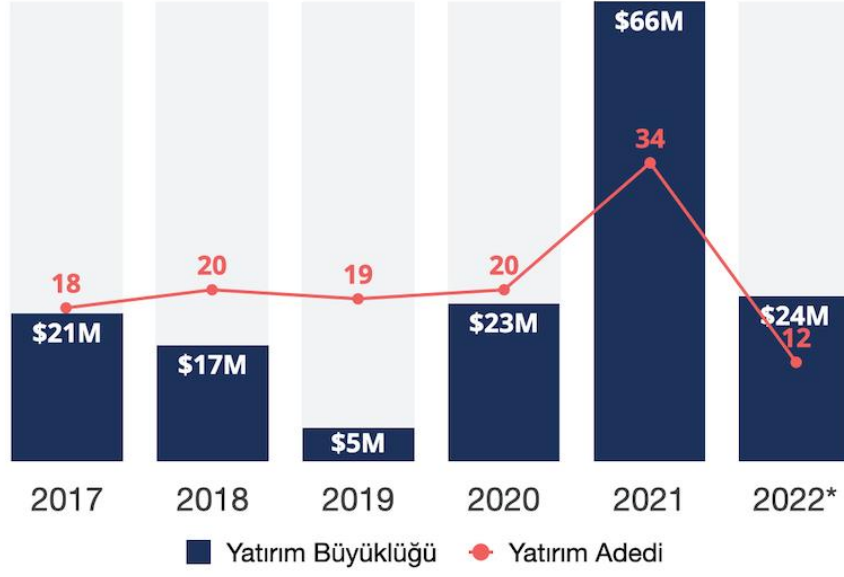
Kaynak: <https://www.turktelekomventures.com.tr/fintech-unicornlari>

Yukarıdaki şekil 4’de görüldüğü üzere 2018’in ilk çeyreğinden 2020’nin son çeyreğine kadar olan fintek yatırımlarının yaklaşık düzeyde olduğu görülmektedir. 2021’in ilk çeyreğinde ise bir önceki yıla göre yatırımlar 2 katına çıkmıştır. Bunun nedeni olarak finteklere olan talep arttığı düşünülmektedir. Kullanıcıların fintek şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetlere yönelmesi yatırımcıların bu alanda yatırımlarını artırmalarını sağlamıştır. Kullanıcıların 2020 yılında finteklere yönelmesinin ya da finteklerin popüler hale gelmesinin nedeni olarak 2020 yılının ilk çeyreğinde başlayan COVID-19 pandemisi görülmektedir. COVID-19 pandemi sürecinde kullanıcılar çevrimiçi alışveriş yapıp çevrimiçi ödeme yöntemlerine yönelmiştir. Fintek uygulamaları arasında en popüler olan uygulamada ödeme uygulamalarıdır. Ayrıca para transferi yapılabilen uygulamalarda popüler fintek uygulamaları arasındadır. Pandemi döneminde bankalara alternatif para transferi yapılacak uygulamalar kullanıcılara cazip gelmiştir. Şekil 4’de 2021 yılı içerisinde fintek yatırımlarının yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Bunun aksine 2022 yılının ilk çeyreği itibariyle fintek yatırımlarında bir düşüş görülmüştür. 2021 yılının son çeyreğinden 2022’nin 2. çeyreğine kadar fintek yatırımlarında %33’lük bir düşüş yaşanmıştır. Ancak 2022 itibariyle fintek yatırımları 2020’ye kadarki olan sürece göre hala yüksektir.

1.1.5. Fintek Türkiye

Dünyada fintek şirketleri 2008 dünya ekonomik krizi sonrasında kurulmaya başlanmıştır. Türkiye ise fintek endüstrisine daha sonra dahil olmuştur. 2012’nin ikinci yarısında itibaren fintek endüstrisinde rol oynamaya başlamıştır (Aktuğ, 2020). Ancak fintek kelimesi 2001 yılında Türkiye’de kullanılmaya başlanmıştır. Ziraat bankası ve Halk bankasına bilgi teknolojileri hizmeti sağlamak amacıyla 2001 yılında “Fintek Finansal Teknoloji Hizmetleri A.Ş.” olarak kurulan bir şirkettir. Daha sonra fintek endüstrisi ortaya çıkınca firma 2014 yılında isim değiştirmiştir (fintech İstanbul, 2023).

FİNTEK YATIRIMLARI

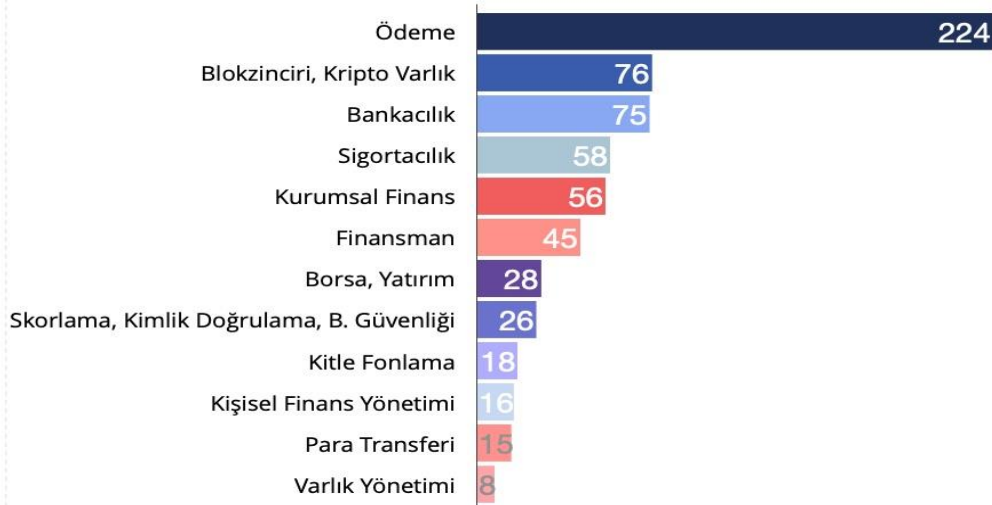


Şekil 5; 2017 ve 2022 arası Türkiye’deki fintek yatırımları

Kaynak; fintechistanbul, 2022

Yukarıda şekil 5’de belirtildiği üzere fintek yatırımlarının başlangıçtan bu yana en fazla olduğu yıl 2021 olarak tespit edilmiştir. Buna göre dünya genelinde en çok yatırım 2021 yılında yapılmıştır. Ancak Türkiye’de 2021 yılındaki yatırımın büyüklüğü bir önceki yılın yaklaşık üç katıdır. Fintek yatırım adedine bakıldığında 2020 yılına kadar yaklaşık ilerlerken 2021 yılında artış olduğu görülmüştür. 2021 yılındaki fintek yatırımlarının fazla olması 2019 COVID-19 pandemisi ile ilişkili olduğu düşünülmektedir. Bunun aksine 2022 yılındaki fintek yatırım büyüklüğü ve fintek yatırım adedinde bir düşüş olduğu görülmüştür.

DİKEYLERİNE GÖRE FİNTEKLER



Şekil 6; Türkiye’deki fintek alt sektörleri adedi

Kaynak; fintechistanbul, 2022

Şekil 6’da 2022 yılı itibariyle fintek şirketlerinin faaliyet gösterdiği alt sektörler ve sayısı verilmiştir. Buna göre dünya genelinde olduğu gibi Türkiye’de de en çok fintek hizmeti sunulan sektör ödeme hizmetleri olmuştur. Türkiye’de 2022 itibariyle 224 adet ödeme hizmeti veren şirket bulunmaktadır. Dünya genelinde olduğu gibi Türkiye’de de en fazla hizmet sağlayan fintek şirketleri kripto para uygulamalarıdır. 2022 itibariyle Türkiye’de 76 adet varlık gösteren kripto para uygulaması bulunmaktadır. Dünya genelinde de aynı şekilde en popüler fintek uygulaması ödeme hizmeti veren fintek uygulaması iken, ikinci en popüler olan kripto para uygulamalarıdır.

Tablo 5; Türkiye’deki popüler fintek şirketleri

Fintek alt sektörü	Fintek şirketleri
Ödemeler/para transferi	hepsipay, iPara, iyzico, mokapos, paratika, PayTR, Paytrek, PayU, Wirecard, Payby.Me, Belbim, öde.al, nkolay, Pratik İşlem, ininal, Western Union, transferGo, Beemo, BKM Express, Gpay, Mobilexpress, papara, Paycell, Vodafone Cep Cüzdan, Alneo Bankacılık, Cüzdan, Param,
Sigortacılık	Bisigortacı, Koalay, Sigorta Dükkanım, Sigortacı123, Sigorta Küpü, Sigortam.net, sigortayeri, Sigorta Cini, TamamlayıcıSağlık, BiSigorta, Sigortaliyo, Globit, Risklator, Ketsoft, UrbanStat
Varlık yönetimi	AkıllıBES, Digifin, ÖNERİVER, VeriZeka
Kripto para	bikoin, bitci, Bitexen, Bitlo, BitTurk, Borsabit, BTCTurk, bundle.network, Malta, cointeb, Coiny, Digilira, evercoin, Gobaba, Sistemkoin, TakasCoin, VEBITCOIN, Zeegzag, koinal, Koinim, Koineks, Ovis, Paribu, Luna Tech, Blokzincir.io, Seven Gates, Octabase, Inoix, Negentra, XYZ, VisionOrb
Kitle fonlama	Arıkovani, crowdFON, fongogo, fonlabeni, fonbulucu, Donation Based, Buluşum, E-Bursum, ideanest
Kredi	Euler Hermes, Fanaliz, Fideas, Findeks, Kredico, Tarfin, Tekkredi, Crede, artıpara, Enuygun, HangiKredi, Finovatif, KrediLink, SerbestVade, Turk Finansman, nannodit, Trusturk Aymada, BirFatura, BizimHesap, Defter, ekohesap, MEPBulut, Muhsis, KolayBi, Paraşüt, Akaunting, BasitKobi, Logo, Mikro Yazılım, Nebim
Yatırım	Fintables, FTech Labs, Matriks Trader, miks, Rasyonet, Portfoyist, Arya, GC, Balya, Infina, Tradesoft, GENEX, BIST Özel Pazar

Kaynak ; Fintek İstanbul & BKM. (2019)

Tablo 5’de Türkiye’de ödemeler/ para transferi, sigortacılık, varlık yönetimi, kripto para, kitle fonlama kredi temini ve yatırım alt sektörlerinde hizmet veren fintek şirketlerine örnek verilmiştir. Türkiye’de en çok ödemeler ve kripto para alt sektörlerinde hizmet veren fintek şirketine rastlanmıştır (Genç ve Küçükçolak, 2020).

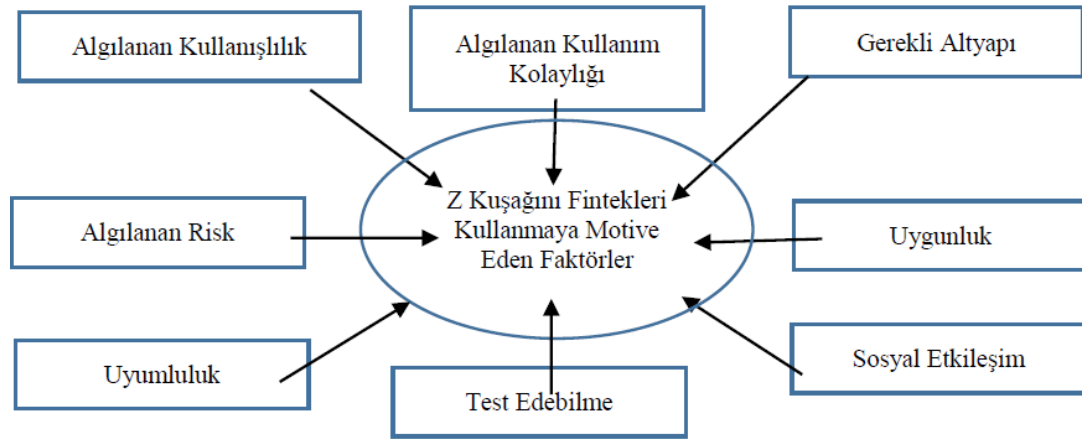
1.2. Fintek Benimseme

TDK’ye göre benimseme “bir şeyi kabullenmek, bir şeye ısınmak ve kendine mal ettiği şeyler” olarak tanımlanmıştır (TDK, 2022). Bu doğrultuda benimseme kavramı için bir

kabullenme sonucunda oluşan durum olarak tespit edilmiştir. Sözlük tanımından çıkarılabilecek bir diğer tanım ise bir durum veya bir şeyi benimsemek için bireyin kendine mal etmesi, o şeyi uygun görmesi gerektiğidir. Örneğin bir uygulamanın benimsenmesi kişinin uygulamayı kendisinin kullanabilmesinden geçer aksi durumda kendi kullanamayacağı uygulamayı benimsemesi söz konusu olmamaktadır.

Finansal teknolojilerin kabullenmesi, bireylerin günlük hayatlarında kullanmaya başlaması sonucunda bu uygulamaların benimsendiği söylenebilir. Bireylerin fintekleri günlük hayatında kullanmaya başlaması, fintekleri kabullenmesi ve fintekleri benimsemesi için farklı unsurların bir araya gelmesi gerekmektedir. her birey için fintek benimsemesini sağlayan farklı unsurlar olsa da yapılan literatür incelemesi sonucunda başlıca unsurlar bulunmaktadır.

Keskin (2021) Z kuşağı için fintek kullanım motivasyonları için çalışma yapmıştır. Buna göre Şekil 9'da fintek kullanıcısı olan Z kuşağı bireylerin kullanım motivasyonları verilmiştir. fintekleri kullanmak için sekiz adet motive edici faktör tespit edilmiştir.



Şekil 7; Z kuşağının fintek kullanımında motive edici unsurlar

Kaynak; Keskin, S, 2021

Fintekler teknoloji temelli uygulamalardır. Fintek uygulamaları dijital uygulamalar olup, mobil cihazlardan kullanılabilir. Genellikle bu uygulamalara erişim internet üzerinden ve telefon, tablet vs. yardımıyla yapılmaktadır. Bu durumda Şekil 7'de de görüleceği üzere fintek kullanımında gerekli alt yapıya sahip olmak motive edici bir unsurdur. Bireylerin mobil cihazları ve interneti olduğu sürece fintekleri benimseyebilecek ortamları oluşmuş olur. Bu nedenle *gerekli altyapı* önemlidir (Shanmugam vd., 2014).

Kullanıcılar için fintek sektörü daha önce deneyimlemedikleri bir alan olarak karşılarna çıkar. Bunun sonucu olarak bireyler fintekleri kullanırken memnun olacaklar mı ya da nasıl bir uygulama olduğu konusunda fikir edinmek isterler. Bu bağlam da kullanacakları fintek uygulamalarını daha öncesinde test etmek bireyler için benimsemeye etkili olmaktadır. Finteklerin *test edilebilir* olması bireylerin kullanıcı fintek kullanım motivasyonunu etkilemiştir (Keskin, 2021). 2008 dünya ekonomik krizi sonrası fintekler ortaya çıkmış olsa da 2012 sonrası daha popüler hale gelmiştir. Bireyler son dönemlerde fintek kullanımını konusunda çevresindeki diğer kullanıcılardan etkileşim alırlar. Sosyal medya bu konuda

kullanılabilmektedir. Bireyler gerek TV gerekse sosyal medya reklamları aracılığıyla fintek uygulamalarından haberdar edilirler. Bu platformlarda uygulamaları benimseyen kullanıcılar deneyimlerini paylaşır ve çevresindeki diğer bireylere fintekleri benimseyebilecekleri konusunda referans olurlar. Bu açıdan bakıldığında *sosyal çevreden alınan etkileşim* fintek benimsemesi için motive edici unsur olmaktadır (Bayrakdaroğlu, 2012).

Z kuşağı bireyleri fintek kullanımına motive eden bir diğer unsur uygunluktur. Z kuşağı bireyler teknoloji ile iç içe büyümektedir. Gelişim evresinde teknoloji ile yakından ilgili olan çocuk, genç yetişkinlik sürecinde de bu deneyimine uygun yollara başvurmaktadır. Finansal ihtiyaçlarını giderirken de teknoloji temelli uygulamalara yönelebilir. Bu durumda finteklerin benimsenmesinde *uygunluk* faktörünün etkili olduğu görülmektedir. Fintekleri kullanma konusundaki bir diğer etken *uyumluluktur*. Bireyler yeni bir yola çıkmadan önce bu yolu gidebileceklerine dair bir inanç hissetmek isterler aksi takdirde o yola hiç çıkmazlar. Bu düşünce doğrultusunda yeni bir uygulama kullanacak birey o uygulama için kendini uyumlu hissetmek ister. Daha önce bahsettiğimiz Z kuşağının teknoloji ile uyumundan hareketle teknoloji ile daha uzak bireylerin de kendilerini fintekler için uyumlu bulmayacağı çıkarımını yapabiliriz. Bu durumda fintekleri kabullenmek, fintekleri benimsemek açısından kullanıcıların kendilerini uyumlu hissetmesi büyük bir faktör olmaktadır.

Fintek kullanıcılarının sektöre sonradan dahil olan bu fintek uygulamalarına karşı bir güven problemi oluşmuştur. Bazı finansal hizmeti ihtiyacı olan bireyler riskli buldukları için geleneksel bankacılık faaliyetlerinin dışına çıkmamaktadır. Burada riskli bulunan şey değişmektedir. Verilerin güvende olmayacağı korkusu, finansal işlemin eksik olacağı, yatırım kaybı gibi çeşitli güvenlik eksikliği korkuları vardır (Shanmugam, 2014). Finteklerin işlem sırasında aldıkları verilerin korunması açısından kullanıcıların endişesi bulunmaktadır. Bu doğrultuda bakıldığında *algılanan risk* finteklerin benimsenmesi ya da benimsenmemesi konusunda etkin rol oynamaktadır.

Yeni haberdar olunan bir uygulama hakkında bireylerin dikkat ettiği bir diğer konu kullanım kolaylığıdır. İnsanlar daha basit kullanımı olan karmaşık bulmadıkları uygulamaları kullanma eğilimindedir. Ayrıca fintekleri kullanmaları için sahip olmaları gereken cihazların kullanımı kolaysa yine kullanım kolaylığı faktörünü sağlar. Bireyler finteklerin algılanan kullanım kolaylığı faktörünü sağladığını düşünüyorsa daha çabuk benimserler. Bu durumda finteklerin *algılanan kullanım kolaylığının* fintek benimsemesinde etkili olduğu söylenebilir. Finteklerin benimsenmesi ile ilgili diğer faktör algılanan kullanılabilirliktir. Kullanım kolaylığı uygulamanın veriminden çok kullanımının kolay olması ile ilgilenirken algılanan kullanılabilirlik, uygulamadan alınan verime vurgu yapar. Kişi uygulamanın performansını artıracığını düşünüyor ya da kullanım sonrasında zaman, para vb., daha çok verim alacağını düşünüyorsa uygulamayı kullanma eğilimine girer. İstenilen yerde ve istenilen zamanda finansal hizmet ihtiyacının giderilmesini sağlayan uygulama için kullanılabilirlik faktörü geçerlidir. Bu durumda fintek benimsenmesinde *algılanan kullanılabilirlik* faktörü etkilidir.

Yapılan literatür incelemesinin ardından finansal teknolojilerin benimsenmesinde çeşitli faktörlerin etkili olduğu görülmüştür. Buna dayanarak finteklerin sunduğu ürün ve hizmetlerin

benimsenmesi için belirlenen faktörler için ortak bir görüşte olmadığı söylenebilir. Tablo 6’da literatürdeki fintek benimsemesinde etkili olan faktörler verilmiştir.

Tablo 6; Fintek benimsemesinde etkili olan faktörler

Yazar	Ülke	Benimseme faktörleri
Nawayseh, 2020	Ürdün	Algılanan fayda, Sosyal etki, Risk, Güven
Shiau vd., 2020	Çin	Finansal öz yeterlilik, Teknolojik öz yeterlilik, Algılanan fayda, Onay, Tatmin
Singh vd., 2021	Hindistan	Algılanan kullanılabilirlik, Algılanan kullanım kolaylığı, Sosyal etki, Yanıt verebilirlik, Güven
Shaikh, 2020	Malezya	Tüketici yenilikçiliği, Öz yeterlilik, Algılanan kullanım kolaylığı, Algılanan fayda, Öznel normlar
Singh vd., 2020	Hindistan	Cevap verebilirlik, Kullanılabilirlik, Kullanım kolaylığı, Sosyal etki, Güven
Hu vd., 2019	Çin	Kullanıcı yenilikçiliği, Devlet desteği, Marka imajı, Algılanan risk, Güven, Algılanan fayda, Algılanan kullanım kolaylığı, Algılanan risk, Tutum
Christian vd., 2020	Endonezya	Rekabet, Devlet desteği, Müşteri\Alıcı baskısı
Jin vd., 2019	Malezya	Kullanılabilirlik, Kullanım kolaylığı, Göreceli avantaj, Algılanan risk, Algılanan maliyet, Algılanan etkileşim, Tutum, Niyet
Ateik vd., 2020	Yemen	Algılanan kullanım kolaylığı, Algılanan fayda, Hizmet kalitesi, Güven, Maliyet, Teknolojik yatkınlık
Gerlach ve Lutz, 2019	Almanya	Performans beklentisi, Ekonomik fayda, Kolaylık, Sosyal etki, Teknik koşullar, Hedonik motivasyon, Alışkanlık, Finansal risk, Hukuki risk, Güvenlik riski, Operasyonel risk, Sosyo-demografik etki
Haqqi ve Suzianti, 2020	Endonezya	Algılanan fayda, Algılanan risk, Güven

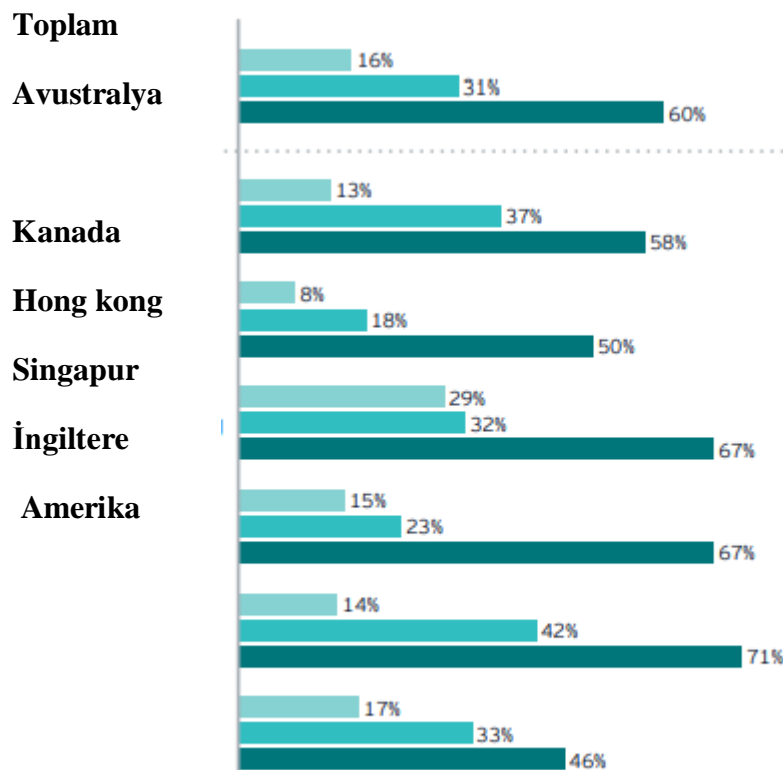
Kaynak; Alhajjaj, 2021

Yukarıdaki tablo 6’da fintek kabulü, fintek benimsemesi üzerine yazılmış 12 çalışmadan alınan fintek benimseme faktörleri verilmiştir. Buna göre finteklerin sunduğu ürün ve hizmetlerin benimsenmesi için 3 ila 12 arasında değişen faktörler mevcuttur. Ancak çalışmalar genel olarak incelendiğinde finteklerin benimsenmesi için güven faktörünün önemli rol oynadığı görülmüştür (Haqqi ve Suzianti, 2020; Hu vd., 2019; Singh vd., 2020). Finteklerin kabullenmeden önce bireyler güven duymak istemektedir. Bu güven kapsamı çalışmalarda risk, güven, güvenlik riski, algılanan risk olarak geçmektedir. Kişiler fintekleri benimsemeden önce ne kadar riskli olduğuna bakmaktadır. Buna göre sözü geçen riskin teması güvenlikle ilgili olan risktir. Genellikle güvenlik riski, uygulamalar içerisindeki ödeme yapma ya da para transferi sırasında verilen bilgiler için oluşmaktadır. Bireyler bu işlemler sırasında verecekleri bilgilerin 3. kişiler tarafından ele geçirileceğinden çekinmektedir. Bu konuda uygulamaya olan güven seviyesi arttıkça fintekleri benimseme düzeyi de artmaktadır (Nawayseh, 2020).

Bireyleri fintekleri benimsemeye iten bir diğer faktör, uygulamanın fayda sağlayıp sağlamamasına olan inançtır. Kişi eğer fintek şirketinin sunduğu ürün ve hizmetin ihtiyacını karşılayacağına inanıyorsa kabullenme eğilimindedir. Bir diğer deyişle uygulama kişiye fayda sağlayacak, problemini çözecek ya da mevcut durumundan daha konforlu hale getirecekse fintek kişiler tarafından benimsenmektedir. Aksi durum da fayda sağlayacağı düşünülmeyen uygulamalar kabullenilmez (Ateik vd., 2020). Fintek benimsemesi için etkili olduğu düşünülen bir diğer kavram öz yeterlilik (Skaikh vd., 2020). Öz yeterlilik, kişinin kendi kendine yetebilmesi olarak düşünülebilir. Ancak fintek benimsemesi için yalnızca kendi kendine yetebilmek yeterli değildir, hangi konularda yeterli olmak da önemlidir. Bu konuda kişinin finansal öz yeterliliği ve teknolojik öz yeterliliği olması gereklidir (Shiau vd., 2020). Söz konusu uygulamalar finans temelli uygulamalar olduğu için kişinin finansal açıdan öz yeterliliği yoksa fintek uygulamalarını kabullenmekte zorlanması gayet normaldir. Eğer finansal yeterliliği yoksa finans uygulamalarına karşı mesafeli olabilir. Aynı şekilde fintek uygulamalarının bir diğer ana faktörü teknolojidir. Teknoloji ile arasında mesafe olan, kendini teknolojik açıdan yeterli bulmayan birey finans açısından yeterli olsa dahi fintekleri kabullenmekte mesafeli olabilmektedir.

Fintek benimsemesinde sosyal çevresinin etkisinin olduğu yapılan çalışmalarda belirtilmiştir (Gerlach ve Lutz, 2019). Bu etkileşim olarak da görülebilir. Kişinin dışardan fintekler ile ilgili girdileri kendi hayatlarında fintekleri kabullenmek veya kabullenmemek şeklinde dışarı yansıtırlar. Bu durumda sosyal çevrenin kişiye fintekleri benimsemesinde etkili olan bir faktör olduğu görülmüştür. Sosyal medya, TV reklamları, yakın arkadaş tavsiyesi, akraba tavsiyesi vb., çevreden aldıkları olumsuz veya olumlu yorumların kişilerin fintek benimsemesinde etkili olduğu görülmüştür.

Son olarak tablo 6 da görüldüğü üzere fintek benimseme son yıllarda literatürde yer alan bir konu olmuştur. Yapılan çalışmalar 2019 sonrasını kapsamıştır. Buna göre fintek benimsemenin güncel bir konu olduğu kanısına varıldığı gibi kaynakların son yıllarda yayımlanması dolayısıyla güncel olduğunu söylemek mümkündür.



Şekil 8; 6 ülkedeki fintek benimseme değişimi

Kaynakça; EY, 2019

Yukarıdaki şekil 8’de fintek ürün ve hizmetlerinin sunulduğu 6 farklı pazardaki 2015, 2017 ve 2019 yılları arasındaki değişim verilmiştir. Finteklerin daha duyulur hale geldiği 2015 yılında dünya genelinde fintek benimseme yüzdesi 16 olarak saptanmıştır. Yani dünyada her 100 kişi içerisinde 16’sı fintekleri benimsemiştir. 2015 yılı içerisinde şekil 8’e göre fintek benimseme düzeyi en az olan ülke Kanada, fintek benimseme düzeyi en fazla olan ise Hong Kong olmuştur. 2017 yılında ise en fazla İngiltere, en az Kanada’dır. İngiltere aynı zamanda 2015-2017 yılları arasında fintek benimseme oranında en fazla artış olan ülkedir. Hong Kong ise en az artış olan ülkedir. EY 2019 raporuna göre İngiltere benimseme düzeyi en yüksek ülke olmuştur. Benimseme oranı en az olan ve 4 yıl içerisinde en az artış gösteren Amerika’dır.

2. ALGILANAN ÖRGÜT PERFORMANSI

Çalışmanın bu bölümünde algılanan örgüt performansı değişkeni üzerinde durulmuştur. Algılanan örgüt performansı konusuna değinmeden önce örgüt nedir? Her kurum için örgüt demek mümkün müdür? Örgüt türleri nelerdir? Bunlar üzerinde durulması gerektiği düşünülmektedir.

2.1. Örgüt

Örgüt tanımı için literatür taranması yapıldığında birden çok tanım saptanmıştır. Yapılan tanımlar arasında ortak kanıya varılan durumlar olmuştur. Buna göre örgütten bahsedilebilmesi için iki veya daha fazla çalışanın bir arada olması gereklidir (Karcıoğlu, 2001). Bir diğer faktör bir grubun ortak amaç uğruna bir araya gelmesinin örgütünü oluşturduğudur (Schein, 1995). Bir amaç için bir araya gelen insanların örgüt olabilmesi için fikir, güç, bilgi vb., paylaşımlar yaparak bir sonuç ortaya çıkarmaları gerekmektedir. Bu durumda ortaya çıkan yapı içinde örgütün parçası bireyler olduğu gibi yönetenlerin ya da sorumluların da olması gerekmektedir. Bu işleyişin düzenli bir şekilde ilerleyebilmesi için yönetenlerin yönetilenlerin problemlerine ya da tavsiyelerine önem vermesi gerekmektedir (Hasanoğlu, 2004). Örgütler ürün, bilgi gibi çıktılar vermesi gerekmektedir. Bu çıktılar örgütün insan unsuru yardımı ile oluşturduğu için kişilerin problemleri, örgüt ile ilgili sıkıntıları göz ardı edilemez. Sonuç olarak kendisine fayda sağlamayan bireyin içinde bulunduğu örgüte karşı faydalı olması beklenemez.

Ortak bir amaç için bir araya gelen, iki veya daha fazla kişinin, bilgi, güç vb., paylaşımı ile ortaya ürün veya fikir çıkardığı durumlarda örgütten söz edilebilir.

2.2. Örgüt Türleri

Hayat akışı içerisinde iki veya daha fazla insanın bir araya gelip fikir alışverişinde bulunduğuna şahit oluruz. Gün içerisinde eğitim alma amacıyla bir araya gelen bir okulun öğrencileri, kendi aralarında fikir alışverişi yaparlar, eğitim alma amacı taşırlar. Bu durumda okul için örgüt, öğrenciler için örgütün parçası demek mümkün müdür? Ya da bir yerden bir yere gitmeyi amaçlayan otobüs yolcuları için örgütten bahsedilebilir mi? Çalışmanın bu bölümünde bir amaç için bir araya gelen tüm insan gruplarının örgütü oluşturup oluşturmadığını incelenmektedir.

Tablo 7; Örgüt türleri

ÖRGÜTLER	
Gelir Amaçlı Örgütler	
Kar Amaçlı Örgütler İşletmeler Kooperatifler	Kar Amaçlı Olmayan Örgütler Devlet, Kamu kurumları, STK'lar (Dernekler, Vakıflar, Odalar, Sendikalar, Kooperatifler) Yerel Yönetimler, Uluslararası örgütler, Siyasal partiler, İnfomal örgütler

Kaynak; Akdemir, A. (Ed.) (2018: 2-29). "Örgütlerin Yönetimi". Beta Yayın

Yukarıda tablo 7' de örgütleri tablosu verilmiştir. Bu tabloda da görüldüğü üzere örgütler finansal yönden incelendiğinde örgütlerin gelir amaçlı olduğu saptanmıştır (Akdemir, 2018). Gelir amaçlı kurulan tüm örgütler kâr amacı gütmemektedir. Dolayısıyla örgütler kâr amacı güden kuruluşlar ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlar olarak ikiye ayrılır. Kâr amacı güden kuruluşlar, işletmeler ve kooperatifler olarak saptanmıştır. Günlük hayatta alışveriş yaptığımız market, mağaza, oteller, seyahat acenteleri vb., işletmelerdir ve kâr amacı güderler. Bunun dışında bir okul ele alındığında içerisindeki müdür ve öğretmenler kamu kurumunun çalışanlarıdır ve kâr amaçlı olmayan örgütlere örnektir. STK'lar, devlet, siyasal partiler diğer kâr amaçlı olmayan örgütlere örnektir.

Örgütlerin belli amaç uğruna hareket ettiğine daha önce değinilmişti. Belli bir amaç uğruna hareket eden örgüt üyelerinin amaçlarından biri örgütün devamlılığını sağlamaktır. Örgütler formel ve informel örgütler olarak ikiye ayrılabilir.

2.3. Performans

Algılanan örgüt performansına geçmeden önce muhakkak ki üzerinde durulması gereken bir diğer konu performans kavramıdır. Performans kavramının kökeni Fransızcaya dayanmaktadır. Aynı zamanda kavram 15.yy.'da sanat alanında kullanılmaya başlanmıştır (Ölçen, 2015). Günümüzde de sanattan spora kadar birçok alanda performans kelimesi kullanılmaktadır. Ancak çalışma kapsamında örgüt performansı üzerinde durulacağı için performans örgüt kapsamında incelenecektir.

Performans kelimesinin tanımlarına bakıldığında TDK'de şu şekilde karşımıza çıkmaktadır;

- Yapılmış olan iş, uygulama
- Bir olay ya da durum karşı duyulan başarıma isteği, gücü
- Bir durum içerisinde gösterilen başarı
- Bir eserin, oyunun, yarışın taraflarının gösterdiği başarı

Buna göre bir örgüt içerisinde herhangi bir işi beceren, tamamlayan bireylerin performans gösterdiğini söylenilebilir. Bir birey için performans gösterdiğini söyleniyorsa yaptığı işi çaba göstererek iyi bir şekilde yapmıştır (Schuler, 1995). Örnek verilecek olursa, aynı branşta, aynı eğitimi alan bireylerin aynı iş yerinde aynı işi yaptığını varsayalım. Ancak bireylerin arasında biri diğerlerine göre daha başarılı oluyorsa burada performans söz konusudur. Bir çalışanın işini daha iyi yapmak için çabası ve isteği diğerlerine oranla daha fazla olmuştur (Bingöl, 2006). Örgütün insan unsuru performans ortaya koyarken örgütün fırsatlarını da kullanır. Dolayısıyla örgütün imkanlarını en iyi şekilde kullanarak bir beceri ortaya çıkarmak olarak da tanımlanır (Daft, 2000). Örgütün amaçları için örgütün insan unsuru kullanılır. Kâr amacı güden gelir amaçlı örgütleri düşünürsek, insan unsurunun çalışanlar olduğunu söyleyebiliriz. Bu durumda örgütün amacını gerçekleştirmek için en çok çalışan emek sarf eden bu yolda çabalayan çalışanın, performans gösterdiği söylenebilir (Snow ve Lawrance, 1980).

2.4. Algılanan Örgüt Performansı

Yukarıdaki kısımda örgüt ve performans kavramları tanımlanmıştır. Çalışmanın bu bölümünde algılanan örgüt performansı açıklanacaktır. Buna göre örgüt performansı en genel tanımı ile organizasyonun, işletmenin belirledikleri hedefler ile birlikte kapsamlı başarılarla ulaşmak amacıyla var olan kaynakları verimli kullanma kabiliyetidir (Samimi ve Jenetabadi, 2014). Örgüt performansı için literatürde farklı açıklamalar vardır. Örgüt performansı girdilerin çıktıya dönüşmesi sürecinde gösterilen çaba, örgütün amaçlarına ne kadar yaklaştığı örgüt performansını tanımlamaktadır (Akal, 2003). Buna göre örgüt performansının belirlenebilmesi için örgütün bir hedef belirleyip bu yolda çaba göstermesi gerekmektedir. Belirlenen hedefe en iyi şekilde ulaşmayı amaçlamalıdır. Örgüt hedefi için girdileri çıktıya dönüştürür. Bu süreçte örgütün performansının ortaya çıkması yani örgüt performansının ölçülebilmesi için girdilerin çıktıya dönüşmesi gerekmektedir. Örgüt amacına ulaştığında, hedeflerini ne derece gerçekleştirdiği ölçülür. Bu durumda örgüt performansından söz etmek mümkündür ve örgütün performansı ölçülebilir. Örgütün çıktıları ortaya koyma sürecinin yönetilmesi, alınan verim örgüt performansının parçalarıdır (Winstanley, 2000). Örgüt performansı; etkin, etkili, verimli, kaliteli, güvenilir, hızlı ve esneklik faktörlerini sağlayan firmaların düzeyini göstermekte kullanılır (Sarıaltın, 2003).

Yatırımcılar veya paydaşlar örgütün performansı ile yakından ilgilidir. Kâr amacı güden bir işletme açısından bakıldığında, bu işletmeye yatırım yapacak taraflar örgütün performansını merak eder ve ona göre yatırım yapma eğilimine girerler. Bu nedenledir ki, yatırımcılar ve örgütün paydaşları örgüt performans düzeyini bilmek ister (Cho, 2011).

2.4.1. Örgüt Performans Boyutları

Son yıllarda gelişen teknolojik yenilikler ile beraber örgütler arasındaki rekabet düzeyi artmıştır. Bu rekabet ortamında süreklilik sağlamak isteyen örgütlerin performansını artırması

gerekmektedir. Bu bağlamda örgütlerin performans düzeyinin bilmesi ve nasıl daha iyiye ulaşması gerektiğinin üzerinde durmalıdır. Performansını istenilen seviyede tutamayan örgütler rekabet ortamında tutunamazlar (Özder, 2011). Geçmiş dönemdeki performansına örgüt performansı ölçülerek ulaşılabilir. Ancak geçmişte yapılan işin performans ölçümünün yapılması, gelecek gerçekleştirilecek amaçlara ışık tutması beklenmektedir. Bu nedenle örgütün geleceği için de örgüt performansı önemlidir. Örgütlerin performans ölçümü kapsamında çeşitli kriterleri vardır. Yapılan literatür taraması kapsamında örgütsel performans boyutları için Tablo 8’deki verilere ulaşılmıştır (Öztürk, 2019).

Tablo 8; Örgütsel performans boyutları

Örgütsel performans		
Finansal boyut	Finansal olmayan boyut	Operasyonel boyut
<ul style="list-style-type: none"> • Karlılık ve bütçeye uygunluk • Yatırımın geri dönüş oranı 	<ul style="list-style-type: none"> • Müşteri memnuniyeti • Çalışan memnuniyeti • Çalışma yaşamının kalitesi 	<ul style="list-style-type: none"> • Verimlilik • Kalite • Etkinlik ve etkililik • Yenilik ve yenilikçilik • Teknoloji • Zaman • Maliyet

Kaynak; Öztürk, 2019

Tablo 8’ e göre örgüt performansının 3 farklı boyutu olduğu saptanmıştır. Örgüt performansının finansal olarak saptanabileceği gibi finansal olmayan boyutu da vardır. Ayrıca örgüt performansının bir diğer boyutu operasyonel boyuttur.

2.4.1.1.Finansal performans boyutu

Geçmişten günümüze dek örgütler için performans ölçütü finansal boyut olmaktadır. Yapılan literatür çalışmasında da açıkça görülmüştür ki örgüt performansından söz edilirken finansal boyut üzerinde özellikle durulmuştur (Öncü vd., 2013). Örgütün girdiyi çıktıya dönüştürme sürecinde sarf edilen emek, çıktının kalitesi performansı göstermektedir. Bu durum da kaliteli çıktının finansal değeri, finansal performans boyutu altında ele alınabilmektedir. Örgüt performansı ile yakından ilgili olan yatırımcı ve paydaşlar için de finansal performans boyutu önemlidir (Steers, 1976). Yatırımcı bir işe harcadığı sermayeden daha fazlasını kar olarak elde etmek ister. Örgütün finansal boyutu bu bağlamda da önemlidir. Finansal boyutun 2 alt boyutu vardır. Örgütün karlılık ve bütçeye uygunluğu ve yatırımın geri dönüş oranı finansal boyutun alt başlıklarıdır.

- **Karlılık ve bütçeye uygunluk:** Bir örgütün ortaya çıkardığı ürün için yaptığı kar önemlidir. Daha fazla kar getiren ürün için örgüt performansının yüksek olduğu söylenebilir. Diğer bir deyişle firmanın kar etme yeterliliği örgütün finansal performansını göstermektedir (Laitinen, 2002). Örgütün performansını belirlemek için yaptığı kara bakılabileceği gibi bütçeye uygunluğuna da bakılabilir. Aldığı girdiyi çıktıya dönüştürme sürecinde girdinin maliyeti, çıktıya dönüştürme sürecinde

harcanan miktar yani bu süreçteki bütçeye uygunluk finansal performansını etkilemektedir.

- **Yatırımın geri dönüş oranı:** Yatırımın geri dönüş oranı (ROI: return on investment) Du pont tarafından 1920'lerde ortaya konmuştur (Horne ve Wachowicz, 1995). Yatırımcının yatırım yaptığı para ile kazancının birbirine oranıdır. Yatırım ve kazanç arasındaki fark çoğaldıkça örgütün finansal performansı artmaktadır. ROI yatırım ve kazancı karşılaştırır. Yatırılan paradan çok daha fazlasını kazanmak amaçlanır (Yüreğir ve Nakıboğlu, 2007).

2.4.1.2. Finansal olmayan performans boyutu

Örgütün performansının finansal boyutu olabileceği gibi finansal olmayan boyutu da bulunmaktadır. Finansal boyutta temel olan elde edilen kar, kazanç iken finansal olmayan boyutta iş gücünün kalitesi ile ilgilenilir. Örgütün dışardan aldığı girdiyi çıktıya dönüştürme sürecinin kalitesine odaklanır. Endüstri çağında kurumlar için kâr zarar ölçümü çok önemliydi. Finansal boyut endüstri döneminde önemli bir boyut halindeyken bilgi çağında tek başına yeterli gelmemektedir (Kaplan ve Norton, 1996). Bilgi çağında kurumlar yalnızca geçmişe dönük finansal performans boyutu yerine gelecek hakkında öngörülerde bulunan örgüt performansının finansal olmayan boyutu üzerinde durmaktadırlar. Örgütün finansal performansı geçmişe dönük kâr zarar hesabı yapıp sermaye ve kazanç karşılaştırması yaparken, örgüt performansının finansal olmayan boyutu kurum içi işleyişi incelemektedir. İncelenen kurum içi işleyişin gelecekte yapılacak çalışmalara ışık tutacağı varsayılmaktadır (Kaplan ve Norton, 2015).

Söz konusu kurum içi işleyişe bakılacak olursa, kurum çalışanları arasındaki ilişkiler, çalışanlar ve yöneticiler arasındaki ilişki, tedarikçiler, müşteriler, teknoloji vs., kurum içi performansı etkileyen faktörler arasında yer almaktadır. Örgütün işleyişinde etkisi olan unsurların örgüt performansını etkilediği düşünüldüğünden, örgüt performansı boyutları arasında yer almaktadır. Örgütün işleyişinde etkili olan unsurların ne kadar etkili ve verimli olduğu saptanırsa ilerleyen çalışmalar için performans etkileyici unsur olarak görülebilir. Örgüt performansının finansal olmayan boyutları müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti ve çalışma yaşamının kalitesi olarak ayrılabilir (Atkinson vd., 1997).

- **Müşteri memnuniyeti:** Örgüt performansı için müşteri memnuniyeti kriteri oldukça önemlidir. Bir kurumun müşteri memnuniyetini kazanması sürekliliği için önemlidir. Müşterilerinin önerilerini dikkate almalı ve bu doğrultuda iyileştirmeler yapmalıdırlar. Müşteri memnuniyetine önem veren kurumlar, cirosunu artırabilir, yeni müşteriler kazanarak pazarını genişletebilir ve dolayısıyla karını da artırabilmektedir. Buradan hareketle müşteri memnuniyetinin dolaylı yoldan da olsa finansal boyuta da etkisi bulunmaktadır.
- **Çalışan memnuniyeti:** Çalışan memnuniyeti örgüt performansının finansal olmayan boyutlarından biridir. Çalışanlar örgütün bir ürün veya fikir ortaya çıkarmasında büyük rol oynamaktadır. Müşterilerle yakın ilişki içerisinde olan çalışanların, müşterilerin talep ve isteklerine cevap vermesi beklenmektedir. Bu doğrultuda çalışan memnuniyeti önem kazanmaktadır. Motivasyonu yüksek olan çalışanlar, müşteriler için daha verimli ürün ve hizmet sunabilir ve dolaylı yoldan müşteri memnuniyetini

etkiler. Bu durum da kurum içi çalışmalarda yeterli çaba ve öz veriyi göstermek için motivasyona sahip olan çalışanlar memnuniyeti yüksek çalışanlardır (Bulgarella, 2005). Çalışanları memnun etmek için müşteri taleplerine cevap verebilecekleri eğitimin ve sorumluluğun verilmesi gereklidir. Memnun çalışanlar örgüt için performans verimliliği ve enerjisi yüksek çalışanlardır (Jeon ve Choi, 2012).

- **Çalışma yaşamının kalitesi:** İş yaşamının kalitesi, artan karları, yüksek istihdamı ve pazardaki talepleri ifade etmektedir. İş yaşam kalitesinin artırılması bir süreç gerektirmektedir. İş yaşamının kalitesinin (QWL) artması örgüt performansını etkilemektedir. İş yaşamının kalitesi gereksinimler, ihtiyaçlar, çalışma ortamı ve iş ile ilgilidir. İş yaşamının kalitesinin farklı unsurları bulunmaktadır. QWL, iş doyumunu, iş güvenliği, üretkenlik, sağlık, mesleki beceriler, çalışanın iş ve iş dışı hayatı arasındaki denge ile ilişkilidir. Çalışanların iş ve iş dışı yaşamı arasındaki dengeyi korur ise kaliteli bir çalışma yaşamı olacağı düşünülmektedir. Çalışanların iş yaşamına karşı fiziksel psikolojik sağlığı iyileştirilerek devamsızlık oranı ve iş yerine olan bağlılık artırılmak amaçlanır. Çalışanların kuruma karşı sadakati, iş motivasyonu da iş yaşamını kaliteli hale getiren unsurlardan diğerleridir.

2.4.1.3. Operasyonel (Teknik) boyut

Örgüt performansının finansal boyutu, finansal olmayan boyutu ve son olarak teknik (operasyonel) boyutu olduğu saptanmaktadır (Öztürk, 2019). Örgüt performansının teknik boyutu, örgütün finansal ve finansal olmayan performansı ile de ilişkilidir. Örgütün teknik yeterliliği aynı zamanda örgütün karını, müşteri ve çalışan performansını da etkileyebilmektedir. Literatür taraması yapıldığı teknik boyut olarak farklı alt boyutlar saptanmaktadır ancak temel alt boyutlar olarak verimlilik, kalite, etkinlik ve etkililik, teknoloji, zaman, maliyet, yenilik ve yenilikçilik olarak tespit edilmiştir (Akal, 2003).

- **Verimlilik:** Finansal performans boyutunda örgüt proje başında yatırım yaptığı parasal miktarın proje sonunda getirdiği kar ile ölçüm yapılmaktaydı. Bu doğrultuda konu olan verimlilik ise örgütün yıl sonu ortaya çıkardığı ürün miktarı ile ilgilidir. Verimlilik için girdi/çıktı oranı demek mümkündür. Örgüt ürün çıkarma sürecinde kaynakları doğru bir şekilde kullanabilir, çalışanların iş motivasyonunun yüksek olmasını sağlar ise örgütün verimliliğini artırabilir. Örgütün performansı ve örgütün verimliliği arasında yakın ilişki bulunmaktadır (Dinçer, 1998).
- **Kalite:** Örgütlerin devamlılığını sağlaması için müşteri portföyüne sahip olması gereklidir. Bu doğrultuda varolan müşterilerinde memnun edip sadakatini kazanmaya çalışırlar. Kalite, müşterilerin memnuniyetini kazanmak amacıyla nitelikli ürün üretmesi anlamını taşır. Nitelikli üretilen mallar, müşteri memnuniyetini ve sadakatini etkileyeceğinden dolayı olarak örgütün performansını da etkilemektedir. Dayanıklı, kullanışlı, güvenilir, uygun ürünler için kaliten söz edilebilir. Müşterilerin ürün tatmini farklılık gösterebileceğinden ya da müşteri taleplerinin farklılık göstermesi dolayısıyla ölçümü zor olmaktadır. Dolayısıyla kalite ölçümü için kesin bir faktörün varlığında söz edilememektedir (Forker, 1997).

- **Etkinlik ve Etkililik:** Literatür taraması yapıldığında etkinlik ve etkililik kavramları birbirleri yerine kullanılmış olduğu saptanmaktadır (Yükçü ve Atağan, 2010). Örgütsel etkinlik en genel tanımıyla örgütün hedeflerine ne kadar yaklaştığı ile ilgilidir. Her örgüt bir amaç doğrultusunda hareket eder. Bu kapsamda örgütün amacına ulaşması etkinliğini ifade eder (Aldemir, 1985). Diğer bir açıdan örgüt ihtiyacı olan kaynağı tedarik aşamasında çevresel koşulları göz önünde bulundurarak örgütsel etkinliği artırabilmektedir. Etkinlik kar ve verim ile doğru orantılıdır. Etkililik, verimliliği de içinde barındırmaktadır. Örgütlerin verimliliğini artırarak amaçlarına ulaşması ve amaçlarına ulaşma sürecinin en doğru ve sağlıklı şekilde yürütülmesi sonucunda etkililik sağlanabilmektedir (Başaran, 1982). Örgütün performansını artırmak için etkililiğini artırması gerekmektedir. Bu nedenle girdi-çıkıtı sürecinin idaresi, kaynakları doğru kullanmak, en yüksek karı amaçlayarak örgütün etkililiğine ulaşılmaktadır (Şişman, 2002).
- **Teknoloji:** Örgütlerin bilgi teknolojileri çağında teknolojiyi göz ardı etmesi imkansızdır. Yeni teknolojilerin ortaya çıkması ile beraber örgütler arasındaki rekabet piyasasında radikal bir değişim olmuştur (Bradley vd., 1993). Teknoloji, örgütlerin girdiyi çıktıya dönüştürdüğü süreçte bulunmaktadır (Koçel, 2005). Teknoloji, örgütün amaçlarına ulaşmak amacıyla girdiyi çıktıya dönüştürdüğü süreçte kullandığı makine ve aletler olabilir. Öte yandan örgütün çıktı olarak sunduğu şey bir fikir ise bu fikrin oluşma sürecinde çalışanların faydalandığı aletlerde olabilmektedir. Bu durumda örgütün teknolojiyi yakından takip etmesi örgütün performansını etkileyebilmektedir. İçerisinde bulunduğu rekabet ortamında örgütün teknolojiyi göz ardı etmesi olanaksızdır.
- **Zaman:** Örgütün üretimini yaptığı ürün veya fikri tam zamanında teslim etme sorumluluğu bulunmaktadır. Örgütün devamlılığı için gerekli olan müşterileri memnun etmek amacıyla tam zamanında çıktıları teslim etmesi gerekmektedir. Zamanında teslim edilmeyen ürün müşteri memnuniyetsizliği getirir. Memnun olmayan müşterilerin rakip firmaları tercih etmesine yol açabilir. Bu durumda zamanında karşılanamayan talep müşteri kaybına yol açabilir. Örgütün içerisinde bulunduğu rekabet piyasasında geride kalmasına sebep olabilir. Bu durumda örgütün finansal olmayan boyutu ile teknik boyutu arasında ilişki bulunmaktadır. Bu durumda örgütün performansı ile zaman boyutu yakın ilişki içerisindedir. Örgütün zamanında ürün teslim etmesi de denetleme ve çalışan memnuniyet ile sağlanabilmektedir (Eren vd., 2005).
- **Maliyet:** Maliyet, bir örgütün üretim aşamasında yaşadığı parasal kayıplardır. Örgüt bir ürün üretimi aşamasında tükettiği para, hatalı üretim sonucunda yaşanan maddi kayıp vs., tümü örgütün üretim maliyetini kapsamaktadır. Örgütler kaliteli ve fiyat olarak uygun ürünler üretmeyi amaçlar. İçerisinde bulunduğu rekabet piyasasında fark yaratmak isteyen örgütler hem kalite açısından zengin hem de fiyat açısından uygun ürünler üretmelidir. Bu durumda uygun fiyatlı ürün satışı yapmak isteyen firmalar ürünün üretim maliyetini ucuza getirmelidir. Uygun maliyetli ve kaliteli ürün üreten firmalar performans açısından fark yaratabilmektedir (Eren vd., 2005).

- **Yenilik ve Yenilikçilik:** İngilizce ‘innovation’ kelimesinden türeyen kavram yenilik, yenilikçilik olarak kullanılmaktadır. Literatür taraması yapıldığında yenilik ve yenilikçilik kavramlarının farklı tanımları olduğu görülmektedir. Yenilik yeni ürün ve hizmet, yeni bir pazarı ifade etmektedir (Terziovski, 2004). Daha kaliteli ve karlı bir pazara açılan örgüt için ya da yeni bir ürün veya hizmet üreten örgüt için yenilikten söz edilebilir. Yenilikçilik kavramı ise yalnızca bir sonuca odaklanmaz, süreçte önemlidir. Yeni bir ürün üretmek yenilik iken, o ürünün fikir aşaması, ihtiyacın saptanması üretime geçilmesi yenilikçiliktir. Aynı şekilde yeni bir hizmet sunmak yenilik, o hizmetin ihtiyaç olduğunun tespiti kullanılacak yöntemlerin analizi yenilikçiliktir (Oğuztürk, 2003). Örgüt performansı ve yeniliğin ilişkili olabilmesi için yenilikçi sürecin tek seferlik değil sürekli olması gerekmektedir. Örgüt içerisinde yapılan yeniliğin de tek seferlik değil süreklilik göstermesi gerekmektedir (Jones ve Craven, 2001).

2.5. Performans Ölçüm Sistemleri

Örgütler farklı amaçlarla performans ölçümü yapmaktadır. Tüm örgütler birbirinin aynısı olmadığı için tüm örgütler aynı performans ölçüm yöntemini kullanmamaktadır. Birden fazla örgüt performans ölçüm yöntemi bulunmaktadır. Bu durumda öncelikle performans ölçümünün önemini açıklamamız gerekmektedir.

2.5.1. Performans ölçüm sistemlerinin amacı

Firmalar geçmiş çalışmalarına önem göstermektedir. Örgütün önceki projelerinde ortaya koyduğu ürün ya da hizmetin ortaya çıkma süreci önemlidir. Örgütler önceki çalışmalarından hareketle gelecekteki çalışmaları için yol haritası çizer. Örgüt ürettiği ürün ya da hizmetin üretim aşamasındaki hata ya da eksikleri tespit ederek sonraki çalışmalarında aynı hataları yapmamaya özen gösterir. Önceki çalışmada bir eksik yapıldığı saptanırsa sonraki üretimlerde eksikler giderilebilir. Bu nedenle örgütler performans ölçümü yaparak varsa eksik ya da hataları tespit eder. Bir ürün ya da hizmet üretiminde en az hata ve eksikliği yapan örgüt amacına daha fazla ulaşmış olur. Bu nedenle içerisinde bulunduğu rekabet piyasasında öne geçebilmesi için fırsat kazanır.

Örgütler yalnızca ürün ve hizmet kalitesinin saptanması için performans ölçümü yapmazlar. Aynı zamanda ürün üretim sürecindeki çalışan performansına da bu sayede ulaşabilirler. Örgütler üretim sürecinde beraber çalıştıkları çalışanların motivasyonunu da bu şekilde öğrenebilmektedirler. İş motivasyonu yüksek olan çalışanlar çalıştıkları kuruma karşı verimli olabilirler. Bu doğrultu da verim kazandıkları çalışanlar örgüt performansını etkilemektedir. Örgüt performansının ölçüm amaçlarından bir diğeri çalışan motivasyonunu saptamaktır (Ertan, 2008).

Performans ölçüm sistemleri 90’lı yıllardan itibaren önem kazanmıştır (Neely, 1999). 1980’ler ve 1990’lar sonra örgütler verimliliği artırmak, örgüt performansını saptamak amacıyla performans ölçüm sistemlerine başvurmuştur. Finansal olmayan performans boyutunun dahil edilmesi ile performans ölçüm sistemlerine olan ihtiyaç artmıştır (Greiling, 2005).

Örgütler kuruluşu itibariyle bir amaç doğrultusunda hareket eder. Her örgütün amacı ve amacına ulaşmak için izlediği yol farklılık gösterir. Bir amaç doğrultusunda hareket eden örgütler o amaca ne kadar ulaştıklarını, amaca giden yol da gösterdikleri performansını bilmek ister. Örgütün amaçlarına ne kadar yaklaştığını bilmek için performans ölçüm sistemlerini kullanma amaçlarından biridir (Atkinson vd., 1997). Örgütün performansının verimli, etkin ve etkili kullanılması için örgütler performans ölçüm sistemini kullanır. Örgütün performansı ölçülerek yeni projelerde daha verimli bir süreç geçirilebilir. Daha az zaman kaybı, daha fazla iş motivasyonu, daha fazla kar elde etmek için güncel bir yol hazırlanabilmektedir. Bu nedenle performans ölçümü önem kazanmaktadır (Bititci vd., 1997).

Örgütler performans ölçümü ile daha şeffaf hale gelir. Örgütlerin negatif yönleri saptanabileceği gibi pozitif yönleri de saptanabilir. Ölçüm sırasında saptanan pozitif yönler aynı şekilde işlemeye devam eder. Burada temel amaç örgütün kuruluş amacına hizmet edebilecek en iyi yöntemleri tespit etmektir. Ayrıca performans ölçüm sistemlerinin birden fazla amacı bulunmaktadır (Kalkavan ve Katrinli, 2014).

- Çalışan performansı ve motivasyonunun saptanması
- Çalışanların eksik görüldüğü takdirde dahi kaliteli hizmeti için eğitim verilmesi
- Performansı yüksek çalışanları terfi ederek motivasyonlarını artırmak
- Örgütün amacına yeterince katkı sağlamayan çalışanların farklı birimlerde değerlendirilmesi ya da işten çıkarılması
- Çalışanlar arasında adaletli bir ücretlendirme yapmak

Örgütün performans ölçüm sistemlerini kullanmasındaki amaçlardan diğerleridir.

2.5.2. Performans Ölçüm Sistemleri Türleri

Çalışmanın bu bölümünde örgüt performansının ölçüm sistemlerinin türleri açıklanmıştır. Her örgütün ürün ya da hizmet üretim süreci farklı olduğu için performans ölçüm sistemleri de birbirinden farklılık göstermiştir. Her örgüt için aynı performans ölçüm sistemi kullanılmamaktadır. Aşağıdaki tabloda literatürde tanımlanmış performans ölçüm sistemleri bulunmaktadır.

Tablo 9: Performans ölçüm sistemleri türleri

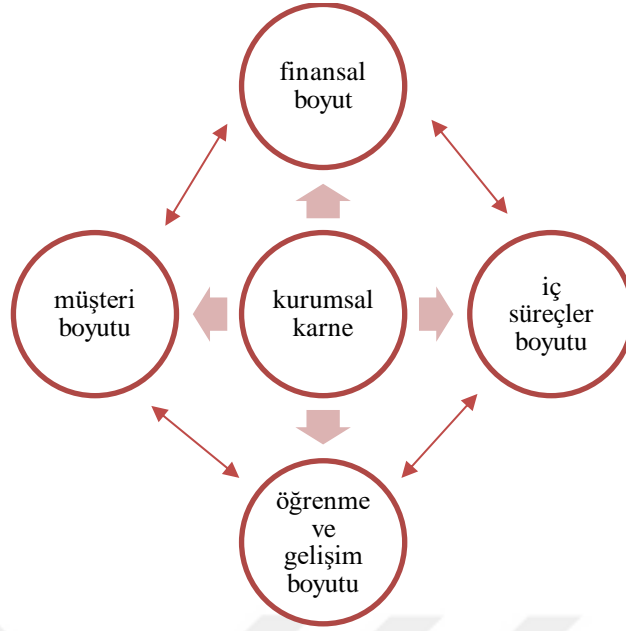
Performans ölçüm sistemi	Sistemin ortaya çıkışı	Kaynak
Yatırımın Geri Dönüş Oranı (Return on Investment – ROI)	Du Pont, 1920'ler	Horne ve Wachowicz, 1995
Sink ve Tuttle Modeli	Sink ve Tuttle, 1989	Folan ve Browne, 2005
Marka Değerleme (Brand Valuation)		Cravens ve Guilding, 1999
Müşteri Değer Analizi (Customer Value Analysis)		Gale, 1999
Paydaş Değer Analizi (Shareholder Value Analysis-SVA)	Rappaport, 1997	Rappaport, 1997
Faaliyet Tabanlı Maliyetlendirme (Activity Based Costing)	Johnson ve Kaplan, 1987	Gupta ve Galloway, 2003

Ekonomik Katma Değer (Economic Value Added)	Stern ve Steward&Co, 1990	Pettit, 2000
Performans Piramidi (Performance Pyramid)	Lynch ve Cross, 1991	Folan ve Browne, 2005
Performans Prizması (Performance Prism)	Kennerly ve Neely, 2000	Folan ve Browne, 2005
Kurumsal Karne (Balanced Scorecard)	Kaplan ve Norton, 1992	Tangen, 2004
Mükemmellik Modeli (EFQM)	Avrupa Kalite Derneği, 1992	Folan ve Browne, 2005
Performans Ölçüm Matrisi (Performance Measurement Matrix)	Keegan v.d., 1989	Medori ve Steple, 2000
Performans Ölçüm Anketi (Performance Measurement Questionnaire)	Dixon v.d., 1990	Medori ve Steple, 2000 Bititci v.d., 2000
Dünya Çapında Üretim İçin Performans Ölçümü (Performance Measurement for World Class Manufacturing)	Maskell, 1991	Medori ve Steple, 2000
Dinamik Performans Yönetim Sistemi (Dynamic Performance Management Systems)	Bititci, 2000	Bititci vd., 2000
Bütünleştirilmiş Performans Yönetim Sistemi (Integrated Performance Management System)	Bititci, 1994	Bititci vd., 2000
Medori ve Steple Yapısı	Medori ve Steple, 2000	Tangen, 2004

Kaynak: Yüreğir ve Nakiboğlu, 2007.

2.5.2.1.Kurumsal karne (Balanced scorecard)

Performans ölçüm sistemlerinin birçok çeşidi olsa da aralarında en bilinen ve yaygın olan kurumsal karnedir. Tablo 9’da da gösterildiği üzere kurumsal karne ölçümü 1992 yılında Kaplan ve Norton tarafından ortaya atılmıştır (Tangen, 2004). Literatürde balanced scorecard kurumsal karne ya da dengeli ölçüm kartı olarak rastlanmaktadır. Kurumsal karne, örgüt performansının yalnızca finansal boyutlarla ölçülmeyeceğini saptamaktadır. Bu ölçüm sistemine göre performans ölçümünde finansal boyutlar kadar operasyonel boyutlarda önemlidir. Örgütün teknik boyutunu göz önünde bulundurup buna göre yol haritası izlenirse örgütün teknik performansı artar. Örgütün teknik performansı artarsa finansal performans da beraberinde artacaktır. Buna göre finansal boyut dışındaki faktörleri ele almak hem teknik performansı hem de finansal performansı artıracaktır. Kurumsal karne ölçüm türünü ortaya atanlar örgüt performansının 4 faktörünü saptamıştır. Bu faktörler şekil 11’ de verilmiştir.



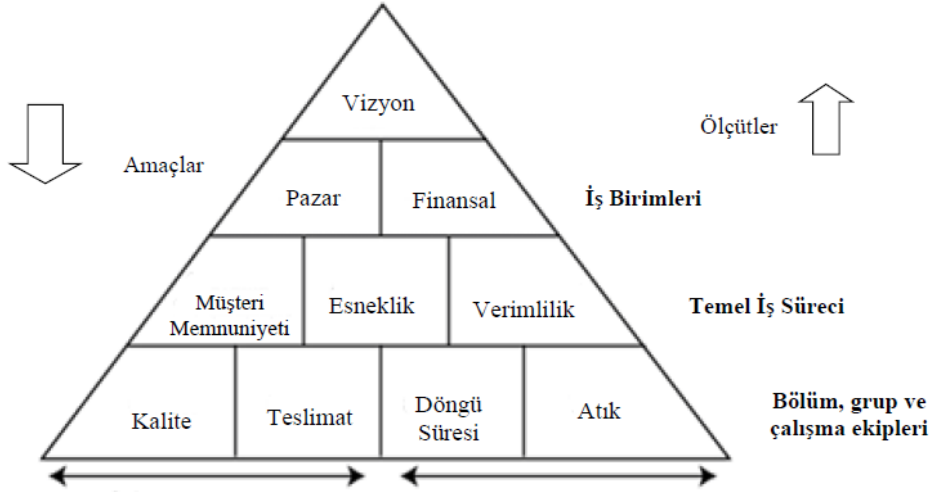
Şekil 9; kurumsal karne boyutu paydaşları

Kaynakça; Kaplan & Norton, 1996, s.54

Şekil 9’da da görüldüğü üzere örgüt performans ölçüm sisteminin 4 boyutu bulunmaktadır. Finansal boyut, müşteri boyutu, iç süreçler boyutu ve öğrenme ve gelişim boyutu örgüt performansının ölçülmesi sırasında saptanması gereken boyutlardır ve hepsi birbiri ile ilişkilidir.

2.5.2.2. Performans piramidi

Performans piramidi sistemi 1991 senesinde Lynch-Cross tarafından ortaya konmuştur. Bu nedenle literatürde Lynch-Cross performans piramidi olarak adlandırılmaktadır (Öztürk, 2019). Bu yaklaşıma göre örgütün yalnızca çıktılarında saptanabilecek finansal boyutu dikkate almak eksik olur. Örgütteki hiyerarşik sistem piramit şeklinde düşünüldüğünde en alttan en üstte kadar ölçüm yapılması gerektiği düşünülmektedir. Buna göre örgütteki hiyerarşi piramidindeki süreç de ölçülmelidir. Süreç sonundaki finansal boyut kadar süreç içerisindeki finansal olmayan boyutta önemlidir. Performans piramidinden yukardan aşağı ve aşağıdan yukarı geri bildirim göndererek süreci etkili bir şekilde idare edilir. Şekil 12’de Lynch ve Cross tarafından ortaya konmuş olan performans piramidi verilmiştir. Buna göre piramidin sağ tarafında performans ölçümünde etkili olan iç etkinlik, sol tarafında ise dışsal etkililik yer almaktadır. Piramidin tepesinde örgütün vizyonu bulunmaktadır. Bu amaç doğrultusunda örgüt harekete geçer. Vizyonunda ulaşması isteyen örgüt pazar arayışına, pazarı genişletmeye ya da yeni bir pazara açılmaya çalışır. Vizyonu doğrultusunda hareket eden örgüt, finansal performans elde etmeyi de amaçlar. Pazar ve finansal boyutta başarı sağlamak için ise müşteri memnuniyeti, esneklik ve verimliliğini artırma yoluna başvurur. Bu adımları izleyerek temele gelindiğinde ise kalite, teslimat, döngü süresi ve atık ile karşılaşmaktadır. Tüm boyutlar yerine getirilerek piramidin tepe noktası elde edilebilir.



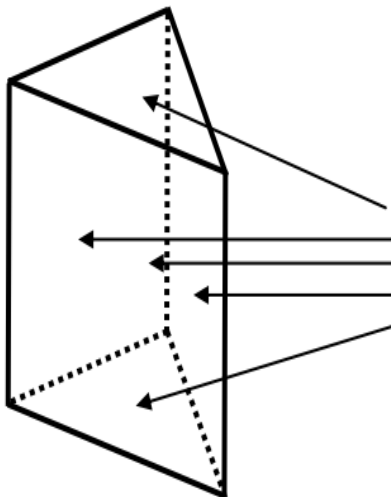
Şekil 10; performans piramidi

Kaynak; Cross ve Lynch, 1992

Şekil 10'da da gösterildiği üzere piramidin tepe noktasına gidilerek ölçütlere ulaşılırken, tepeden aşağı inerek performans ölçümünün amacına ulaşılabilir (Folan ve Browne, 2005).

2.5.2.3. Performans prizması

Performans ölçüm sistemi türlerinden biri olan performans prizması sistemi Kennerly ve Neerly tarafından 2000 yılında ortaya konmuştur. Kennerly ve Neerly kurumsal karne sisteminin eksikliğini gidermek amacıyla bu sistemi ortaya koymuşlardır. Kurumsal karne sisteminde paydaşlara yeterince yer verilmediği için bu yaklaşımda paydaşlar göz önünde bulundurulur.



- Paydaş memnuniyeti boyutu
- Stratejiler boyutu
- İşlemler boyutu
- Yetkinlikler boyutu
- Paydaş katkısı boyutu

Şekil 11; performans prizması

Kaynak: Neely ve Kennerley, 2002

Şekil 11’de performans prizmasının 5 boyutu verilmiştir. Burada da görüleceği üzere örgütün stratejisinin ne olduğu kurumsal karne sisteminde olduğu gibi çok önemlidir. Ancak kurumsal karne boyutunun aksine paydaş memnuniyeti ve paydaş katkısı da performans ölçümünün önemli bir boyutudur.

2.5.2.4.Yatırımın geri dönüş oranı- DuPond Modeli

Performans ölçüm türlerinden biri yatırımın geri dönüş oranıdır. Literatür taraması yapıldığında DuPond Modeli ya da yatırımın geri dönüş oranı olarak karşılaşılmaktadır. Bu sistem Dupond tarafından 1920’lerde ortaya atılmıştır (Horne ve Wachowicz, 1995). Ortaya konma tarihi açısından incelendiğinde en erken tarihten itibaren ortaya konan performans ölçüm sistemidir. Buna göre performans ölçümü için en önemli boyut finansal boyuttur. Örgütün karlılığı da bir diğer önemli boyuttur. Örgüte yapılan yatırımın karını artırmak amaçlanmaktadır. Bu durumda yatırım yapılan miktar ve girdi çıktı süreci sonunda elde finansal oranlanması sonucunda yüksek kar amaçlanmaktadır. Örgütün bir projeye yaptığı yatırım miktarı önemlidir. Yapılan yatırımın en yüksek karı kazandırması beklenir. Bu sistem içerisinde yatırımın geri dönüşü ne kadar fazla olursa performans ölçümüne o kadar fayda sağlamaktadır.

2.5.2.5.Performans ölçüm anketi (PMQ)

Performans ölçüm anketi Dixon vd., tarafından 1990 yılında ortaya konmuştur (Medori ve Steple, 2000). Performans ölçüm anketi örgüt yönetim sürecinde yapılması gereken iyileştirmelere dikkat çekerek bu iyileştirmeler için program yapılmasına yardımcı olur. PMQ örgütte yapılacak iyileştirilmenin saptanmasını sağlar. PMQ üst yönetime, fabrika yönetimine ve süreç iyileştirme ekip liderlerine dağıtılır. Bölüm yönetimi ve süreç iyileştirme ekibi liderleri, her bölümün ayrı ayrı ihtiyaçlarını karşılar. Çıkan sonuçlar analiz edilerek yönetim personeli ile birlikte analizler yorumlanır. Performans ölçüm anketinin 3 boyutu bulunmaktadır (Chahid vd., 2014).

1. Örgüt yönetimi ne sormalı?
2. Uzun süreli ilerleme kaydetmek için öncelik nedir ve mevcut durum bu öncelikleri gerçekleştirmek için uygun mudur?
3. Örgütün hedefleri nedir ve hedeflere ne derece yaklaşılmıştır?

2.5.2.6.Mükemmellik modeli (EFQM)

Mükemmellik modeli 1991 yılında Avrupa kalite derneği ortaya koymuştur (Folan ve Browne, 2005). Yıllar içinde güncellenerek 1999 yılında EFQM mükemmellik modeli olarak adlandırılmıştır. Örgütün amaçlarına en mükemmel şekilde ulaşılması gerektiğini savunur. Örgütler kalıcı mükemmelliği sağlayan farklı yaklaşımlardan yanadır. Mükemmellik modeli, örgütlerin mükemmeli arayarak kusurlarını bulması ve bu kusurları düzeltmesi için uygun çözümlerin teşvikinden meydana gelir. Söz konusu olan modelin 3 ana unsuru bulunmaktadır; müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti ve toplumdaki mükemmel işin sonuçlarından oluşmaktadır. Çalışanların memnun olduğu bir işletmede çalışan performansı üst düzeyde olacaktır. İş motivasyonu yüksek olan çalışanlar müşteri taleplerine en uygun ürünü istenen kalite ve zamanda üreteceği için müşteri memnuniyeti sağlanacaktır. Müşteri ve çalışanlarını

memnun eden bir örgütün işin en uygun sonuçlarına ulaşması beklenir. Bu doğrultu da örgütün mükemmel işe ne kadar yaklaştığı örgütün performansını ortaya koymaktadır (Uygur ve Sümerli, 2013).

2.5.2.7.Ekonomik katma değer (EVA)

Çeşitli performans ölçüm sistemlerinden biri de ekonomik katma değerdir. Ekonomik katma değer, 1990 senesinde Stern&Steward Co firması sahibi Stern ve Steward tarafından geliştirilmiştir (Pettit, 2000). Bir örgütün finansal açıdan en karlı duruma geçmesi için projenin maliyetinden daha yüksek bir getiriyle yatırım yapması gerekmektedir. Bu durumda EVA örgüt performans ölçüm sisteminde geleneksel yöntemlerin eksiklerini gidermek amacıyla ortaya atılmış sistemlerden biridir. EVA, örgütün yaptığı yatırımın sağladığı kazancın piyasa getiri oranının üzerinde olması ile ilgilidir. Kısaca ifade etmek gerekirse EVA örgütün sermaye maliyetinin net karlılığını ölçmektedir. Ekonomik katma değer sistemi muhasebe tabanlı bir ölçüm olsa da yalnızca muhasebe verilerinden değil muhasebe dışındaki değişkenlerden de faydalanmaktadır. Yapılan literatür taraması sonucunda ekonomik katma değer faydaları saptanmıştır (Biddle, 1998; Maditinos vs., 2006)

- EVA örgüt çatışmasını azaltır ve karar mekanizmasının güçlenmesine katkı sağlamaktadır
- EVA diğer ölçüm türlerine kıyasla hisse senedini dikkate alır.
- EVA stok performansını artırmayı planlamaktadır.
- EVA hisse senedi bilgilerini açıklamada daha şeffaftır.

3. Teknolojik Yatkınlık

Bu bölümde çalışmanın bir değişkeni olan teknolojik yatkınlık üzerine bilgiler içermektedir. Bu bağlamda teknolojik yatkınlığa geçmeden önce teknolojinin tanımlanması uygun görülmüştür.

3.1.Teknoloji tanımı ve tarihçesi

İnsanlık tarih boyunca çeşitli icatlar yapmıştır. İnsanlığın temel ihtiyaçları olan barınma, güvenlik, yiyecek bulma ihtiyaçlarını gidermesi gerekmektedir. Bu nedenledir ki ilk çağlarda insanlar avcılık ve toplayıcılıkla yiyecek ihtiyacını gidermiştir. İnsanın varoluşundan itibaren ihtiyacı olan besini bulma ihtiyaçlarını giderme yoluna başvurmuştur. Bu süreç içerisinde insanoğlu teknolojiden oldukça faydalanmıştır. Teknoloji ve insan ihtiyaçları birbirini besleyen iki farkı olgudur. Bu durumda teknolojinin tanımlanması literatür taraması yapılmıştır. Aşağıdaki tablo 10'da literatürdeki teknoloji tanımları verilmiştir.

Tablo 10: Teknolojinin literatür tanımları

Kaynak	Tanım
Feibleman, 1961	İnsanların, yaptığı doğal olmayan nesnelere üretimi
Günay, 2017	İnsanoğlunun yeterli olamadığı durumlarda ürettiği fikirler, sonucunda

	oluşturdukları icatlar
Kline, 1985	Sosyo-teknik üretim sistemi, donanım üretme süreci
Banta, 2009	Teknoloji, alet ve zanaatların kullanımı ve kullanma bilgisi ile bunların kullanım bilgisinin sosyal ve fiziksel çevreyi kontrol etme ve bunlara uyum sağlama yeteneğini nasıl etkilediği ile ilgilenen geniş bir kavramdır.
Karaçar Ercoşkun, 2010	Teknoloji, var olan sorunun çözümünü sağlamak amacıyla üretilen üründür. Bu ürünün üretilmesi için bilgi gerekmektedir. O halde teknoloji, bilgi dahilinde sorunun çözümünü sağlayan ürünlerdir.
Buchanan, 2019	Teknoloji, insanın yaşadığı fiziki çevrede tespit ettiği eksikleri ya da ihtiyaçları gidermeyi amaçlayarak faaliyete geçirdiği eylemler ya da amaçlar
Oxford sözlük	--Bilimsel bilginin bilhassa endüstri sektöründe, hayatı kolaylaştırmak amacıyla uygulanması --Bilimsel bilginin uygulanması için geliştirilen makine ve teçhizatlar --Mühendislik veya uygulamalı bilimler ile ilgili bilgi dalı

Kaynak: yazar tarafından oluşturulmuştur

Yukarıda teknoloji kavramının literatürdeki tanımlanma biçimleri verilmiş. Teknoloji kelime kökeni olarak ise Yunancadan gelmektedir. ‘Teche’ ve ‘Logos’ kelimelerinin birleşmesi ile teknoloji kelimesi oluşmaktadır. Kelimelerin anlamlarına bakıldığında teche, teknik, kabiliyet, üretilen benzersiz iş anlamına gelirken logos, bilgi anlamına gelmektedir (Kline, 1985). Teknoloji kelimesi Türkçeye ise Fransızcadan geçmiştir.

Teknoloji kelimesinin kökeninin incelenmesinin ardından kelimenin anlamı literatürde aranmıştır. Literatüre göre teknoloji kelimesinin tanımları Tablo 10’da verilmiştir. Yapılan tanımlar, teknolojinin genel tanımları olduğu söylemek mümkündür. Tanımlamalar incelendiğinde teknolojinin bir sorun sonrası ürün üretmek olarak saptandığı görülmektedir. Teknoloji ve bilgi birbiriyle doğru orantılıdır. Bir problemin eksikliğin giderilmesi için bir ürün üretilmesi için o ürün hakkında fikir sahibi olunması ve problemin, eksikliğin saptanabilmesi gerekmektedir. Bu nedenle bilgi teknolojinin ayrılmaz bir parçasıdır (Karaçar Ercoşkun, 2010). Teknoloji, bilimsel bilgi için makine ve teçhizat üretimi, donanım üretme olarak da tanımlanmaktadır. Makine ve teçhizat üretmek için bir sorun veya eksiklik tespit edilmektedir. Örneğin çiviye tahtaya geçirmek için bir alete ihtiyaç duyan insanoğlu çekici icat etmiştir. Eşyalarını daha hızlı ve kolay bir şekilde kurutmak istediklerinde ise kurutma makinesinin icat etmiştir. Her türlü ilerleme ve gelişim için teknoloji kavramı kullanılması sonucunda günümüzde teknoloji, gelişim ilerleme anlamında da kullanılmaktadır.

Teknolojinin doğuşuna bakıldığında çok eski tarihlere gitmek gerekmektedir. Teknoloji, ilk çağlarda taş ile yapılan yardımcı araç gereçlerden oluşurken günümüze kadar olan gelişmelere sonucu genetik kod yazımına kadar ulaşmıştır (Yörükoğulları, 2013). Teknolojinin bu denli gelişmesi ise yine insanoğlu eliyle olmuştur. İnsanın bilgisi yardımıyla yaşamı kolaylaştıracak fikirleri hayata geçirmesi teknolojinin gelişmesini sağlamıştır. Bu doğrultuda teknolojinin temel yapı taşının insan olduğu sonucuna varılmaktadır. İnsanlığın başlamasıyla ihtiyaçları da başlamıştır. Teknolojinin doğuşu için kesin ve net bir tarih olmamakla birlikte insanlığın oluşu ile başladığı söylenmektedir. İnsanlığın başlangıcıyla birlikte yemek bulma ve güvenlik

sorunu da baş göstermiştir. Karnını doyurmak isteyen insan bunun için alet geliştirmiş, yabani hayvanlardan korunmak için taştan faydalanmıştır. Elindeki taş yeterli gelmeyince yontarak daha keskin hale getirmiştir. Avlanırken insan elinin yetersiz kalması üzerine daha uzun ve keskin olan mızrağı üretmiştir. Bu açıdan bakıldığında insanın varoluşuyla eksiklerinin gidermek amacıyla alet ve teçhizat üretmesi de birlikte olmuştur. Bu nedenle teknolojinin kesin ve net bir başlangıç tarihi yoktur (Lukacs, 1966). Öte yandan insan ile ilişkilendirilen teknoloji, insan nüfusu arttıkça ihtiyaçların da artması ile teknolojik ürünlerinde arttığı gözlemlenmiştir. İnsanlığın ilk zamanları geliştirilen ucu sivri korunma için kullanılan sopalar ortaya koymak iken daha sonra otomatik arabalara, hatta şifreleme ile ortaya konan sanal paraların icadına kadar gelmiştir. Teknoloji, günümüzde insanı her alanda zaman ve enerjiden tasarruf etmesini sağlamaktadır. Haberleşme alanından örnek verecek olursak eskiden iletişim kurmak çok zor iken günümüzde hemen hemen yetişkin her bireyin sahip olduğu akıllı telefonlar yardımı ile çok rahat ve efor sarf etmeden iletişim kurabilmektedirler. Akıllı telefonlar ile hem görüntülü hem sesli arama yapılabilmektedir. Telefonlar için insanın uzakta olan ulaşmak istediği kişiyle iletişim ihtiyacından ortaya çıktığı saptanmaktadır. Verilen örnekler ile teknolojinin ilerleyiş sürecine değinilmiştir.

3.2.Teknolojik Yatkınlık

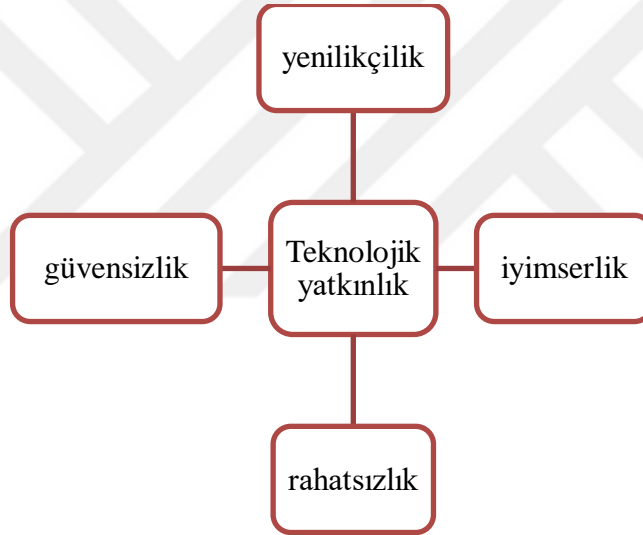
İlk çağlardan itibaren insan, hayatını kolaylaştırmak amacıyla teknolojiden yardım almıştır. İlk çağlarda teknolojik yenilik kalkan, zıpkın, bıçak gibi korunmak ve beslenmek amacıyla üretilen nesnelere. Günümüzde insan neslinin çoğalması ile teknolojik yeniliklerde artmıştır. Bu bağlamda bakıldığında günümüzde teknoloji finans sektöründen sağlık sektörüne kadar birçok alanda gelişim göstererek insan hayatını kolaylaştırmaktadır. Eskiden mağazaya kıyafet almak için gidilmesi gerekirken günümüzde online olarak mağaza gezilebilmekte ve eve sipariş ile kapıya kadar getirilmektedir. Dersler okulda işlenirken 2020 de gerçekleşen COVID-19 pandemisi ardından okula gidemeyen öğrencilerin derslerden eksik kalması üzerine canlı ders uygulaması geliştirilmiştir. Burada değinildiği üzere insan ihtiyaçları arttıkça teknoloji de gelişecektir. Birçok sektörde teknolojiden sıklıkla faydalanması üzerine insan hayatının ayrılmaz parçası olmuştur. Teknolojinin her sektörde gelişmesi ile bireyler teknoloji kabul evresine geçmiştir. Yeni teknolojilerin yalnızca üretilmesi değil bireyler tarafından kabullenilmesi de önem kazanmıştır.

Teknolojik yatkınlık, bireylerin zaman ve enerjiden tasarruf etmeleri için geliştirilen teknolojik yenilikleri kabullenme eğilimidir (Parasuraman, 2000). Teknoloji insanların amaçlarına ulaşmasına yardımcı olur. Teknoloji yardımıyla daha kolay ve hızlı olarak amacımıza ulaşabiliriz. Yapılan tanımdan yola çıkarak teknolojik yatkınlığın teknoloji kabulünün ileri aşaması olduğu saptanmıştır. Bir teknolojik yeniliğin ardından bireylerin bu yeni teknolojiyi kabullenme ya da kabullenmeme eğilimi bireyin teknolojik yatkınlık düzeyinin vermektedir. Teknolojik yatkınlıktan söz edilebilmesi için yeni bir teknoloji, bu teknolojiye karşı tutum geliştirebilecek bir birey ve teknolojinin insan amaçlarına hizmet etmesi gerekmektedir.

İnsanların günlük hayatının idame ettirebilmesi için yapması gereken işler olmaktadır. Teknoloji de bireylerin amaçlarına ulaşması için ortaya konan araçlardır. Teknolojik yenilik,

insanın amaçlarına ulaşması sırasında bir eksiklik ya da zorluk ile karşılaşması sonucunda ortaya çıkmaktadır. İl çağlardan bu yana insanoğlunun bir yerden bir yere gitmesi problem olmuştur. Kimi zaman yolun uzunluğu yaya olarak gitmeye uygun olmamış kimi zaman da kişinin yüklerini yol boyunca taşıyacak gücü kendinde bulamamıştır. Bu açıdan bakıldığında yük taşımak ve uzun yolu yaya olarak gitmek bir problemdir. Zamanla yük taşımak ya da uzak yerlere gidebilmek için yük hayvanlarından yararlanmıştır. Atlarla, develerle, at arabalarıyla uzak yerlere gidebilmiş ve yük taşıyabilmiştir. Ancak burada sınırlı ağırlıkta yük ve uzun süren yolculuklar ortaya çıkmıştır. Zamandan ve enerjiden tasarruf etmek istenmiştir ve gerekliliği saptanmıştır. Bu sebeple otomobiller üretilmeye başlanmıştır. Daha az zamanda istenilen yere varılmak istenmesinin ardından uçaklar icat edilmiştir.

Peki bu teknolojik gelişmeler insan hayatını olumlu anlamda bu kadar etkiliyorsa neden teknolojik yatkınlık kavramı var? Teknoloji insan hayatını etkilemektedir ancak tanımda belirtildiği üzere teknolojik yatkınlık, teknolojiyi kabullenme eğilimidir. Bu doğrultuda bakılacak olursa teknolojiyi kabullenmemek de söz konusu olabilir. Bireylerin teknolojik yatkınlığı üzerinde birçok faktör etkili olabilmektedir.



Şekil 12; teknolojik yatkınlık boyutları

Kaynak; Parasuraman, 2000

3.2.1. Teknolojik yatkınlık boyutları

Bireylerin teknolojiyi kabullenme eğiliminin boyutları bulunmaktadır. Bireyler teknolojik yatkınlığında rahatsızlık, güvensizlik, yenilikçilik ve iyimserlik boyutları etkili olmaktadır.

3.2.1.1. İyimserlik

İyimserlik, kelimesi analiz edildiğinde olumlu bir çağrışım yaptığı ve iyi kelimesinden türediği görülmektedir. Kavram tanımlaması ise motivasyon ile yakındır. İyimserlik, herhangi bir olay ya da durum karşısında olumlu yönde tepki verilmesini sağlayarak iyi olma durumunun devamına aracılık eden bir tutumdur (Harju ve Bolen, 1998). Bu durum sonucunda iyi olma hali doğabilir ya da devam edebilir. Temel nokta ise olumlu bakış açısı

kazanmaktır. İyimserlik tutumunun zıttı kötümserliktir. İyimserlik iyilik beklentisi iken kötümserlik bir durum karşısında kötü sonuç beklentisidir (Scheier ve Carver, 1985). Bu durumda olaylara iyimser bakış açısıyla yaklaşan bireylerden şu tutumu ya da tutumları sergilemesi beklenir;

- İçinde bulunulan durumun iyi yönlerini saptamak,
- Var olan iyi durumun daha iyiye ulaşacağına inanmak,
- Ulaşılmak istenen sonuca rahatça ulaşılacağı düşünmek,
- İçinde bulunulan durumun iyi bir şekilde sonuçlanmasını beklemek.

Yukarıda iyimserlik tutumunda bulunan bir kişinin gösterebileceği davranışlar verilmiş. Bu davranışlardan hareketle teknolojik yatkınlık konusundaki iyimserlik boyutu incelenmiştir.

Teknolojinin gelişerek yeni ürünleri hayatımıza katması sonucunda bireylerin teknolojiyi kabullenme eğilimi ortaya çıkmıştır. Birey bir teknolojik ürünün hayatını, şu anki durumdan daha iyiye götüreceğine inanıyorsa, kullanırken iyi yönlerinin çok olduğunu düşünüyorsa ve daha iyiye ulaşma beklentisi varsa teknolojik yatkınlığı üst düzeyde olacaktır. İyimser bir şekilde teknolojiye yaklaşırsa teknoloji kabulü de kolay ve yüksek olacaktır.

3.2.1.2.Yenilikçilik

Yenilikçilik bilgi teknolojileri çağının ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Teknoloji sürekli olarak gelişmiş ve yenilenmiştir. Teknolojinin eksik ya da yenilenmesi gereken durumlarda üretilen ürün ve hizmetler olarak tanımlarsak, insanlar tarafından bu eksikliğin saptanması gerekmektedir. Birey hayatını kolaylaştıracak bir ürünün varlığına ihtiyaç duyarsa bu durumda yenilikçi bir tutum takınarak kabullenme eğiliminde olacaktır. Yenilikçi teknolojik ürünlerin fikrini firmalar ortaya atıp üretebileceği gibi bireylerde teknolojik yeniliklere ihtiyacı olduğunu saptayarak bu yönde ürün üretilmesini talep eder. Bu durumda hayatının yeni ürünlerin geliştirilmesi ile kolaylaşacağına inanan bireyin teknoloji kabul etme eğilimi fazla olmaktadır. Yenilikçi tutum sergileyen bireyler teknolojik yenilikleri benimseyebilir. Akıllı telefonlar üzerinden örnek verilmesi gerekilirse akıllı telefonları güvenerek kullanan bireyler daha sonra akıllı telefonlar üzerinde güncellenen yeni uygulamalarında faydalı ve güvenilir olacağı düşüncesi ile kabullenme eğilimi gösterirler.

Yukarıda tanımlanan iyimserlik ve yenilikçilik kavramları teknolojik yatkınlığın olumlu boyutlarıdır.

3.2.1.3.Güvensizlik

Güvensizlik kavramı iyimserlik gibi aynı tabanın olumsuz yönüne dayanmaktadır. İyimserlik iyi olma beklentisi iken ve iyi olmadan türemişken güvensizlik de bu şekildedir. Güvensizlik güven kelimesinden gelmektedir. Literatür taraması yapıldığında 2 farklı bakış saptanmıştır. Güvensizlik ve güven iki zıt kutup olarak görülmektedir. Güven olumlu bir tutum, güvensizlik ise güven tutumunun tam tersi güven duymama durumudur (Schoorman vd., 2007). Güvensizlik bir diğer tanımı, bir olay ya da durumun süreç ve sonuçlarının güvenli olmama beklentisi olarak saptanmıştır (Lewicki vd., 1998). Bu durum da bir olayın kötü

sonuçlanacağını ya da istemediği durumlarla karşılaşacağını düşünen bireyler için güvensizlik tutumunu sergilediğini söylemek mümkündür. Güvensizlik olumsuz bir tutumdur.

Teknolojik yatkınlık ile bağıntısına bakıldığında teknolojiyi kabul etme sürecinde güven duymama olarak saptanabilir. Birey yeni gelişen teknolojinin hayatını olumlu yönde değiştirmeyeceğine inanabilir ya da teknoloji kabul sürecinde istemediği bir durum ile karşılaşma beklentisi içerisine girebilir. Bu durum da teknolojiyi kabullenme eğilimi daha az olacaktır. Örnek vermek gerekirse finans sektöründe sıklıkla kullanılan teknoloji bireyler tarafından güvenli bulunmayabilir. Çevrimiçi alışverişlerde kredi kartı kullanmak zorunda olanlar verdikleri şifre ve özel bilgilerin 3. şahıslar tarafından çalınabileceği için bu yöntemi kullanmak istemezler. Bu durum da teknolojiye karşı bir güvensizlik söz konusudur.

3.2.1.4.Rahatsızlık

Rahatsızlık, rahat olmama durumu ya da rahatsız olma anlamını taşımaktadır. Teknoloji ile olan ilişkisinde ise, bireylerin teknolojiye hükmedememesi sonucunda yaşadıkları korkuyu ifade etmektedir. Rahatsızlık, teknolojik yatkınlığa karşı olan bir diğer olumsuz boyuttur. Yeni teknolojik ürün ve gelişmelerden rahatsızlık duyan bireylerin teknoloji kabul eğilim daha az olması beklenir. Bireylerin teknolojiye karşı rahatsızlık hissetmesinde birçok neden etkili olabilmektedir. Bir genelleme yapacak olursak daha önce teknolojik ürün ve hizmet ile ilgili olumsuz bir deneyim yaşanması, sosyal çevredeki olumsuz kullanıcı yorumları, teknoloji hakkında yeterli bilgi sahibi olamamak, teknoloji kullanım yeteneği olmadığı düşüncesi teknolojiye duyulan rahatsızlığın nedenlerinden birkaçıdır.

Teknolojiye duyulan rahatsızlık durumunda yeni çıkan ürün ve hizmetlere karşı önyargı oluşmaktadır. Finans sektöründeki günümüzdeki gelişmeler yaşanmadan önce çalışanlar ya da emekliler maaşlarını bankadan almaktaydı. Daha sonra ATM yardımıyla maaşlarına ulaşabildiler. Günümüzde ise kazandıkları parayı alışverişlerde kart ile harcayabilir, mobil bankacılık ile paralarını dövize çevirebilirler. Bu gelişmeler insan hayatını kolaylaştırıcı gibi görünse de teknolojiyle daha önce kötü bir deneyim yaşayan ya da teknoloji kullanımında kendini yeterli görmeyen, kullanamayacağını düşünen bireyler ise bu teknoloji kullanmamaya devam etmektedir.

4. Literatür Taraması

Çalışmanın bu bölümünde fintek benimsemesinin algılanan örgüt performansına etkisi ve teknolojik yatkınlık üzerine literatür taraması yapılmıştır. Ancak fintek benimsemesi değişkeninin son yıllarda karışımıza çıkması ve teknolojik yatkınlık değişkeni ile yapılmış çok fazla çalışma olmaması nedeniyle literatürde kısıtlı kaynaktan veri elde edilmiştir.

Yalçın (2021), yaptığı çalışmada İK birimin dijitalleşmesi ve bu durumun örgüt performansına etkisini incelemiştir. Bu amaç doğrultusunda 325 finans sektörü çalışanından veri toplanmıştır. Ankete kullanılan ölçeklerden biri örgüt performansı ölçeği, biri de dijitalleşmeye uyum ölçeğidir. Yapılan çalışmanın sonucuna göre ik biriminde dijitalleşmenin sağlanması örgüt performansını olumlu yönde etkilemektedir. Ayrıca dijitalleşme çalışan ve kurum arasındaki bağı artırdığı ve bu sebeple örgütün verimliliğinin arttığı saptanmıştır.

Güllacı (2020), fintek kullanıcılarının etkilendiği boyutları teknoloji kabul modeli kapsamında araştırmıştır. Araştırma kapsamında 600 fintek kullanıcılarından anket yoluyla veri toplanmıştır. Çalışmanın sonucuna göre fintek kullanan bireylerin uyum sağlama tutumu sergilemesi, kolaylaştırıcı koşulların olması, finteklerin zamandan tasarruf ettirmesi finteklerin kullanılmasında başlıca rol oynayan faktörlerdendir.

Örgütlerin 3 türlü boyutu olduğu saptanmıştır. Finansal boyut, finansal olmayan boyut ve teknik boyut bu boyutlardır. Buna göre Korkmazgöz (2019), yaptığı çalışmada finteklerin bankacılık sektöründeki etkisinin finansal olan boyutunu incelemiştir. Araştırma mobil bankacılık verileri üzerinden ARDL sınır testi yardımıyla yapılmıştır. Mobil bankacılık verilerinin 20011 ila 2019 yılları arasındaki verilerinden yararlanılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda finansal teknolojilerin örgütlerin karlılığını arttırdığı saptanmıştır. Dmour vd., (2020) yaptığı çalışmada pazarlama yönetiminin bankaların performansına etkisinde fintek yeniliklerinin aracı rolünü ölçmektedir. Bu bağlam da Ürdün'deki banka çalışanlarından anket tekniği ile 336 adet veri toplamıştır. Yapılan çalışmanın sonucunda fintek yeniliklerinin pazarlama yönetiminin örgüt performansına etkisinde olumlu yönde katkı sağladığı saptanmıştır.

Hamidah vd., (2020), yaptığı çalışmada finansal okuryazarlık, fintek ve entelektüel sermayenin Kobilerin performansına etkisini araştırmıştır. Bu sebeple 286 KOBİ işletmecisi üzerinden anket tekniği ile veri toplamıştır. Yapılan çalışma sonucunda finansal okuryazarlık, fintek benimsemesi ve entelektüel sermaye KOBİ performansını pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediği saptanmıştır. Oliveira ve Martins (2011), bilgi teknolojilerinin örgüt düzeyinde benimsenmesi üzerine literatür tarama çalışması yapmıştır. Çalışma, bilgi teknolojilerinin benimsenmesinin örgüt düzeyinde inceleyen çok az çalışma olduğunu belirtmektedir. Yapılan bu çalışmada teknolojilerin benimsenmesinin örgütün verimliliğini arttırdığını saptamıştır. Ayrıca örgüt düzeyinde bilgi teknolojilerinin benimsenmesi farklı faktörler gerekmektedir. Örgüt düzeyinde yeniliklerin benimsenmesi için iç yapı dikkate alınmalıdır. Ayrıca çevre faktörünün en önemli etmenlerden biri olduğu saptanmıştır.

Demir ve Okan (2009), teknolojinin örgütün yapısı ve örgütün performansı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma kapsamında 187 büyük ölçekli işletme yöneticilerinden anket yoluyla veri toplanmıştır. Çalışmada teknolojiyi aracı değişken olarak ele alınmıştır. Çalışma sonucunda ise teknoloji ve örgütün yapısının örgüt performansını pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediği saptanmıştır. Öte yandan örgüt yapısı ve teknolojinin etkileşimi ise örgütün performansını etkilemediği saptanmıştır. Altunoğlu ve Doğan (2014) ise yaptıkları çalışma da bilgi yönetimi ve teknolojinin örgüt performansına etkisini ölçmeyi amaçlamıştır. Bu kapsamda tesadüfi olmayan örneklem yöntemi ile seçilmiş 169 sivil toplum kuruluşundan online anket tekniği ile veri toplanmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda örgütte teknolojiden daha fazla yararlanmak, teknolojik yeniliklere uyum sağlamak ve bilgi yönetiminde teknolojiyi dikkate alarak hareket etmenin örgüt performansını olumlu olarak etkilediği saptanmıştır.

Jacks vd., (2011) bilgi teknolojilerinin örgütsel performansa etkisi üzerine bir çalışma yapmıştır. Çalışma kapsamında 2001 yılından 2009 yılına kadar tutulan bilgi teknolojileri

verilerinin meta analizi yapılmıştır. Çalışmada örgüt performansını 3 boyutta değerlendirmiştir. Buna göre bilgi teknolojilerinin örgütün karlılığını üretkenliğini ve maddi olmayan kaynaklarını nasıl etkilediği incelenmiştir. Bağımlı değişken olarak örgüt performansının 3 boyutu ele alınırken bağımsız değişken olarak iş uyumu kaynaklar, yetenekler ve dış faktörler alınmıştır. Yapılan çalışmanın sonucuna göre bilgi teknolojilerinin örgütün performansına etki ettiği saptanmıştır. Örgüt performansı boyutlarından verimlilik, karlılığa göre daha fazla artış göstermiştir. Zain vd., (2005) bilgi teknolojilerinin kabulünün örgütün çevikliğine olan etkisini incelemiştir. Araştırmada teknoloji kabul modelinden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda 329 imalat işletmesinin yöneticileri ve idari personeline anket yapılarak veri toplanmıştır. Yapılan çalışmanın sonucuna göre bilgi teknolojilerinin algılanan kullanılabilirliği ve algılanan kullanım kolaylığı örgütün çevikliğini pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde etkilemiştir.

Hafeez (2021), yaptığı çalışmada liderlik tarzının örgüt performansına etkisinde teknoloji kabulü ve örgüt kültürünün aracı rolünü değerlendirmiştir. Bu bağlamda 437 katılımcıdan anket tekniği ile veri toplayarak SPSS üzerinden analizini yapmıştır. Analiz sonucuna göre liderlik tarzlarının örgüt performansını etkilediği ve teknoloji kabulünün aracı rolü olduğu saptanmıştır. Yağcı (2023), işletmelerde yaşanan dijitalleşmenin örgütlerin finansal performans boyutuna etkisini incelemiştir. Örneklem olarak kobilerin yöneticileri seçilmiştir. Çalışmaya veri sağlamak amacıyla yöneticiler ile dijitalleşmenin güncel halini konuşmak ve finansal performansı ölçmek için görüşme yapılmıştır. Görüşme yapılan Kobi yöneticileri havacılık, finans, gıda, bilişim, enerji, otomotiv, maden sektörlerindeki işletmelerde bulunmaktadır. Yapılan analiz sonucunda COVID-19 pandemisi ardından dijitalleşmeye daha hızlı geçilmiştir. Bunun sonucunda işletmeler performansını artırmıştır. Çalışmadan elde edilen bir diğer sonuç ise gıda ve maden sektöründe dijitalleşmenin diğer sektörlere oranla daha az finansal performansı etkilediğidir.

5. YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde yöntem hakkında bilgi verilecektir. Bu bağlamda araştırmanın amacı, sınırlılıkları, evren ve örnekleme açıklanmıştır.

5.1. Araştırmanın amacı ve önemi

Teknolojiler insan hayatını kolaylaştırmak amacıyla eksik görülen alanlarda geliştirilen ürün ve hizmetler ile hayatımızı etkilemektedir. Bu doğrultuda bakıldığında bankaların eksik kaldığı düşüncesiyle 2008 yılı itibarı ile finansal teknolojiler hayatımıza girmiştir. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetler ile bireyler ödemeler/ para transferi, sigortacılık, varlık yönetimi, kripto para, kitle fonlama kredi temini ve yatırım işlemlerini yapabilmektedir.

Bu kapsamda yapılan olan bu çalışmanın amacı örgütlerin fintek benimsemesinin algılanan örgüt performansına etkisini saptamaktır. Ayrıca bir diğer amaç finteklerin benimsenmesinin algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın aracı rolünü ölçmeyi amaçlamaktır. Bu bağlamda örgütlerin fintekleri benimsemesi ve algılanan örgüt performansına etkisini ölçmek araştırma kapsamında amaçlanır.

Literatür taraması yapıldığında finansal teknolojilerin benimsenmesinin bireyler ile ilişkisi incelenmiştir. Ancak bireylerin fintekleri kabullenmesi dışında günümüzde örgütlerde finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimseyebilmektedir. Bu bağlamda örgütlerin fintekleri benimsemesi literatürde eksik kalan bir konudur. Örgütlerin fintekleri benimsemesinin algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik yatkınlığın aracı rolü üzerine daha önce yapılan bir çalışma olmadığı için bu araştırma bir sonraki çalışmalara kaynak niteliğindedir ve literatürdeki açığı kapatması amaçlanmaktadır. Bu bağlamda literatürdeki açığı kapatacağı için çalışma önem kazanmıştır.

5.2.Araştırmanın evreni ve örnekleme

Araştırmanın evrenini Düzce ilindeki fintek şirketlerinin sunduğu ödeme/para transferi hizmetlerini kabul eden gıda, bilişim ve sigortacılık sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Düzce ili ve bağlı 7 ilçesinde bu sektörlerde çalışan birey sayısı kesin olarak bilinmemekle birlikte 10000'den fazladır. Öte yandan evrenin tamamına ulaşmak mümkün olmadığı için evren sınırlandırılmıştır. Evrenin tamamına ulaşılması mümkün olmayan durumlarda herhangi bir örneklem yöntemi ile seçilen gruptan veri toplanmaktadır (Ural ve Kılıç, 2006).

Düzce ili ve bağlı 7 ilçesinden tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen çalışanlara ulaşılacak amaçlanmıştır. Bu bağlamda Düzce ilindeki sigortacılık, gıda ve bilişim sektörü çalışanlarına 7 demografik bilgi sorusu ve 40 ölçme sorusundan oluşan anket uygulanmıştır. 2 aylık bir süreç sonunda 75 sigortacılık sektörü, 110 bilişim sektörü ve 270 gıda sektörü çalışanından, toplamda 3 sektöre dahil 442 çalışandan veri toplanmıştır. Yapılan literatür taramasında geçerli ve güvenilir veri elde edilmesi için örneklem sayısının minimum 384 olması gerekmektedir (Büyüköztürk vd., 2019). Bu bağlam da bakıldığında 455 örneklem sayısının yeterli olduğu saptanmıştır.

5.3.Veri toplama tekniği

Yapılan araştırmalarda veri toplama tekniği olarak çeşitli yöntemler kullanılabilir. Buna göre için geçerli ve güvenilir veri toplama teknikleri arasında gözlem, anket ve mülakattır (Herzog, 1996). Bu çalışma kapsamında anket tekniğinin daha güvenilir ve geçerli sonuçlar vereceği için yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan veriler Şubat 2023 ve Nisan 2023 tarihleri arasında toplanmıştır.

Yapılan araştırma da fintek benimsemesi, algılanan örgüt performansı ve teknolojik yatkınlık olarak 3 değişken bulunmaktadır. Bu değişkenlerden teknolojik yatkınlık ve fintek benimseme değişkenlerinde beşli likert tipi kullanılmıştır (1=Hiç katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum). Çalışmanın bir diğer ölçeceği algılanan örgüt performansı ise yedili likert tipi ölçektir (1= Hiç tatminkâr değil,2=tatminkâr değil, 3=kısmen tatminkâr, 4=kararsızım 5=kısmen tatminkâr 6= tatminkâr 7= Çok tatminkâr).

5.4.Araştırmada kullanılan ölçekler

Yapılan araştırmanın 3 farklı değişkeni bulunmaktadır. Buna göre çalışma kapsamında teknolojik yatkınlık, fintek benimseme ve algılanan örgüt performansı değişkenleri

kullanılmıştır. Bu ölçekler ayrıntılı literatür taraması sonucunda kullanılmaya karar verilmiştir. Araştırma için kullanılacak ölçek seçiminde geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmış olmasına dikkat edilmiştir.

5.4.1. Teknolojik yatkınlık

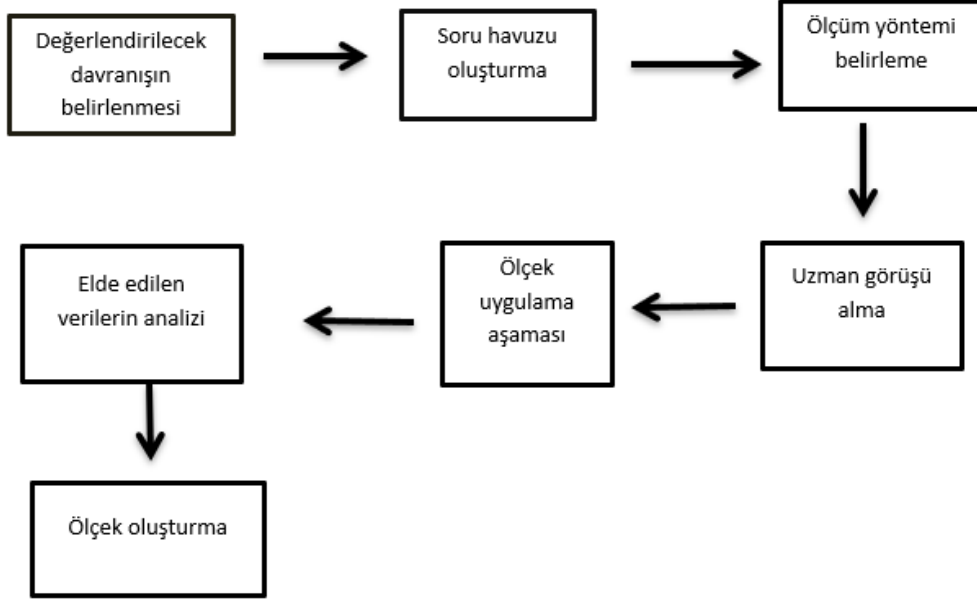
Örgütlerin fintek benimsemesinin algılanan örgüt performansına etkisinde aracı rolünün olup olmadığını saptamak için teknolojik yatkınlık değişkeni kullanılmıştır. Teknolojik yatkınlık üzerine literatürde yapılan çok fazla çalışma olmadığı için ölçek seçiminde zorlanılmıştır. Yapılan çalışmalar içerisinde geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılan teknolojik yatkınlık ölçeği seçilmiştir (Yazman, 2020). Ölçek 2003 yılında Edison ve Geissler tarafından hazırlanmış ve geçerlik güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeği Türkçeye uyarlanması ise Yazman tarafından yapılmıştır. Ölçek 10 soru ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,88 olarak saptanmıştır. Bu durum ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğunu göstermektedir.

5.4.2. Algılanan örgüt performansı

Literatürde örgüt performansının 3 boyutundan bahsedilmiştir. Bu bölümde ise örgüt çalışanlarının algıladıkları örgüt performansını tek boyutla ölçmek amaçlanmıştır. Bu bağlamda yapılan araştırma sonucunda geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmış bir ölçek kullanmak istenmektedir. Delaney ve Huselid tarafından 1996 yılında örgüt performansını ölçmek için örgüt performans ölçeği geliştirilmiştir. Geçerlik ve güvenilirlik analizi yapılan bu ölçek daha sonra yaptığı tez çalışmasında kullanmak üzere Boyraz (2020) tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Ölçek örgütün itibarının, örgüt içi iletişimin, pazardaki yerinin rakiplerle kıyaslanmasını içeren 8 sorudan oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,84 olarak saptanmıştır. Bu durum ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğunu göstermektedir.

5.4.3. Finansal teknolojilerin benimsenmesi ölçeği

Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetler 2008 yılı itibarıyla hayatımıza dahil olmuştur. Bu ürün ve hizmetler bireyler tarafından kullanıldığı gibi günümüzde örgütler tarafından da kullanılmaktadır. Bu durum sonucunda örgütlerin performansının fintekleri benimseme sonucunda etkilenip etkilenmeyeceği ölçülmek istenmiştir. Literatürde fintek benimsemesi üzerine sınırlı sayıda olmak üzere çalışmalar bulunmaktadır (Carlin vd., 2017; Singh vd., 2020). Ancak kapsamlı bir tarama yapıldığında fintek benimsemesi üzerine geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılan bir çalışma bulunamamıştır. Bu nedenle literatürde olan bu açığı doldurmak ve çalışma da kullanılmak üzere fintek benimseme ölçeği hazırlanmıştır. Ölçek hazırlama sürecinde De Vellis'in (2017) ölçek hazırlama adımları takip edilmiştir.



Şekil 13; ölçek hazırlama süreci

Kaynak; De Vellis, 2017

Şekil 13'e göre hareket edilerek fintek benimsemesi üzerine ölçek hazırlamak amaçlanmıştır. Literatürde fintek benimsemesi üzerine yapılmış yerli ve yabancı kaynaklardan sorular alınarak ve uzman görüşüne başvurularak 33 soruluk anket oluşturulmuştur (Wang vd., 2014;Chuang vd., 2016; Gülaçtı, 2020; Ryu, 2018). Finans alanında uzman 4 araştırmacı ve fintek uzmanı 2 araştırmacı ve 1 dilbilimciye anket gönderilerek görüş ve önerileri alınmıştır. Ölçek geliştirme sürecinde uzmanlardan olumsuz yorum alan soruların çıkarılması ve eksik görülen kısımlarda yeni sorular eklenebileceği saptanmıştır (Büyüköztürk vd., 2018). Bu bilgiler ışığında uzman görüşleri alınarak eksik ve hatalı bulunmuş olan 4 soru çıkarılarak eksikliği tamamlamak amacıyla önerilen 5 soru eklenmiştir. Elde edilen 34 soru 50 kişilik rastgele seçilen bir gruba uygulanarak anlaşılabilirliği test edilmiştir. Bunun sonucu olarak anlaşılmakta zorlanan 6 soru ölçekten çıkarılmıştır. 28 sorudan oluşan 5'li likert tipli ölçek 493 katılımcıya uygulanmıştır. Toplanan veriler arasından eksik ve geçersiz olanlar analiz sonuçlarını olumsuz etkileyeceğinden veriler arasından çıkarılmıştır. 406 veri üzerinden analiz gerçekleştirilmiştir.

Veriler SPSS 23 ve AMOS programlarında analiz edilmiştir. Verilere EFA ile birlikte maksimum olabilirlik faktör analizi, temel bileşen faktör analizi ve ağırlıksız en küçük kareler analizi gibi çeşitli teknikler uygulanmıştır. Yapı geçerliliğini test etmek amacıyla AFA ve DFA yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizinin ardından doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. İç tutarlılık ölçümü için Cronbach Alpha katsayısının ölçümü en yaygın kullanılan ölçümdür (Altunışık vd., 2012). Buna dayanarak ölçeğin iç tutarlılığını ölçmek amacıyla Cronbach Alpha katsayısı ve composite reliability hesaplanmıştır.

5.4.3.1.Fintek benimseme ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi

Hazırlanan fintek benimseme ölçeğine yapı geçerliliğinin tespit edilmesi ve ölçek boyutlarının saptanması amacıyla açımlyıcı faktör analizi uygulanmıştır. Öncelikle elde edilen örneklemin yeterli olup olmadığı KMO (Kaiser Meyer Olkin) ve Bartlett küresellik testi sonuçlarına bakılarak ölçülmüştür. Tablo 11’de verilen analiz sonuçlarına göre verilerin analize uygun olduğu saptanmıştır ($\chi^2=7016,649$, $df=378$, $p <.000$).

Tablo 11; Fintek benimseme ölçeği analize uygunluk verileri

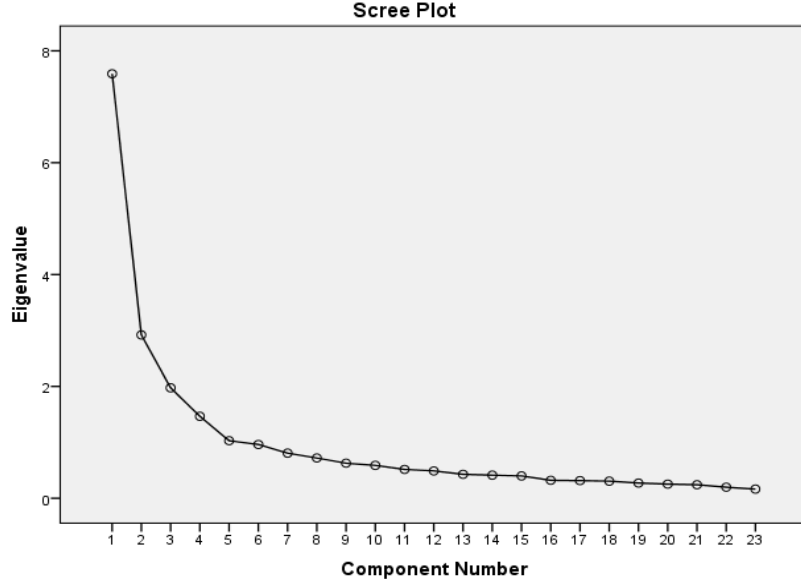
KMO		0,899
Bartlett küresellik testi	Ki kare (Approx. Chi-Square)	7016,649
	Serbestlik derecesi (df)	378
	Sig. (p)	P<,000

Fintek benimseme ölçeği 28 maddeden oluşturulmuştur. Toplanan veriler örneklem yeterliliğini sunmasının ardından fintek benimseme ölçeği ifadelerinin arasında bulunan ilişki tespit etmek istenmektedir. Faktörlerin yapısının incelenmesi amacıyla bu durumda en yaygın kullanılan “K1” yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemle göre özdeğeri 1’in üzerinde olursa bir boyut özelliği taşımaktadır. Bu yöntemin kullanıldığı analizlerde ScreePlot yönteminin de kullanılması gerektiği saptanmıştır (Büyüköztürk, 2016). Bu bilgiler ışığında öncelikle fintek benimseme ölçeğinin özdeğerlerine bakılarak kaç boyuttan oluştuğu bulunmuş ardından ScreePlot yöntemi ile analiz sonuçları desteklenmiştir. Tablo 12’de K1 yöntemi sonuçları verilmiştir.

Tablo 12; Açıklanan varyans değerleri

Faktör	Özdeğer	Açıklanan varyans (%)
1	3,686	16,752
2	3,523	16,012
3	2,626	11,935
4	2,543	11,560
5	2,471	11,230
Toplam		67,489

Fintek benimseme ölçeğinde özdeğerleri 1’in üzerinde olan 5 boyut bulunmuştur. Buna göre fintek benimseme ölçeğinin 5 boyuttan oluştuğu söylenebilmektedir. Ölçeğin boyutlarının özdeğerleri sırası ile 3,686, 3,523, 2,626, 2,543 ve 2,471 olarak saptanmıştır. Tablo 12’de de görüleceği üzere 1’den büyük olması gereken boyutların özdeğerleri yeterli seviyede çıkmıştır. Tablo 12’de verilen bir diğer bilgi ise boyutların açıkladığı varyans yüzdesidir. Ölçeğin ilk boyutunun açıklanan varyansının yüksek olduğu görülmektedir. Fintek benimseme ölçeği boyutları açıklanan varyansı yüzde %10’un üzerindedir. Ölçeğin açıklanan varyans toplamı se %67,48 olarak saptanmıştır. Açıklanan varyans toplamının %52 üzeri olması gerekmektedir (Henson ve Roberts, 2006). Bu doğrultuda fintek benimseme ölçeğinin açıklanan varyans toplamının oldukça iyi olduğu saptanmaktadır. ScreePlot yöntemi ölçeğin kaç boyuttan oluştuğunun tespitinde yardımcı kaynaktır. Buna göre şekil 14’de ölçeğin ScreePlot grafiği verilmiştir. Grafiğe göre eğimin 5. Noktadan itibaren bittiği görülmektedir. Bu bilgiler ışığında ölçeğin 5 boyuttan oluştuğu desteklenmiştir.



Şekil 14; fintek benimseme ölçeği scree plot

Maddelerin faktör yükleri incelenmiştir. Faktör yükü $\pm 0,50$ 'den büyük faktörler analize dahil edilmiştir. Ölçekteki 4, 11, 12, 13, 17 ve 18. Maddeleri şartı sağlamadığı ve ölçek bütünlüğünü bozduğu gerekçesi ile analizden çıkarılmıştır. 14, 15, 16 ve 22. Maddeler ise doğru sonuca ulaşmak için ters kodlanmıştır.

Tablo 13; Ölçek Maddelerinin Faktör Yükleri ve Dağıtıldığı Faktörler

	1	2	3	4	5
S7	.821				
S8	.778				
S6	.771				
S10	.554				
S9	.521				
S21		.799			
S23		.796			
S24		.767			
S19		.752			
S20.		.714			
S1			.819		
S3			.757		
S2			.668		
S5			.626		
S15				.849	
S14				.804	
S16				.793	
S22				.597	
S26.					.799

S28	.786
S25	.783
S27	.588

Tablo 13’de ölçeğin faktör yükleri verilmiştir. 6 maddenin çıkarılması ile analize 22 madde ile devam edilmiştir. 7, 8, 6, 9 ve 10.maddelerin faktör yükleri ,521 ve ,821 arasındadır. Bu boyut fintek benimsenmesinde algıladıkları faydayı ifade ettiği için “algılanan fayda” olarak isimlendirilmiştir. 21, 23, 24, 19 ve 24.maddeler tek boyut altında toplanmıştır. Bu boyut finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu hizmetlere karşı güven eğilimi ile ilgili olması sebebiyle “güven” olarak isimlendirilmiştir. Ölçeğin 3.boyutu 1,3,2 ve 3. İfadelerden oluşmaktadır. Bu boyut fintek benimsemesinde kullanıcıların fintek hizmetlerinin kolay kullanımı üzerindeki tutumlarını ifade ettiği için “algılanan kullanım kolaylığı” olarak isimlendirilmiştir. Ters kodlanan 15, 14, 16 ve 22.ifadeler bir boyut oluşturmuştur. Bu boyut fintek hizmetlerine karşı sahip olan tutumu ifade etmesi nedeniyle “finteklere yönelik tutum” olarak adlandırılmıştır. Ölçeğin 5. ve son boyutu ise 26, 28, 25 ve 27. İfadelerinden oluşmaktadır. Fintek hizmetlerinin sosyal medya reklamları ya da kullanıcı yorumları bulunmaktadır. Bu doğrultuda fintek benimseme ölçeğinin son boyutu fintek hizmetlerinin sosyal çevre etkisine değinmekte olduğu görülmektedir. Buna dayanarak ölçeğin son boyutu “sosyal etki” olarak isimlendirilmiştir.

Fintek benimseme ölçeğinin yapılan analiz sonucunda 5 boyuttan oluştuğu saptanmıştır. Bu boyutlar algılanan fayda, güven, algılanan kullanım kolaylığı, tutum ve sosyal etki olarak isimlendirilmiştir.

5.4.3.2.Fintek benimseme ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi

Hazırlanan fintek benimseme ölçeğine açımlayıcı faktör analizi uygulanmış ve 22 ifadeli bir ölçek ortaya çıkmıştır. Ölçek algılanan fayda, güven, algılanan kullanım kolaylığı, tutum ve sosyal etki olmak üzere 5 boyuttan oluşmaktadır. 5 boyutlu fintek benimseme ölçeğine çalışmanın bu kısmında doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Bu kapsamda öncelikle ölçeğin geçerliliği tespit edilmiştir. Çeşitli uyum endekslerinin aldığı değer aralığına bakılarak ölçeğin geçerliliği saptanabilmektedir (Crowley ve Fan, 1997). Buna dayanarak ölçeğin uyum değerlerine bakılarak geçerliliği analiz edilmiştir.

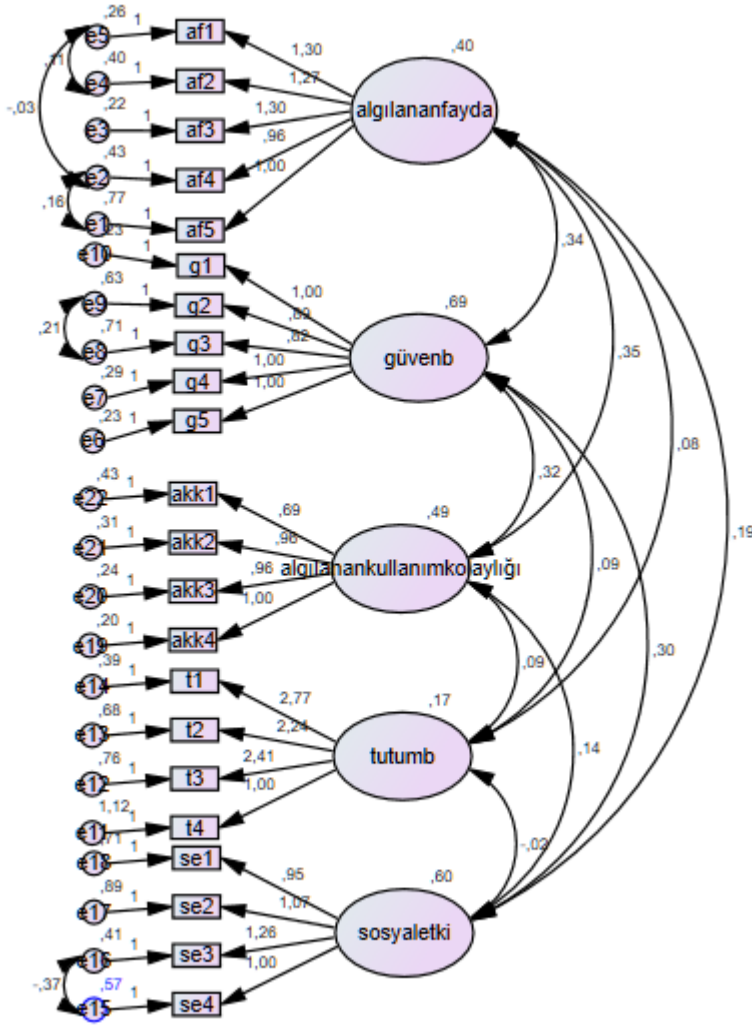
Tablo 14; DFA sonucu saptanan uyum indeks değerleri

Uyum indeksi	Elde edilen indeks	Mükemmel uyum aralığı	Kabul edilebilen uyum aralığı	Sonuç
χ^2/df	2,232	$0 < \chi^2/df \leq 3$	$3 < \chi^2/df \leq 5$	Mükemmel uyum
RMSEA	.055	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 < RMSEA \leq .08$	Kabul edilebilir uyum
SRMR	.0637	$0 < SRMR \leq .05$	$.05 < SRMR \leq .10$	Kabul edilebilir uyum

CFI	.966	$.95 \leq CFI \leq 1.00$	$.90 \leq CFI \leq .95$	Mükemmel uyum
GFI	.910	$.90 \leq GFI \leq 1.00$	$.85 \leq GFI \leq .90$	Mükemmel uyum
NFI	.913	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI \leq .95$	Kabul edilebilir uyum
IFI	.954	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	$.90 \leq IFI \leq .95$	Mükemmel uyum
PNFI	.766	$.95 \leq PNFI \leq 1.00$	$.50 \leq PNFI \leq .95$	Kabul edilebilir uyum
PGFI	.697	$.95 \leq PGFI \leq 1.00$	$.50 \leq PGFI \leq .95$	Kabul edilebilir uyum

Tablo 14'de fintek benimseme ölçeğine AMOS üzerinden yapılan DFA sonuçları verilmiştir. DFA kapsamında ölçeğin χ^2/df , RMSEA, SRMR, CFI, GFI, NFI, IFI, PNFI ve PGFI uyum endekslerine bakılmıştır. χ^2/df değerinin 0 ila 3 aralığında olması mükemmel uyuma sahip olduğunun göstergesidir (Kline, 2011). Tablo 14'e göre χ^2 değerinin mükemmel uyuma sahip olduğu tespit edilmiştir. Ölçek uyumunda önemli olan bir diğer endeks RMSEA uyum endeksidir. RMSEA değeri mükemmel uyuma sahip olmasa da kabul edilebilir uyum aralığında değer aldığı görülmüştür (RMSEA: 0,55). Tablo 14'e göre uyum endekslerinden CFI, GFI ve IFI değerleri mükemmel uyum aralığındadır. SRMR, NFI, PNFI ve PGFI değerleri ise kabul edilebilir uyum aralığında olduğu saptanmıştır. Uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir bulunması sonrasında ikinci dereceden DFA uygulanmıştır.

DFA sonucunda χ^2/df (432,989/194) 2,232 olarak bulunmuştur. Buna göre mükemmel uyum endeksine sahip olduğu saptanmıştır (Kline, 2011). Yapılan analiz sonucu bazı endekslerin kabul edilebilir uyum aralığında olduğu belirlenmiştir (RMSEA; .055, SRMR;.063, NFI;.931, PNFI;.766, PGFI;.697). bazı uyum indeksleri ise mükemmel uyum sağlamaktadır (χ^2/df ; 2,232, CFI;.966, GFI;.910, IFI;.954). Mükemmel uyum aralığında olmayan değerler için tekrar analiz yapmaya gerek olmadığından kabul edilebilir uyum endeksine sahip olması yeterli görülmektedir (Bentler ve Bonett, 1980; Byrne ve Campell, 1999; Schumacker ve Lomax, 2010). Ölçek uyum endeksinin mükemmel veya kabuledilebilir çıkmasının ardından ikinci dereceden doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Şekil 2'de verilmektedir. Şekil 15'de DFA'ya dayalı yol analiz diyagramı vermiştir.



Şekil 15; DFA'ya dayalı yol analiz diyagramı

AMOS üzerinden yapılan yol analiz diyagramına göre 5 ifadeli “algılanan fayda”, 5 ifadeli “güven”, 4 ifadeli “algılanan kullanım kolaylığı”, 4 ifadeli “tutum” ve 4 ifadeli “sosyal etki” boyutunun yapısının doğrulaması yapılmıştır. Şekil 15’e göre boyutlar arasındaki uyum endekslerinin kabul edilebilir olduğu görülmektedir. Açıklanan varyans değerlerinde ise tutum boyutundaki 4.ifade haricinde anlamlı fark bulunmamaktadır. Tutum boyutunun 4.ifadesinin yükünün 0,426’ya düştüğü görülmüştür. ,30 üzerindeki faktör yükü kabul edilebilmektedir (Harrington, 2009). Bu bilgi doğrultusunda 4.ifade kabul edilmiştir. Aynı zamanda p değeri ,05’den küçük olduğu için 4.ifadenin anlamlı olduğu saptanmıştır. DFA’ya dayalı yol analiz diyagramındaki yolların anlamlı olduğu görülmüştür. Ölçek ifadelerinin faktörlerinin yükü ,42 ve ,86 arasında değişmektedir. ,30 üzeri kabul edilebilir olduğundan ölçeğin faktör yükleri kabul edilebilir aralıkta çıkmıştır.

Algılanan fayda, güven, algılanan kullanım kolaylığı, tutum ve sosyal etki boyutları arasında oluşan korelasyon değerleri incelenmiştir. p değerinin anlamsız olması sebebiyle tutum ve sosyal etkinin birbirini etkilemediği tespit edilmiştir. Ölçeğin tutum boyutu algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı ve güven boyutunu anlamlı bir şekilde etkilemektedir. En fazla

etki ise algılanan fayda ve güven arasında oluşmaktadır. 2 boyut arasında korelasyon değeri ise ,72 olarak saptanmıştır.

5.4.3.3.Fintek benimsemesi ölçeğinin yapı geçerlilik analizi

Fintek benimseme ölçeğine AFA ve DFA yapılmıştır. Bu analizlerin sonucu olarak 5 boyut ve 22 ifadeden oluşan ölçeğe ulaşılmıştır. Literatür taramasında saptanan fintek hizmetlerinin kabulüne etki eden faktörler incelenmiştir. buna dayanarak bu çalışmada elde edile boyutlara algılanan fayda, güven, algılanan kullanım kolaylığı, tutum ve sosyal etki olarak isimlendirilmiştir. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi ölçek yapısının geçerli olup olmadığını anlaşılması için yapılmıştır. Öte yandan yapı geçerliliği testi için “yakınsama” ve “ayırt edici” geçerlilik değerleri de saptanmalıdır (Campbell ve Fiske, 1959).

Yakınsama geçerlilik değeri, AVE (ortalama varyans değeri) ve CR (bileşik güvenilirlik) katsayısıyla ölçülmektedir (Fornell ve Larcker, 1981). CR değerinin ölçüm modeli ise şu şekildedir:

$$CR = \frac{(\sum \lambda)^2}{(\sum \lambda)^2 + \sum \varepsilon} = \frac{(\sum \lambda)^2}{(\sum \lambda)^2 + \sum (1 - \lambda^2)}$$

Bileşik güvenilirlik ve ortalama varyans değeri ,70 üzerinde olması durumunda kabul edilir olduğu saptanmıştır (Fornell ve Larcker, 1981). Bileşik güvenilirlik değerinin ortalama varyans değerinden yüksek olması gerekmektedir (Gouveia ve Soares, 2015; Raykov, 1997). Aşağıda Tablo 15’de CR ve AVE katsayılarının SPSS ve excell yardımı ile bulunan sonuçları verilmiştir.

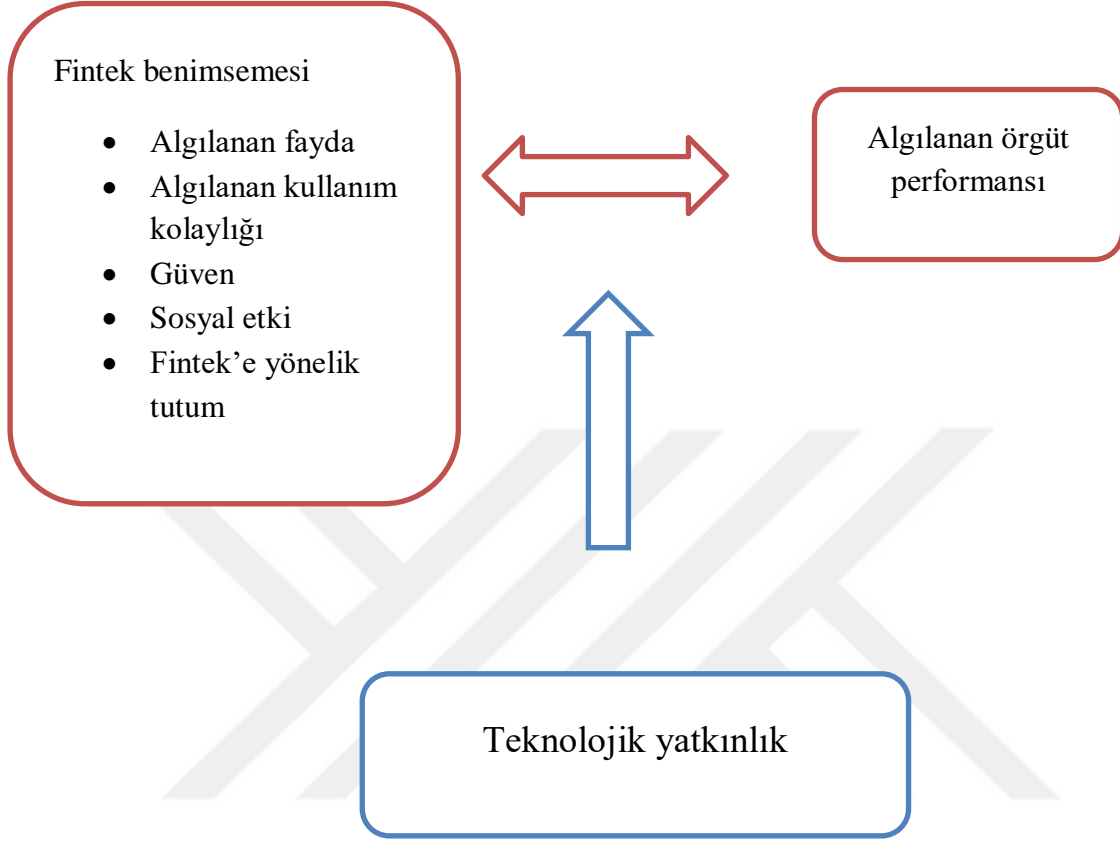
Tablo 15; CR and AVE values

Boyut	CR	AVE
Algılanan fayda	,886	,886
Güven	,943	,852
Algılanan kullanım kolaylığı	,954	,874
Tutum	,896	,820
Sosyal etki	,855	,853
Toplam	,931	,845

CR ve AVE katsayılarının verildiği Tablo 15 incelenmiştir. Bu tabloya göre gerekliliklerden biri olan CR’nin AVE’den yüksek olması şartı geçerli olmuştur. Fintek benimseme ölçeğinin boyutları ayrı ayrı incelendiğinde CR katsayısının AVE katsayısından yüksek olduğu görülmektedir. Öte yandan ölçeğin CR katsayısı da AVE katsayısından yüksektir. Yapı geçerliliğinin sağlanması için bir diğer şart olan katsayıların ,70 üzeri olması şartı da sağlanmıştır. Tüm CR ve AVE katsayıları ,70 üzerindedir.

Yapılan tüm analizler sonucunda fintek benimseme ölçeğinin 5 boyuttan ve 22 ifadeden oluştuğu saptanmıştır. Ölçeğe DFA ve AFA uygulanmış ve yapı geçerliliği test edilmiştir.

5.5.Araştırmanın hipotezi ve modeli



Şekil 16: çalışmanın modeli

Şekil 16'da görüldüğü üzere araştırmanın modelini örgüt çalışanlarının fintekleri benimsemesinin algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik yatkınlığı aracı rolüdür. Bu bağlamda incelendiğinde fintek benimsemesinin 5 alt boyutu bulunmaktadır. Algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, güven, sosyal etki ve finteklere yönelik tutum fintek benimsemesinin alt boyutlarıdır. Bu bilgiler ışığında araştırmanın hipotezleri oluşturulmuştur.

H.1; finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemek algılanan örgütsel performansı pozitif yönde etkilemektedir.

H.1.a; fintek benimsemesinde etkili olan algılanan fayda faktörünün algılanan örgütsel performansa etkisi vardır.

H.1.a; fintek benimsemesinde etkili olan güven faktörünün algılanan örgütsel performansa etkisi vardır.

H.1.a; fintek benimsemesinde etkili olan algılanan kullanım kolaylığı faktörünün algılanan örgütsel performansa etkisi vardır.

H.1.a; fintek benimsemesinde etkili olan tutum faktörünün algılanan örgütsel performansa etkisi vardır.

H.1.a; fintek benimsemesinde etkili olan sosyal etki faktörünün algılanan örgütsel performansa etkisi vardır.

H.2; finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın aracı rolü vardır.

6. Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde 455 veri üzerinden yapılan analizlerin sonuçları ve yorumlamaları verilmiştir. Veriler SPSS 23 programına aktarılmış, eksik ve hatalı veriler setten çıkarılmıştır. Bunun sonucunda elde edilen 434 veri üzerinden analiz sonuçları elde edilmiştir.

6.1. İstatiksel Analiz

6.1.1. demografik bulgular

434 adet örgüt çalışanından veriler alınarak demografik bulgular saptanmak için analiz yapılmıştır. Bunun sonucunda 434 çalışanın demografik bulguları Tablo 16’da verilmiştir

Tablo 16: Demografik bulgular

Demografik Özellikler	Düzy	Frekans	Yüzde	Demografik Özellikler	Düzy	Frekans	Yüzde
		(f)	(%)			(f)	(%)
Cinsiyet	Kadın	226	<u>52,1</u>	Eğitim Durumu	İlköğretim	28	6,5
	Erkek	208	47,9		Lise	206	47,5
	Toplam	434	100,0		önlisans	102	<u>23,5</u>
			Lisans		88	<u>20,3</u>	
			Lisansüstü		10	2,3	
			Toplam		434	100,0	
Yaşınız	20 yaş altı	82	18,9	Gelir düzeyiniz?	8500-10999	262	<u>60,4</u>
	20-29	187	<u>43,1</u>		11000-13999	129	29,7
	30-39	132	30,4		14000-16999	37	8,5
	40 yaş ve üzeri	33	7,6		17000 ve üzeri	6	1,4
	Toplam	434	100,0		Toplam	434	100,0

Firmanız hangi sektörde faaliyet göstermektedir?	Gıda	269	62,0	Firma olarak kaç yıldır fintekleri kullanıyorsunuz?	6 aydan az	75	17,3
	Bilişim	100	23,0		7 ay- 1 yıl	141	32,5
	Sigortacılık	65	15,0		2-3 yıl	146	33,6
	Toplam	434	100,0		4 yıl veya daha fazla	72	16,6
					Toplam	434	100,0
Medeni durumunuz?	Bekar	192	44,2				
	Evli	242	55,8				
	Toplam	434	100,0				

Yukarıdaki tablo 16'da da görüleceği üzere çalışanların 226'sı kadın 208'i erkektir. Yüzde olarak bakıldığında ise %52,1'i kadın, %47,9'u ise erkektir. Örneklem grubu içerisinde kadın sayısı erkek sayısına oranla daha fazladır. Çalışanların 82'si 20 yaşın altında, 187'sinin 20-29 yaş aralığında, 132'sinin 30-39 yaş aralığında ve 33'ünün 40 yaşında veya üzerinde olduğu saptanmıştır. Çalışanlar arasında en yüksek yüzdeye sahip yaş aralığı %43,1 ile 20-29 yaş arası çalışanlar olurken, en az yüzdeye sahip yaş aralığı %7,6 ile 40 yaş ve üzeridir. Çalışma kapsamında 40- 49 yaş arası ve 50 yaş ve üzeri olarak yaş seçeneği bulunmaktaydı. Ancak 50 yaş ve üzeri sadece bir adet veri bulunduğu için bir önceki gruba dahil edilerek bir önceki seçenek olan 40-49 yaş seçeneği 40 yaş ve üzeri olarak güncellenmiştir. Çalışanların eğitim durumları incelendiğinde 28'inin ilköğretim, 206'sının lise, 102'sinin önlisans, 88'inin lisans ve 10'unun yüksek lisans mezunu olduğu görülmüştür. Sayı olarak öğrenim düzeyi en az %6,5 ilköğretim ve %2,3 ile yüksek lisans mezunları olmuştur. Örneklem grubu içerisinde %47,5 ile en fazla lise mezunu yer almaktadır.

Örgüt çalışanlarından gelir düzeylerini işaretlemeleri istenmiştir. Bunun sonucunda 434 çalışanın 262'sinin 8500-10999 TL arası, 129'unun 11000-13999 TL arası, 37'sinin 14000-16999 TL arası ve son olarak 6'sının 17000 TL veya üzeri geliri bulunmaktadır. Örneklem grubunun çoğunluğunun %60,4 ile asgari ücret ile 10999 arasında geliri bulunmaktadır. %1,4 gibi küçük bir kısmının ise 17 bin veya üzerinde geliri bulunmaktadır. Araştırma gıda, bilişim ve sigortacılık sektörünü kapsamaktaydı. Bu nedenle çalışanlara anketin başında hangi sektörde çalıştıkları sorulmuştur. Çalışanların 269'u gıda, 100'ü bilişim ve 65'i sigortacılık sektöründe çalışmaktadır. Örneklem grubunun %62'sinin yani yarısından fazlasının gıda sektörü çalışanı olduğu görülmektedir.

Çalışanların medeni durumuna bakıldığında 192'sinin bekar, 242'sinin ise evli olduğu görülmektedir. Medeni hal açısından incelendiğin çok büyük fark olmamakla birlikte %55,8 ile çoğunluğun evli olduğu saptanmıştır. Örgüt çalışanlarının fintek benimsemesinin algılanan örgüt performansına etkisini ölçmek amaçlandığı için fintek kullanan 3 sektördeki firmalar

seçilmiştir. Bununla beraber örgütlerin ne kadar süredir fintekleri kullandığını tespit amacıyla bir soru sorulmuştur. Verilen cevaplara göre 75'inin 6 aydan az bir süredir, 141'inin 7 ay-1 yıl, 146'sının 2-3 yıl ve son olarak 72'sinin 4 yıl veya daha fazla süredir fintekleri kullanan bir firmada çalıştığı saptanmıştır. Çalışanların çoğunluğu yani %33,6'sının 2-3 yıl ve %32,5'i 7 ay-1 yıl arası süredir fintekleri kullanmaktadır. 434 firma çalışanından toplanan verilerin demografik bulguları verilmiştir.

6.1.2. ölçek ifadelerine verilen yanıtların istatistiksel analizi

Anket içerisinde 7 demografik bilgi sorusunun dışında 22 finansal teknolojilerin benimsenmesi, 8 algılanan örgüt performansı ve 10 teknolojik yatkınlığın ölçülmesi için soru sorulmuştur. Bu soruların istatistiksel analizi aşağıdaki Tablo 17, Tablo 18 ve Tablo 19'da verilmiştir.

Tablo 17: Fintek benimseme ölçeği istatistiksel analizi

	Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Ne katılmıyorum ne katılmıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle katılıyorum		Ortalama
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
1.Fintek hizmetlerini kullanmak için gerekli donanımın sahip olmak kolaydır (cep telefonu, APP, WIFI, ve diğerleri).	2	,5	17	3,9	67	15,4	157	36,2	191	44,0	4,19
2. Fintek hizmetlerini kullanarak işlemleri tamamlamanın kolay olduğunu düşünüyorum	2	,5	23	5,3	57	13,1	175	40,3	177	40,8	4,15
3. Fintek hizmetlerini kullanmak büyük çaba harcamayı gerektirmez	0	0	2	,5	64	14,7	158	36,4	189	43,3	4,17
4.Fintek kullanarak finansal hizmetlere erişim kolaydır	0	0	20	4,6	64	14,7	164	37,8	186	42,9	4,18
5. Fintek hizmetlerini kullanmak hayatımda faydalı olacaktır.	4	,9	27	6,2	60	13,8	156	35,9	187	43,1	4,14
6. Fintek hizmetlerini kullanmak verimliliğimi arttıracaktır	8	1,8	52	12,0	91	21,0	154	35,5	129	29,7	3,79
7. Fintek hizmetlerini kullanmak performansımı arttıracaktır.	5	1,2	50	11,5	83	19,1	159	36,6	137	31,6	3,85
8. Fintek hizmetlerini kullanmak, geleneksel finansal hizmetleri kullanmaktan daha ucuzdur	14	3,2	39	9,0	112	25,8	140	32,3	129	29,7	3,76
9. Finansal teknolojileri kullanarak finansal işlerimi aracı olmadan kontrol edebilirim	7	1,6	24	5,5	95	21,9	168	38,7	140	32,3	3,94
10. Fintek hizmetlerini kullanmak kötü bir fikirdir.	171	39,4	156	35,9	69	15,9	21	4,8	17	3,9	1,97
11. Fintek hizmetlerini	142	32,7	132	30,4	90	20,7	36	8,3	34	7,8	2,28

kullanmak konusunda kararsızım												
12.Finansal Teknolojiler yaşadığım çevrenin büyük çoğunluğu tarafından kullanılabildi kadar beklemek niyetindeyim	129	29,7	123	28,3	101	23,3	48	11,1	33	7,6	2,38	
13. Fintek hizmetlerinin güvenlik konusunda açıklarının olduğunu düşünüyorum	93	21,4	123	28,3	136	31,3	48	11,1	34	7,8	2,55	
14. Fintek şirketleri tarafından sağlanan fintek hizmetlerine güvenirim	13	3,0	31	7,1	147	33,9	160	36,9	83	19,1	3,62	
15. Fintekleri kullanarak yapılan işlemlerin sonuçlarının doğru olduğuna inanıyorum	10	2,3	22	5,1	126	29,0	159	36,6	117	27,0	3,80	
16.Fintek hizmetlerinde yapılan işlemlerin güvenli olduğuna inanıyorum	11	2,5	36	8,3	138	31,8	163	37,6	86	19,8	3,63	
17. Fintek hizmetleri yeni bir teknoloji olmasına rağmen verilerimin güvende olacağını düşünüyorum.	20	4,6	54	12,4	156	35,9	127	29,3	77	17,7	3,43	
18. Fintek hizmetlerinde devletin düzenleyici rolünün güven verdiğini düşünüyorum	24	5,5	48	11,1	158	36,4	137	31,6	67	15,4	3,40	
19.Fintek hizmetlerini tercih etmede sosyal medya reklamları etkilidir	32	7,4	71	16,4	143	32,9	139	42,0	49	11,3	3,23	
20.Fintek hizmetlerini tercih etmede arkadaş etkisi vardır	53	12,2	84	19,4	126	29,0	110	25,3	61	14,1	3,09	
21.Benim için önemli olan insanlar, fintek hizmetlerini kullanmamı desteklemektedirler.	38	8,8	98	22,6	121	27,9	130	30,0	47	10,8	3,11	
22.Fintekleri tercih etmede televizyon reklamları etkilidir	66	15,2	83	19,1	171	39,4	84	19,4	29	6,7	2,83	

Yapılan analizler sonucunda finansal teknolojilerin kullanım kolaylığına yönelik sorulara çoğunluğun “kesinlikle katılıyorum” yanıtı verdikleri görülmüştür. Soruların geneline verilen yanıtların ortalaması “ne katılıyorum ne katılmıyorum” olmakla birlikte bazı sorular farklılık göstermiştir. Fintek hizmetlerinin kullanılmasının kötü bir fikir olduğu, fintek kullanımı konusunda kararsızlık, finteklere karşı güvensizlik ve finteklere karşı bekleme niyetine yönelik sorulara verilen cevapların sayısal olarak çoğunluğu “kesinlikle katılmıyorum” cevabını vermiştir. Ayrıca yapılan analiz sonucunda fintek kullanım ve erişim kolaylığına yönelik olan sorulara hiçbir katılımcı “kesinlikle katılmıyorum” yanıtı vermemiştir. Son olarak finteklere yönelik sosyal etkileşime yönelik sorulardan televizyon reklamlarının etkisi ile ilgili olan sorunun cevapları diğerlerinden farklı olarak “ne katılıyorum ne katılmıyorum” yönünde olmuştur.

Tablo 18: Algılanan örgüt performansı ölçeği yanıtlarının istatistiksel analizi

	Kısmen tatminkâr değil		Ne tatminkâr ne tatminkâr değil		Kısmen tatminkâr		Tatminkâr		Çok tatminkâr		ortalama
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
1. Firmanızın ürünlerinin, hizmetlerinin veya programlarının rakiplere kıyasla kalitesi	10	2,3	17	3,9	106	24,4	151	34,8	150	34,6	5,95
2. Firmanızın yeni ürünlerinin, hizmetlerinin veya programlarının rakiplere kıyasla geliştirilmesi	0	0	6	1,4	57	13,1	153	35,3	218	50,2	6,34
3. Rakiplere kıyasla firmanızın sürekli çalışan olacak adayları firmaya çekme yeteneği	0	0	10	2,3	62	14,3	179	41,2	183	42,2	6,23
4. Rakiplere kıyasla firmanızın sürekli çalışanları işyerinde tutundurma (istifa etmemesi) yeteneği	0	0	15	3,5	62	14,3	187	43,1	170	39,2	6,18
5. Rakiplere kıyasla müşterilerin firmanızdan memnuniyeti	2	,5	16	3,7	69	15,9	164	37,8	183	42,2	6,17
6. Rakiplere kıyasla firmanızın yönetimi ile çalışanları arasındaki ilişkiler	0	0	10	2,3	68	15,7	175	40,3	181	41,7	6,21
7. Rakiplere kıyasla genel olarak firmanızdaki çalışanlar arasındaki ilişkiler	6	1,4	12	2,8	87	20,0	157	36,2	172	39,6	6,09
8. Rakiplere kıyasla firmanızın toplumdaki imajı/itibarı	10	2,3	12	2,8	90	20,7	153	35,3	169	38,9	6,05

Algılanan örgüt performansının ölçeğinde müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti, ürün kalitesi vb. unsurların rakip firmalar ile kıyaslanması istenmiştir. Yanıtlar “hiç tatminkâr değil” ile “çok tatminkâr” seçeneğine kadar bulunmaktadır. Buna göre 1-7 arası puanlamaları istenmiştir. Tablo 18’de görüldüğü üzere çalışanların hiçbiri çalıştıkları firmayı rakip firmalarla kıyasladığında hiç tatminkâr olmadığı ya da tatminkâr olmadığı hiç unsur bulunmamıştır. Buna dayanarak “hiç tatminkâr değil” ve “tatminkâr değil” seçeneğini işaretleyen çalışan olmaması sebebiyle çalışmaya dahil edilmemiştir. Son olarak yapılan analizde çalışanların firmalarının rakip firmalar ile kıyaslandıklarında genel olarak tatminkâr bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 19: Teknolojik yatkınlık ölçeği yanıtlarının istatistiksel analizi

	Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Ne katılıyorum ne katılmıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle katılıyorum		Ortalama
	n	%	n	%	n	n	%	n	%	n	
1. Teknoloji benim arkadaşımıdır.	6	1,4	38	8,8	66	15,2	159	36,6	165	38,0	4,01

2.Yeni bilgisayar programlarını öğrenmek ve yeni teknolojiler hakkında bilgi almaktan zevk alırım.	6	1,4	47	10,8	94	21,7	135	31,1	152	35,0	3,87
3.İnsanlar benden teknolojiyi bilmemi beklerler ve ben de onları bu konuda hayal kırıklığına uğratmak istemem.	4	,9	25	5,8	75	17,3	162	37,3	168	38,7	4,07
4. Yeni bir program kullanmayı veya bir makineyi kullanmayı öğrenmemi gerektiren bir ödev verilirse, genellikle başarılı olurum	1	,2	30	6,9	72	16,6	177	40,8	154	35,5	4,04
5.Teknoloji ve makinalarla ilişkim iyidir.	11	2,5	21	4,8	87	20,0	160	36,9	155	35,7	3,98
6. Yeni teknolojiyi öğrenirken rahatımdır.	6	1,4	26	6,0	84	19,4	146	33,6	172	39,6	4,04
7. Teknolojik arıza veya problemlerle nasıl başa çıkacağımı bilirim.	6	1,4	36	8,3	77	17,7	153	35,3	162	37,3	3,98
8. Teknolojik bir problemi çözmek benim için eğlenceli bir meydan okuma gibidir.	2	,5	40	9,2	82	18,9	155	35,7	155	35,7	3,97
9. Çoğu teknolojiyi öğrenmeyi kolay bulurum	0	0	28	6,5	87	20,0	158	36,4	161	37,1	4,04
10. Teknoloji ile ilgili olarak kendimi meslektaşlarım kadar güncel hissediyorum.	12	2,8	19	4,4	80	18,4	144	33,2	179	41,2	4,05

Teknolojik yatkınlığı ölçeği çalışanların teknolojiyi kabullenme eğilimini ölçmek amacıyla 5 seçenekli olarak sorulmuştur. Verilen cevapların istatistiksel analizine bakıldığında ortalamanın katılıyorum yönünde olduğu saptanmıştır. Çalışanlar teknolojiyi sever, kullanır ve gelecekte de kullanma eğilimine sahiptir. Verilen cevaplar arasında çok küçük bir azınlıkta olsa da hiç katılmıyorum cevabı ile teknolojiyi kabullenme eğilimde olmayan çalışanlarda

bulunmaktadır. Son olarak teknoloji öğreniminin kolaylığına yönelik soru da hiçbir katılımcı “kesinlikle katılmıyorum” yanıtı vermemiştir.

6.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Araştırma kapsamında kullanılan fintek benimseme ölçeği, algılanan örgüt performansı ölçeği ve teknolojik yatkınlık ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla SPSS 23 ve AMOS programlarında doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Bu bağlamda öncelikle soruların faktör yükleri baz alınarak öz değeri 1’den büyük olan değer bir boyut olarak ele alınmıştır. Ardından normallik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Son olarak ise AMOS üzerinden DFA yapılarak uyum değerleri saptanmıştır.

6.2.1.Fintek benimseme ölçeği DFA

Analizler yapılmadan önce örneklem büyüklüğünün yeterli olup olmadığını tespit eden kaiser-meyer-olkin (KMO) değerine bakılmıştır. 3 ölçek içinde KMO değeri 0,70 üzerindedir. Bu durumda örneklem grubunun yeterli olduğu ve analize başlanabileceği sonucu çıkarılabilir (Kalaycı, 2010). Öncelikle 22 soruluk fintek benimseme ölçeğine faktör analizi uygulanmıştır. Faktör yüklerinin minimum 0,40 olması beklenmektedir. Bu bağlamda 1.ve 8. madde şartları sağlamadığı için ölçekten çıkarılmıştır. Ayrıca 17. Madde ölçeğin yapı geçerliliğini sağlamadığı için analiz dışında bırakılmıştır. 19 madde ile tekrar analiz yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 20’de verilmiştir.

Tablo 20: Fintek benimseme ölçeği faktör yükleri

Boyut	Değişkenler	Faktör yükleri	Açıklanan varyans	Özdeğerler
Güven	Soru 14	,819	13,505	2,566
	Soru 15	,806		
	Soru 16	,794		
	Soru 18	,692		
Algılanan fayda	Soru 5	,768	12,076	2,294
	Soru 7	,748		
	Soru 6	,712		
	Soru 9	,441		
Tutum	Soru 11	,849	11,298	2,147
	Soru 12	,836		
	Soru 10	,825		
	Soru 13	,536		
Sosyal etki	Soru 20	,736	10,703	2,034
	Soru 21	,725		
	Soru 22	,695		
	Soru 19	,575		
Algılanan kullanım kolaylığı	Soru 2	,805	9,627	1,829
	Soru 3	,671		
	Soru 4	,588		

Değerlendirme Kriterleri: KMO Örneklem Yeterliliği: ,792, Bartlett’s Küresellik Testi için Ki Kare: 2255,762, p=0,000<0.001, Faktör elde etme metodu: Temel bileşenler analizi, Döndürme metodu: Varimax, Açıklanan Varyans Toplamı: 57,210, Cronbach’s Alpha Katsayısı: ,783

Tablo 20’de fintek benimseme ölçeğinin faktör analizi verilmiştir. Ölçeğin faktör yükleri ,44 ve ,84 arasında farklılık gösterdiği saptanmıştır. 434 çalışandan alınan verilere göre ölçekten 1., 8.ve 17. soruların çıkarılmasının ardından 5 boyutlu bir ölçek haline gelmiştir. Analiz için

varimax döndürme metodu kullanılmıştır ve sonuçlar 25 kere döndürme sonucunda ortaya çıkmıştır. Analiz sonucunda açıklanan varyansı en yüksek boyut olan 14., 15., 16., ve 18. Sorular finteklerin benimsemesindeki güven unsuru hakkında olduğu için bu boyut “güven” olarak adlandırılmıştır. Güven boyutu 4 maddeden oluşmuştur. 4 maddelik güven boyutunun faktör yükleri ,69 ve ,81 arasında değişmektedir. 5,7,6 ve 9.soruların fintek benimsemesinin algılanan faydasına yönelik soruları olduğu için “algılanan fayda” olarak adlandırılmıştır. Algılanan fayda boyutunun faktör yükleri ,44 ve ,76 arasında değişmektedir. Algılanan fayda boyutunun açıklanan varyansı 12,076 olarak saptanmıştır. 11, 12, 10 ve 13. Sorular çalışanların fintekle yönelik tutumlarını ölçtüğü görüldüğü için bu boyut “tutum” olarak adlandırılmıştır. 4 maddeden oluşan tutum boyutunun faktör yükleri ,53 ve ,84 arasında değişmektedir. Fintekle yönelik tutum ölçeğinin açıklanan varyansı 11,298 olarak saptanmıştır. Fintek benimsemesinde sosyal çevrenin ve sosyal medyanın etkilerinin sorulduğu 20., 21., 22., ve 19. Sorular ayrı bir boyut halinde oluşmuştur. Buna dayanarak 4 maddelik boyut “sosyal etki” olarak adlandırılmıştır. Sosyal etki boyutunun açıklanan varyansı 10,703 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin son boyutu ise 2., 3., ve 4. Maddeden oluşan ve finteklerin kullanımının kolay olmasına yönelik sorulardan oluşan “algılanan kullanım kolaylığı” boyutudur. Algılanan kullanım kolaylığı boyutunun faktör yükleri ,58 ve ,80 arasında değer almaktadır. Algılanan kullanım kolaylığı boyutunun açıklanan varyansı 9,627 olarak saptanmıştır.

Boyutlar oluşturulurken ölçek içerisinde öz değerleri 1’den büyük olan değerler ele alınmıştır. Buna dayanarak öz değeri birden büyük 5 boyut tespit edilmiştir. Ölçeğin açıklanan varyans toplamı 57,210 olarak bulunmuştur. KMO değeri ,792 olarak yeterli bulunmuştur. Ölçeğin Barlett küresellik testi sonucuna göre ise değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğu saptanmıştır (Sig.=0,000; p<0,001).

Çalışmanın bu bölümün ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek amacıyla Cronbach Alpha değerlerine, normallik analizleri kapsamında basıklık çarpıklık değerleri analize dahil edilmiştir. Bu doğrultuda fintek benimseme ölçeğine yapılan basıklık çarpıklık değerleri Tablo 23’de verilmiştir.

Tablo 23: Fintek benimseme ölçeği güvenilirlik ve normallik analizleri

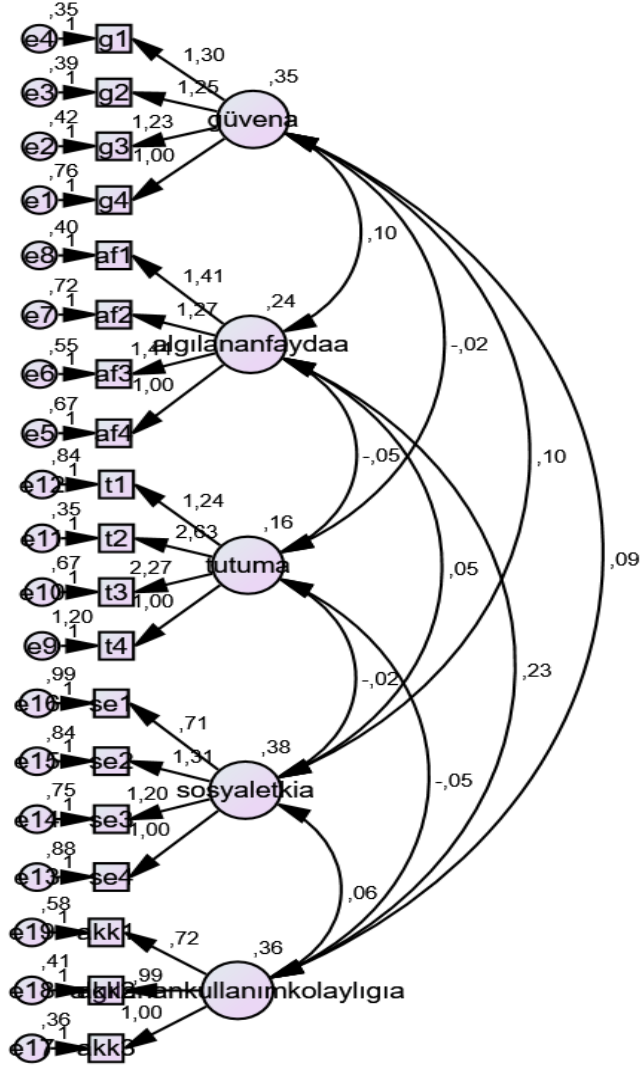
Boyut	Değişkenler	Ort.	Standart sapma	Çarpıklık	Basıklık	Cronbach Alpha
Güven	G1	3,62	0,97	-,440	,013	,803
	G2	3,80	0,96	-,563	,049	
	G3	3,63	0,97	-,431	-,115	
	G4	3,40	1,05	-,348	-,252	
Algılanan fayda	Af1	4,14	0,83	-1,00	,460	,727
	Af2	3,79	1,05	-,575	-,493	
	Af3	3,85	1,02	-,616	-,473	
	Af4	3,94	0,95	-,727	,165	
Tutum	T1	1,97	1,04	1,11	,837	,696
	T2	2,28	1,22	,759	-,321	
	T3	2,38	1,22	,582	-,602	
	T4	2,55	1,17	,409	-,544	

Sosyal etki	Se1	3,23	1,08	-,293	-,511	,651
	Se2	3,09	1,22	-,125	-,896	
	Se3	3,11	1,13	-,143	-,819	
	Se4	2,83	1,12	-,004	-,534	
Algılanan kullanım kolaylığı	Akk1	4,15	0,87	-,949	,487	,663
	Akk2	4,17	0,87	-,840	-,095	
	Akk3	4,18	0,85	-,822	-,057	

Yukarıda Tablo 23’de fintek benimseme ölçeğinin öncelikle normallik analizleri verilmiştir. Buna göre fintek benimsemesinin algılanan fayda boyutunun çarpıklık değeri -1,00 ve -,575 arasında değer almaktayken basıklık değeri -,493 ve ,460 arasında değer almıştır. Güven boyutunun çarpıklık değeri -,563 ve -,348 arasında, basıklık değeri de -,252 ve ,049 arasında olduğu saptanmıştır. Fintek benimsemesinin 3.boyutu olan finteke yönelik tutumun çarpıklık değeri ,409 ve 1,11 arasında, basıklık değeri ise -,602 ve ,837 arasında olduğu tespit edilmiştir. Sosyal etki boyutunun çarpıklık değeri -,293 ve -,004 arasında ve basıklık değeri -,896 ve -,511 arasındadır. Son boyut olan algılanan kullanım kolaylığı boyutunun çarpıklık değeri -,949 ve -,822 arasında, basıklık değeri de -,095 ile ,487 arasındadır. -2 ve +2 arasındaki değerler normal kabul edildiğinden maddeler için geçerli demek mümkündür.

Ölçeğin güvenirliğini saptayan Cronbach Alpha değerlerine bakıldığında güven boyutunun Cronbach Alpha değeri yüksek derecede güvenilir olduğu saptanırken, algılanan fayda, tutum, sosyal etki ve algılanan kullanım kolaylığı boyutlarının da güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Fintek benimseme ölçeğinin normal değerleri sağlayarak ve güvenilir olması sebebiyle doğrulayıcı faktör analizi için ön koşulları sağlamaktadır. Bu durumda fintek benimseme ölçeğinin 5 boyutuna DFA uygulanmıştır.



Şekil 17; fintek benimseme ölçeği DFA modeli

Şekil 17’de fintek benimseme ölçeği DFA modeli verilmiştir. Buna göre faktör yüklerinin anlamlı değerde olduğu saptanmıştır ($p < 0,05$). Ölçeğin faktör yükleri ,72 ve ,91 arasında değişmektedir. Bu durum ölçeğin istenilen değerlerde olduğu ve modifikasyona ihtiyaç duyulmadığını göstermektedir. Yapılan modelin ardından fintek benimseme ölçeğinin uyum değerleri incelenmiştir. Tablo 24’de fintek benimseme ölçeği uyum iyiliği değerleri tablosu verilmiştir.

Tablo 24; Fintek benimseme ölçeği uyum iyiliği değerleri

Uyum indeksi	Elde edilen indeks	Mükemmel uyum aralığı	Kabul edilebilir uyum aralığı	Modifikasyon sonrası model
χ^2/df	1,227	$0 < \chi^2/df \leq 3$	$3 < \chi^2/df \leq 5$	Modifikasyona ihtiyaç duyulmamıştır.
RMSEA	.023	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 < RMSEA \leq .08$	
RMR	.042	$0 < RMR \leq .05$	$.05 < RMR \leq .10$	
CFI	.983	$.95 \leq CFI \leq 1.00$	$.90 \leq CFI \leq .95$	
GFI	.960	$.90 \leq GFI \leq 1.00$	$.85 \leq GFI \leq .90$	

NFI	.917	.95 ≤ NFI ≤ 1.00	.90 ≤ NFI ≤ .95
IFI	.983	.95 ≤ IFI ≤ 1.00	.90 ≤ IFI ≤ .95
PNFI	.761	.95 ≤ PNFI ≤ 1.00	.50 ≤ PNFI ≤ .95
PGFI	.717	.95 ≤ PGFI ≤ 1.00	.50 ≤ PGFI ≤ .95

Uyum indeksleri tablosunda bakılması gereken ilk kısım ki kare uyum endeksi (χ^2/df) olmalıdır. Bu bağlamda incelendiğinde 5'in altı kabul edilebilir seviyedeysen 3'ün altı mükemmel uyum aralığıdır. Tablo 24'e göre fintek benimseme ölçeğinin ki kare endeksinin mükemmel uyum aralığında olduğu saptanmıştır. Ölçeğin ana kütledeki yakın uyumluluğunun değerini veren RMSEA değeri ,023 bulunmuştur. Tabacnick ve Fidell'e göre (2007), bulunan bu değer mükemmel uyum aralığında olduğu saptanmıştır. Uyum endekslerinden diğerleri olan RMR, CFI, GFI ve IFI endeksleri mükemmel uyum aralığında arasındadır. Diğer uyum endeksleri arasında olan NFI, PNFI ve PGFI değerleri kabul edilebilir değer aralığında bulunduğu için kabul edilebilir uyumluluğa sahip olduğu tespit edilmiştir.

Son durum da faktör analizi, güvenilirlik analizi, normallik analizi ve DFA sonucunda 19 madde ve 5 boyuttan oluşan fintek ölçeğine ulaşılmıştır.

6.2. 2. Algılanan örgüt performansı ölçeği DFA

8 maddelik algılanan örgüt performansı ölçeği sırasıyla faktör analizi, güvenilirlik, normallik analizleri ve DFA uygulanmıştır.

Tablo 25; Algılanan örgüt performansı ölçeği boyutları

Boyut	Değişkenler	Faktör yükleri	Açıklanan varyans	Özdeğerler
Algılanan örgüt performansı	Soru 1	,887	60,012	4,781
	Soru 2	,729		
	Soru 3	,851		
	Soru 4	,812		
	Soru 5	,886		
	Soru 6	,857		
	Soru 7	,840		
	Soru 8	,796		

Değerlendirme Kriterleri: KMO Örnekleme Yeterliliği: ,878, Bartlett's Küresellik Testi için Ki Kare: 551,778, $p=0,000<0,001$, Faktör elde etme metodu: Temel bileşenler analizi, Döndürme metodu: Varimax, Açıklanan Varyans Toplamı: 60,012

Algılanan örgüt performansı ölçeği tek boyut altında toplanmıştır. Algılanan örgüt performansı 8 maddelik tek boyuttan oluşmakta olup faktörlerin yükü ,72 ve ,88 arasında değişmektedir. Algılanan örgüt performansının açıklanan varyansı 60,012 olarak saptanmıştır. Öz değeri 1'den büyük tek boyut bulunmaktadır ve özdeğeri 4,781'dir.

Tek boyut ve 8 maddeden oluşan algılanan örgüt performansı ölçeğine maddelerin normalliğini test etmek amacıyla normallik analizi ve güvenilirliğini ölçmek amacıyla da Cronbach Alpha katsayısına bakılmıştır.

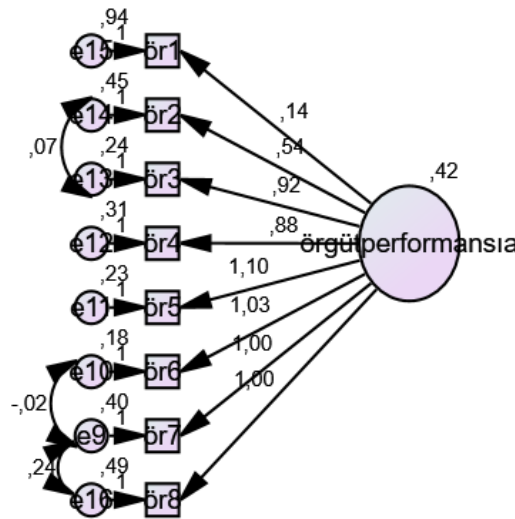
Tablo 26: Algılanan örgüt performansı ölçeğinin geçerlik ve normallik analizleri

Boyut	Değişkenler	Ort.	Standart	Çarpıklık	Basıklık	Cronbach
-------	-------------	------	----------	-----------	----------	----------

			sapma			Alpha
Algılanan örgüt performansı	Aöp1	5,95	0,97	-,759	,264	,840
	Aöp2	6,34	0,75	-,856	-,096	
	Aöp3	6,23	0,77	-,727	-,095	
	Aöp4	6,18	0,80	-,742	,024	
	Aöp5	6,17	0,86	-,869	,300	
	Aöp6	6,21	0,78	-,683	-,246	
	Aöp7	6,09	0,90	-,867	,521	
	Aöp8	6,05	0,95	-,944	,725	

Yukarıda Tablo 26’da algılanan örgüt performansına analizler uygulanmıştır. Öncelikle normallik analizlerine bakıldığında çarpıklık değeri $-,944$ ve $-,683$ arasında, basıklık değeri ise $-,246$ ve $,725$ arasındadır. Bu durumda değerlerin normal dağıldığı söylenebilmektedir. Ölçeğin güvenirlik katsayısı olan Cronbach Alpha katsayısı ise $,840$ olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha katsayısı $80 < \text{Cronbach Alpha} < 1,00$ oldukça güvenilir olduğundan algılanan örgüt performansı ölçeği oldukça güvenilir olarak saptanmıştır.

Algılanan örgüt performansının faktör yükleri istenilen aralıkta ve normal dağılan değerlerden oluştuğu için ön testi geçmiş ve DFA yapılmıştır. Ancak algılanan örgüt performansının 18. Ve 7. Soruları arasında, 7. Ve 6. Soruları arasında ve 3. Ve 2.sorular arasında kovaryans bağ tespit edilmiştir. Ölçeğin doğruluğu test edilmek amacıyla gerekli modifikasyon işlemleri yapılarak tekrardan doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçek maddeleri anlamlı olduğu saptanmıştır ($p < 0,05$).



Şekil 18; algılanan örgüt performansı DFA modeli

Şekil 18’de algılanan örgüt performansı ölçeğine ait doğrulayıcı faktör analizinin modeli verilmiştir. Yapılan modifikasyonun ardından analiz sonucuna göre ölçek değerleri anlamlı ve faktör yükleri $,571$ ve $,818$ arasında bulunmuştur. Buna göre ölçeğin DFA değerleri doğrulanmıştır. Analizde son olarak algılanan örgüt performansının uyum endeksleri

ölçülmüştür. Ölçekte modifikasyon yapılmadan önceki ve sonraki değerleri verilerek iki türlü uyum değerleri de gösterilmiştir.

Tablo 27; Algılanan örgüt performansı ölçeği uyum değerleri

Uyum indeksi	Mükemmel uyum aralığı	Kabul edilebilir uyum aralığı	Elde edilen indeks	Modifikasyon sonrası elde edilen indeks
χ^2/df	$0 < \chi^2/df \leq 3$	$3 < \chi^2/df \leq 5$	10,051	3,301
RMSEA	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 < RMSEA \leq .08$.145	.069
RMR	$0 < RMR \leq .05$	$.05 < RMR \leq .10$.043	.026
CFI	$.95 \leq CFI \leq 1.00$	$.90 \leq CFI \leq .95$.890	.976
GFI	$.90 \leq GFI \leq 1.00$	$.85 \leq GFI < .90$.887	.967
NFI	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI < .95$.880	.966
IFI	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	$.90 \leq IFI \leq .95$.890	.976
PNFI	$.95 \leq PNFI \leq 1.00$	$.50 \leq PNFI \leq .95$.628	.634
PGFI	$.95 \leq PGFI \leq 1.00$	$.50 \leq PGFI \leq .95$.493	.579

Tablo 27’de ölçekte değiştirme yapmadan önceki ve sonraki değerler bir arada verilmiştir. Buna göre uyum indeksleri tablosunda ilk bakılacak değer olan ki-kare değeri ve RMSEA indeks kabul edilebilir değerlerin çok fazla üstünde çıkmıştır. Değişim yapılmasının ardından ise ki-kare endeksi Wheaton vd., (1977)’ e göre kabul edilebilir uyum aralığında bulunmuş ve RMSEA endeksi ise Jöreskog ve Sorböm (1993)’e göre kabul edilebilir uyum aralığında olduğu saptanmıştır. RMR uyum endeksi modifikasyondan öncede mükemmel uyum aralığında olsa bile 0’a yaklaştıkça uyum artacağından modifikasyon sonrası mükemmel uyum aralığına dahil olmuştur. Öte yandan CFI uyum endeksi modifikasyon öncesi kabul edilebilir uyum aralığına girememişken modifikasyon sonrası elde edilen değerde mükemmel uyum aralığında olduğu saptanmıştır.

GFI uyum endeksi kabul edilebilir uyum aralığında iken modifikasyon sonrası ,957 ile mükemmel uyum aralığında değer almıştır. NFI ve IFI uyum endeksleri ise kabul edilebilir uyum aralığına girememişken yapılan modifikasyonun ardından mükemmel uyum aralığında değer aldığı saptanmıştır. PNFI ve PGFI uyum endeksleri modifikasyon sonrası kabul edilebilir uyuma sahip olduğu tespit edilmiştir. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda algılanan örgüt performansı ölçeği 7 sorudan ve tek boyuttan oluştuğuna ulaşılmıştır.

6.3.Teknolojik yatkınlık ölçeği DFA

Teknolojik yatkınlığın ölçeğine DFA uygulanmadan önce faktör yüklerine bakılmış ve normallik, güvenilirlik analizleri uygulanmıştır. Son olarak teknolojik yatkınlık ölçeğine DFA yapılmıştır. Teknolojik yatkınlık ölçeğinin faktör yükleri incelendiğinde 10. soru herhangi bir boyuta dahil olmadığı için ölçekten çıkarılmış ve teknolojik yatkınlığa yönelik 9 soru ile analiz gerçekleştirilmiştir.

Tablo 28: Teknolojik yetkinlik ölçeği boyutları

Boyut	Değişkenler	Faktör yükleri	Açıklanan varyans	Özdeğerler
İyimserlik	Soru 3	,574	19,654	1,769
	Soru 5	,764		
	Soru 8	,568		
Kullanışlılık	Soru 4	,613	16,623	1,496
	Soru 7	,568		
	Soru 9	,631		
Yenilikçilik	Soru 1	,545	16,178	1,456
	Soru 2	,659		
	Soru 6	,744		

Değerlendirme Kriterleri: KMO Örneklem Yeterliliği: ,709, Bartlett's Küresellik Testi için Ki Kare: 436,456, p=0,000<0.001, Faktör elde etme metodu: Temel bileşenler analizi, Döndürme metodu: Varimax, Açıklanan Varyans Toplamı: 52,455

Teknolojik yetkinlik ölçeği yapılan analiz sonucunda öz değeri 1'den büyük 3 boyut çıkmıştır. Bu durumda ölçeğin 3 boyuttan oluştuğunu söylemek mümkündür. Birinci boyut 3., 5., ve 8. Sorulardan oluşmaktadır. Bu sorular teknolojik yetkinliğe karşı iyimser tutum sergilenmesine yönelik olduğu için "iyimserlik" olarak adlandırılmıştır. İyimserlik boyutunun faktör yükleri ,568 ve ,764 arasında değişmektedir. Ölçeğin ikinci boyutu 4., 7., ve 9. Sorudan oluşmaktadır. Sorular teknolojinin kullanım kolaylığına yönelik olduğu için "kullanışlılık" olarak adlandırılmıştır. Kullanışlılık boyutunun faktör yükleri ,568 ve ,631 arasında değişmektedir. Ölçeğin son boyutu 1., 2., ve 6. Sorulardan oluşmaktadır. Soruların ana fikri teknolojik yeniliklere yönelik olduğu için literatürde teknolojik yetkinliğin alt boyutlarından biri olan "yenilikçilik" olarak adlandırılmıştır. Yenilikçilik boyutunun faktör yükleri ,545 ve ,744 arasında değişmektedir. Ölçeğin KMO değeri ,709 olduğu saptanmıştır ve örneklem büyüklüğü teknolojik yetkinlik için yeterlidir. Ölçeğin açıklanan varyans toplamı 52,455 olarak tespit edilmiştir.

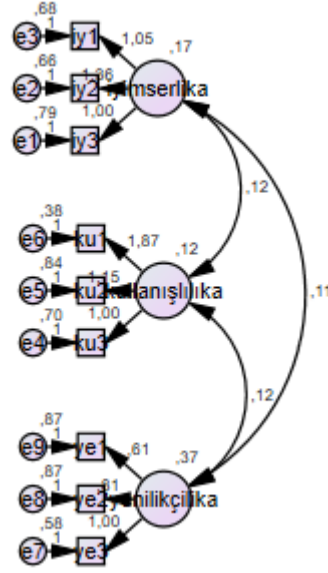
Tablo 29: Teknolojik yetkinlik ölçeği güvenirlik ve normallik analizleri

Boyut	Değişkenler	Ort.	Standart sapma	Çarpıklık	Basıklık	Cronbach Alpha
İyimserlik	İy1	4,07	0,93	-,846	,195	,654
	İy2	3,98	0,99	-,899	,491	
	İy3	3,97	0,97	-,653	-,454	
Kullanışlılık	Ku1	4,04	0,90	-,726	-,139	,632
	Ku2	3,98	1,00	-,801	-,067	
	Ku3	4,04	0,91	-,598	-,556	
Yenilikçilik	Ye1	4,01	1,00	-,875	,066	,668
	Ye2	3,87	1,05	-,593	-,576	
	Ye3	4,04	0,97	-,830	,087	

Tablo 29'da teknolojik yetkinlik ölçeğinin normallik analizleri sonucu verilmiştir. Buna göre teknolojik yetkinliğin çarpıklık değerlerine bakıldığında -,899 ve -,653 arasında ve basıklık değeri -,454 ve ,491 arasında olduğu saptanmıştır. Kullanışlılık ölçeğinin çarpıklık değeri -,801 ve -,598 arasında, basıklık değeri -,556 ve -,067 arasında değer almıştır. Teknolojik yetkinlik son boyutu olan yenilikçilik boyutunun çarpıklık değeri -,875 ve -,593 arasında, basıklık değeri de -,576 ve ,087 arasında değer almıştır. Teknolojik yetkinlik ölçeğinin

basıklık ve çarpıklık değeri -1 ve +1 arasında değer aldığı için normal kabul edilmiştir. Teknolojik yetkinlik ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,60 ile 0,70 arasında değer aldığı için güvenilir olduğu saptanmıştır.

İyimserlik, kullanışlılık ve yenilikçilik boyutları altında toplanan teknolojik yetkinlik ölçeğinin normal değerler arasında olması ve güvenilir olduğunun saptanmasının ardından DFA uygulanmıştır.



Şekil 19; teknolojik yetkinlik ölçeği DFA modeli

Öncelikle yapılan DFA sonucunda çıkan faktör yükleri ve uyumları incelenmiş, istenilen aralıkta çıkması sonucu modifikasyona ihtiyaç duyulmamıştır. Bu doğrultuda teknolojik yetkinlik ölçeğinin DFA modeli şekil 19’da gösterilmektedir. Teknolojik yetkinlik ölçeği anlamlı bulunmuştur ($p < .05$). Ölçeğin faktör yükleri incelendiğinde ise ,57 ve ,87 arasında değiştiğinden ölçek doğrulanmıştır. Son olarak ölçeğin uyum endekslerine bakılarak uyum aralığında olup olmadığı saptanmıştır.

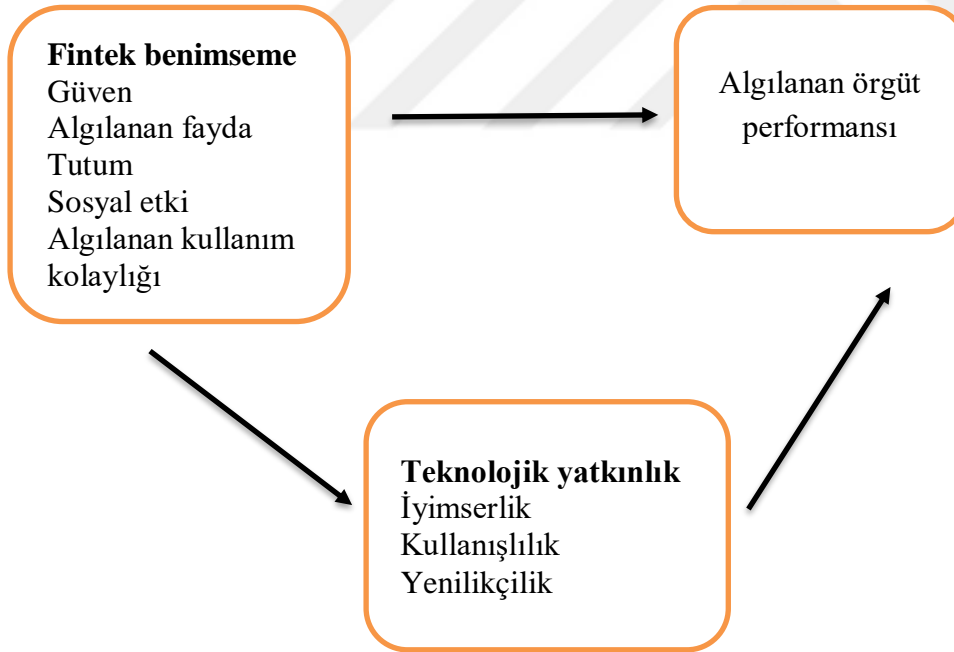
Tablo 30; Teknolojik yetkinlik ölçeği uyum endeksleri

Uyum indeksi	Elde edilen indeks	Mükemmel uyum aralığı	Kabul edilebilen uyum aralığı	Modifikasyon Sonucu
χ^2/df	3,321	$0 < \chi^2/df \leq 3$	$3 < \chi^2/df \leq 5$	Modifikasyona ihtiyaç duyulmamıştır.
RMSEA	.073	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 < RMSEA \leq .08$	
SRMR	.050	$0 < SRMR \leq .05$	$.05 < SRMR \leq .10$	
CFI	.912	$.95 \leq CFI \leq 1.00$	$.90 \leq CFI \leq .95$	
GFI	.962	$.90 \leq GFI \leq 1.00$	$.85 \leq GFI \leq .90$	
NFI	.919	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI \leq .95$	
IFI	.916	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	$.90 \leq IFI \leq .95$	
PNFI	.546	$.95 \leq PNFI \leq 1.00$	$.50 \leq PNFI \leq .95$	
PGFI	.513	$.95 \leq PGFI \leq 1.00$	$.50 \leq PGFI \leq .95$	

Tablo 30’da verilen uyum endeksleri incelenmiştir. Buna göre ilk bakılması gereken endeks olan ki-kare değerinin 3,321 ile mükemmel uyumun biraz üstüne çıkarak kabul edilebilir bir değerde olduğu saptanmıştır. Ana kütlelin uyumunu saptayan RMSEA uyum endeksinin de kabul edilebilir uyum aralığında olduğu görülmektedir. Standardize edilen ortalama hata kare kökünü ifade eden SRMR değeri .050 olarak saptanmıştır. Bu durumda SRMR değerine göre mükemmel uyumludur (Munro, 2005). Model uyumu ile gizil değişkenlerin arasındaki korelasyon ve kovarsın yok sayıldığı sıfır hipotezinin modelinin uyum karşılaştırması yapan CFI değeri kabul edilebilir uyum aralığında olduğu saptanmıştır.

Örnekleme sayısının çok fazla büyük olmaması sebebiyle hacimdeki eksikliği gidermeyi amaçlayan GFI uyum endeksi incelenmiştir. Buna göre mükemmel uyuma sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tabloda bulunan diğer uyum endeksleri de incelendiğinde NFI, IFI, PNFI ve PGFI uyum değerlerinin de kabul edilebilir uyum düzeyinde olduğu saptanmıştır. Bunun sonucu olarak 3 boyutlu 9 maddeli teknolojik yatkınlık ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi yapılarak doğruluğu saptanmıştır.

6.4.Analizler sonucunda araştırma modeli



Şekil 20; araştırma ana modeli

Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemek algılanan örgütsel performansı pozitif yönde etkilemektedir.

H1 fintek benimsemesinde etkili olan güven faktörü algılanan örgütsel performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

H.2; fintek benimsemesinde etkili olan algılanan fayda faktörü algılanan örgütsel performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

H.3; fintek benimsemesinde etkili olan tutum faktörü algılanan örgütsel performansı anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

H.4; fintek benimsemesinde etkili olan sosyal etki faktörü algılanan örgütsel performansı anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

H.5 fintek benimsemesinde etkili olan algılanan kullanım kolaylığı faktörü algılanan örgütsel performansı anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın aracı rolü vardır.

H.6: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır.

H.6. a. finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.7: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır.

H.7.a. teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutu algılanan örgüt performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

H.7.b. finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.8: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin tutum boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır.

H.8.a. finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin tutum boyutunun teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.9: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır.

H.9.a. finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.10: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır.

H.10.a: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.11: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır.

H.11.a teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutu algılanan örgüt performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

H.11.b: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.12: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır.

H.12.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.13: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin tutum boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır.

H.13.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin tutum boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.14: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır.

H.14.a. finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.15: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır.

H.15.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.16: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun aracı rolü vardır.

H.16.a teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutu algılanan örgüt performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir

H.16.b. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.17: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun aracı rolü vardır.

H.17.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.18: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin tutum boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun aracı rolü vardır.

H.18.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin tutum boyutunun teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.19: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun aracı rolü vardır.

H.19.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutuna anlamlı etkisi vardır.

H.20: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun aracı rolü vardır.

H.20.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutuna anlamlı etkisi vardır.

6.5.Aracılık analizleri

Yapılan çalışmada ana hipotez olan “fintek benimsemesinin algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik yatkınlığın aracı rolü bulunmaktadır” hipotezini test etmek amacıyla AMOS üzerinden yapısal eşitlik modellemesi ile aracılık analizleri yapılmıştır. Çalışmanın hipotezleri regresyon analizi ile test edilmiştir. Ayrıca aracılık modelinin testi için ise bootstrap regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Analizde değişkenler arasında anlamlılık olup olmadığı p değerinde bakılarak saptanmıştır. Buna göre $p < 05$ ise anlamlı bir farklılık olduğu anlamına gelmektedir. Değişkenlerin arasında etkinin güçlü olup olmadığı ise tam standardize etki değeri (K2) ile belirlenmektedir. Tam standardize etki 01'e yakın ise düşük etki olduğu saptanmaktadır. ,09 etkili değerde olduğu saptanırken ,25 değerlemesinde en etkili olduğu saptanmaktadır (Gürbüz, 2019).

Çalışmada öncelikle bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni anlamlı ve pozitif yönde etkilemesi beklenmektedir. Bu nedenle finansal hizmetlerin alt boyutlarının algılanan örgüt

performansına olan etkisi, ardından fintek benimsemesinin alt boyutlarının teknolojik yatkınlık boyutlarına etkisi, teknolojik yatkınlık boyutlarının algılanan örgüt performansına etkisi son olarak da aracı olup olmadığını incelenmek amacıyla YEM (yapısal eşitlik modellemesi) uygulanmıştır. Analiz sonuçları tablo 31’de verilmektedir.

Tablo 31: Hipotez testi YEM sonucu

Yapısal ilişkiler	Standartlaştırılmış regresyon katsayısı (β)	Kritik oran (C.R)	P	Hipotezler	Hipotez sonucu
AÖP<...G	,054	1,124	,686	H1	Reddedildi
AÖP<...AF	-,024	2,290	,722	H2	Reddedildi
AÖP<...T	,059	3,593	*	H3	Kabul edildi
AÖP<...SE	,256	3,015	***	H4	Kabul edildi
AÖP<...AKK	,085	5,290	*	H5	Kabul edildi
İY<...G	-,052	1,025	,571	H6a	Reddedildi
İY<...AF	,022	,977	,701	H7b	Reddedildi
İY<...T	,009	,887	,375	H8a	Reddedildi
İY<...SE	,166	2,473	**	H9a	Kabul edildi
İY<...AKK	,224	2,109	**	H10a	Kabul edildi
KU<...G	,089	1,078	,242	H11b	Reddedildi
KU<...AF	,057	2,469	,639	H12a	Reddedildi
KU<...T	,198	2,360	**	H13a	Kabul edildi
KU<...SE	,165	1,647	*	H14a	Kabul edildi
KU<...AKK	,188	1,977	*	H15a	Kabul edildi
YE<...G	-,058	,642	,521	H16b	Reddedildi
YE<...AF	-,069	,657	,556	H17a	Reddedildi
YE<...T	,095	1,473	,636	H18a	Reddedildi
YE<...SE	,133	3,071	***	H19a	Kabul edildi
YE<...AKK	,069	1,174	,395	H20a	Reddedildi
AÖP<...İY	,232	3,865	**	H.7.A	Kabul edildi
AÖP<...KU	,113	2,474	*	H.11.A	Kabul edildi
AÖP<...YE	,027	,933	,625	H.16.A	Reddedildi
***p<,001 **p<,01 *p<,05 çalışma kapsamında *, ** ve *** anlamlı kabul edilmektedir.					

Yukarıdaki tablo 31’de araştırmanın hipotezlerinin testi için yapısal eşitlik modellemesi sonuçları verilmiştir. Bu durumda öncelikle bağımsız değişken olan fintek benimsemesi alt boyutlarının (güven, algılanan fayda, tutum, sosyal etki, algılanan kullanım kolaylığı) bağımlı değişken olan algılanan örgüt performansı üzerinde anlamlı bir etkisi olup olmadığının test edilmesi gerekmektedir. Fintek benimsemesinin boyutu olan güvenin algılanan örgüt performansına etkisine bakmak için significant (p) değerine bakılması gerekmektedir. P değeri ,001’den küçük çıktığı durumlarda oldukça anlamlı bir etkiden bahsedilebilmektedir. P<,01 durumunda yine oldukça anlamlı, p<,05 değeri de anlamlı kabul edilmektedir. Bu çalışmada p<,05 anlamlı kabul edilmiştir. Buna göre güvenin algılanan örgüt performansına etkisi incelendiğinde p değeri anlamlı çıkmadığı için anlamlı bir ilişki vardır denilemez. Bu

doğrultuda “H1: fintek benimsemesinde etkili olan güven faktörü algılanan örgütsel performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.” Hipotezi reddedilmiştir.

Fintek benimsemesinin alt boyutu olan algılanan fayda ve algılanan örgüt performansı ilişkisi incelendiğinde $p > ,05$ olduğu için anlamlı bir ilişki söz edilememektedir. Bu durumda “H2: fintek benimsemesinde etkili olan algılanan fayda faktörü algılanan örgütsel performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir” hipotezi reddedilmiştir. Fintek benimsemesinin bir diğer boyutu olan tutum boyutunun p değeri incelendiğinde anlamlı olduğu saptanmıştır. Etki değeri olan β değerine de bakılarak bir birimlik artışta ne kadar etkilediği saptanmıştır. Tutum boyutundaki bir birimlik artış algılanan örgüt performansını ,059 değerinde artırmaktadır. Tutum algılanan örgüt performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir. Buna dayanarak “H3: fintek benimsemesinde etkili olan tutum faktörü algılanan örgütsel performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Fintek benimsemesinin bir diğer alt boyutu olan sosyal etki boyutunun algılanan örgüt performansına etkisinin $p < ,001$ şeklinde çıkması sebebiyle oldukça anlamlı olduğu saptanmıştır. β katsayısına bakılarak fintek benimsemesindeki bir birimlik artışın algılanan örgüt performansını ,256 değerinde pozitif yönde etkilediği görülmektedir. Bu bilgilere dayanarak “H4: fintek benimsemesinde etkili olan sosyal etki faktörü algılanan örgütsel performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.” Hipotezi kabul edilmiştir. Fintek benimsemesinin son boyutu olan algılanan kullanım kolaylığı boyutunun algılanan örgüt performansına etkisi incelendiğinde $p < ,05$ olduğunda anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Algılanan kullanım kolaylığı boyutundaki bir birimlik artış algılanan örgüt performansında pozitif yönde ,085 değerinde artışa neden olmaktadır. Bu durumda “H5: fintek benimsemesinde etkili olan algılanan kullanım kolaylığı faktörü algılanan örgütsel performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.” Hipotezinin doğruluğu ispatlanarak kabul edilmiştir. Fintek benimsemesinin algılanan örgüt performansına etkisi incelendiğinde en anlamlı etkiyi sosyal etki boyutunun sağladığı saptanmıştır.

Teknolojik yatkınlığın 3 alt boyutu bulunmaktadır. İyimserlik, kullanışlılık ve yenilikçilik boyutları olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda çalışma kapsamında fintek benimsemesinin 5 ayrı boyutunun teknolojik yatkınlığın 3 ayrı boyutuna olan etkisi incelenmiştir. İlk olarak fintek benimsemesinin güven boyutunun teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna etkisi tespit edilmiştir. Güven boyutunun iyimserlik boyutuna etkisi ,05’ten büyük olduğu için anlamlı bir etkiden söz edilmemektedir. Bu bağlamda çalışmanın “H.6. b. finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna anlamlı etkisi vardır.” Hipotezi reddedilmiştir. Fintek benimsemesinin alt boyutlarından algılanan faydanın teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna etkisinin p değerine bakılarak anlamlı olmadığı saptanmıştır. Buna göre “H.7.b. finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna anlamlı etkisi vardır.” Hipotezi reddedilmiştir. Fintek benimsemesinin bir diğer boyutu olan tutum boyutunun teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna olan etkisi incelendiğinde p değerinin anlamsız çıktığı görülmüştür. Tutum boyutu teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunu etkilememektedir. Bu durumda çalışmanın “ H.8.a.

finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin tutum boyutunun teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna anlamlı etkisi vardır.” Hipotezi reddedilmiştir.

Fintek hizmetlerinin benimsenmesindeki sosyal etki boyutunun teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna etkisi incelenmiştir. $p < ,01$ olduğu için sosyal etkinin iyimserlik boyutunun üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. B değerine bakılarak sosyal etki boyutundaki bir birimlik artış iyimserliği ,166 değerinde pozitif yönde artırmaktadır. Bu sonuca göre “H.9.a. finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna anlamlı etkisi vardır. Hipotezi kabul edilmiştir. Fintek benimsemesinin son boyutu olan algılanan kullanım kolaylığının teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna etkisi incelendiğinde $p < ,01$ olduğundan anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır. B değerine bakılarak algılanan kullanım kolaylığındaki bir birimlik artış iyimserlik boyutunu ,224 değerinde anlamlı ve pozitif yönde artırmaktadır. Bu durumda çalışmanın “H.10.a: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutuna anlamlı etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Fintek benimsemesinin boyutları arasında iyimserlik boyutunu en fazla etkileyenin algılanan kullanım kolaylığı boyutu olduğu saptanmıştır.

Fintek boyutlarının etkilerinin saptanacağı bir diğer değişken teknolojik yatkınlık boyutunun kullanılabilirlik boyutudur. İlk olarak fintek benimsemesinin güven ve algılanan fayda boyutunun p değeri ,05’den büyük olması sebebiyle kullanılabilirlik boyutuna anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür. Bu durumda çalışmanın “H.11.b: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanılabilirlik boyutuna anlamlı etkisi vardır” ve “H.12.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanılabilirlik boyutuna anlamlı etkisi vardır” hipotezleri reddedilmiştir. Bu durumda güven ve algılanan fayda kullanılabilirliği etkilemediği saptanmıştır.

Fintek benimsemesinin tutum boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanılabilirlik boyutuna etkisini incelemek için p değerine bakılmıştır. $p < ,01$ olduğu için tutumun kullanılabilirliğe anlamlı etkisi olduğu saptanmaktadır. Fintek benimsemesinin tutum boyutundaki bir birimlik artış kullanılabilirlik boyutunu ,198 değerinde pozitif yönde etkilemektedir. Bu durumda “H.13.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin tutum boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanılabilirlik boyutuna anlamlı etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Fintek benimsemesinin sosyal etki boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanılabilirlik boyutuna etkisi incelendiğinde $p < ,05$ olduğu görülmektedir. Bu durumda sosyal etkinin kullanılabilirlik boyutuna anlamlı etkisi olduğu saptanmıştır. Sosyal etki boyutundaki bir birimlik artış kullanılabilirlik boyutunda ,165 değerinde pozitif yönde etkilemektedir. Bu durumda “H.14.a. finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanılabilirlik boyutuna anlamlı etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Fintek benimsemesinin son boyutu olan algılanan kullanım kolaylığının kullanılabilirlik boyutu üzerinde etkisi incelenmiştir. $p < ,05$ olduğu için algılanan kullanım kolaylığı kullanılabilirliği anlamlı olarak etkilemektedir. Algılanan kullanım kolaylığı boyutundaki bir birimlik artış kullanılabilirlik boyutunu ,188 değerinde pozitif yönde

etkilemektedir. Bu durumda “H.15.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutuna anlamlı etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Fintek benimsemesinin boyutlarından kullanışlılığı en fazla anlamlı etkileyen tutum boyutu olduğu saptanmıştır.

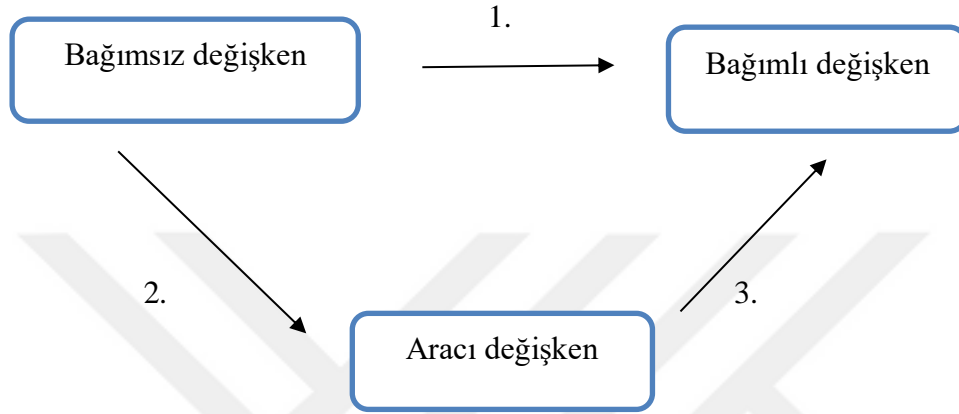
Fintek hizmetlerinin benimsenmesinin boyutlarının teknolojik yatkınlığın son boyutu olan yenilikçilik boyutuna etkisi incelenmiştir. Bu bağlamda güven, algılanan fayda, tutum ve algılanan kullanım kolaylığı boyutunun p değeri $p > ,05$ olduğu için yenilikçiliği anlamlı olarak etkilemediği görülmüştür. Ayrıca güven ve algılanan fayda boyutunun teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunu anlamsız ve negatif yönde bir etkisi olduğu saptanmıştır. Bu durumda “H.16.b. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutuna anlamlı etkisi vardır”, “H.17.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutuna anlamlı etkisi vardır”, “H.18.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin tutum boyutunun teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutuna anlamlı etkisi vardır” ve “H.20.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutuna anlamlı etkisi vardır” hipotezleri reddedilmiştir. Fintek benimsemesinin sosyal etki boyutu ise teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunu etkilemektedir. $p < ,001$ olduğu için sosyal etkinin yenilikçilik üzerinde oldukça anlamlı bir etkisi vardır. Sosyal etki boyutundaki bir birimlik artış teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunda ,133 değerinde pozitif yönde bir etkiye sahiptir. Bu bağlamda araştırmanın “H.19.a. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutuna anlamlı etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışma kapsamında aracılık etkisinden söz edilebilmesi için aracı değişkenin de bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkisinin olması beklenmektedir. Bu bağlamda teknolojik yatkınlığın iyimserlik, kullanışlılık ve yenilikçilik boyutlarının algılanan örgüt performansı üzerine etkisi incelenmiştir. Teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun algılanan örgüt performansı üzerindeki etkisi incelendiğinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır ($p < ,01$). Teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutundaki bir birimlik artış algılanan örgüt performansında ,232 değerinde pozitif yönde bir etkiye sahiptir. Bu bağlamda “H.7.a. teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutu algılanan örgüt performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir” hipotezi kabul edilmiştir.

Teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun algılanan örgüt performansı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Kullanışlılık boyutunun $p < ,05$ olması sebebiyle algılanan örgüt performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Kullanışlılık boyutundaki bir birimlik artış algılanan örgüt performansında ,113 değerinde pozitif yönde etkiye sahip olmaktadır. Bu durumda “H.11.a. teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutu algılanan örgüt performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir” hipotezi kabul edilmiştir. Teknolojik yatkınlığın son boyutu olan yenilikçiliğin ise algılanan örgüt performansına anlamlı bir etkisi saptanamamıştır ($p > ,05$). Bu durumda “H.16.a. teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutu

algılanan örgüt performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir” hipotezi reddedilmiştir.

Yapılmış olan bu çalışmanın bir bağımlı, bir bağımsız ve bir aracı değişkeni bulunmaktadır. H6, H7, H8, H9, H10, H11, H12, H13, H14, H15, H16, H17, H18, H19 ve H20 hipotezleri aracılık etkisini saptamaktadır. Bu bağlamda aracılık hipotezlerinin testi için gerekli olanlar şekil 23’de verilmiştir.



Şekil 21: aracılık etki tablosu

Yukarıdaki şekil 21’de görüleceği üzere çalışmada aracılık etkisinin olması için bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni etkilemesi, bağımsız değişkenin aracı değişkeni etkilemesi ve aracı değişkeninde bağımlı değişkeni etkilemesi beklenmektedir. Bu durumda aracılık hipotezlerinin neye göre kabul edileceği tablo 33’de gösterilmiştir.

Tablo 33; Ana hipotezlerin testi

Ana hipotez	Kabul edilmesi gereken hipotezler	Sonuç
H6	H1, H6a, H7a	Reddedilmiştir
H7	H2, H7a, H7b	Reddedilmiştir
H8	H3, H8a, H7a	Reddedilmiştir
H9	H4, H9a, H7a	Kabul edilmiştir
H10	H5, H10a, H7a	Kabul edilmiştir
H11	H1, H11a, H11b	Reddedilmiştir
H12	H2, H12a, H11a	Reddedilmiştir
H13	H3, H13a, H11a	Kabul edilmiştir
H14	H4, H14a, H11a	Kabul edilmiştir
H15	H5, H15a, H11a	Kabul edilmiştir
H16	H1, H16a, H16b	Reddedilmiştir
H17	H2, H17a, H16a	Reddedilmiştir
H18	H3, H18a, H16a	Reddedilmiştir
H19	H4, H19a, H16a	Reddedilmiştir
H20	H5, H20a, H16a	Reddedilmiştir

Tablo 33’de araştırma kapsamında oluşturulan 15 adet aracılık hipotezinin sonuçları verilmiştir. Aracılık hipotezlerinin kabul edilmesi için bağımsız-bağımlı değişken, bağımsız-aracı değişken ve aracı-bağımlı değişken arasında etki olması beklenmektedir. Bu bağlamda aracılık etkisinin kabul edilebilmesi için 3 farklı değişken arasında anlamlı bir ilişki olması gerekmektedir. Bu bağlamda tablo 33’de ana hipotezler, hipotezlerin kabul edilmesi için gerekli 3 farklı değişken arasında olması beklenen anlamlı ilişki hipotezleri ve analiz sonucu verilmiştir. Bu bağlamda analizler incelendiğinde güven ve algılanan fayda arasında anlamlı ilişki bulunmadığı için “H.6: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır”, “H.11: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır” ve “H.16: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun aracı rolü vardır” hipotezleri reddedilmiştir.

Algılanan faydanın algılanan örgüt performansına anlamlı etkisi bulunmadığı için “H7: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır”, “H.12: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır” ve “H.17: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun aracı rolü vardır” hipotezleri reddedilmiştir.

Teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun algılanan örgüt performansı üzerinde anlamlı bir etkisi olmaması sebebiyle H16a hipotezinin kabul şartını sağlaması gereken H16, H17, H18, H19 ve H20 hipotezleri de reddedilmiştir.

Araştırma da sosyal etkinin algılanan örgüt performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması, sosyal etkinin teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması ve iyimserlik boyutunun da algılanan örgüt performansına anlamlı etkisi sebebiyle “H.9: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Algılanan kullanım kolaylığının algılanan örgüt performansı ve iyimserli üzerindeki anlamlı etkisi ve iyimserliğin algılanan örgüt performansı üzerindeki etkisi sebebiyle “H.10: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Fintek benimsemesinin tutum boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutuna anlamlı etkisi vardır. Aynı zamanda tutumun algılanan örgüt performansına anlamlı etkisi ve kullanışlılığında algılanan örgüt performansına anlamlı etkisi vardır. Bu durumda

araştırmanın ana hipotezlerinde biri olan “H.13: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin tutum boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır” kabul edilmiştir. Fintek benimsemesinin sosyal etki boyutunun algılanan örgüt performansı ve teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu ve kullanışlılığında algılanan örgüt performansı üzerinde anlamlı etkiye sahip olması sebebiyle “H.14: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Fintek benimsemesinin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutu ve algılanan örgüt performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması ve kullanışlılığın da algılanan örgüt performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması sebebiyle “H.15: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan çalışma 2008 yılından itibaren yaşantımıza dahil olan finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetlerin benimsenmesinin algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik yatkınlığın aracı rolünün incelenmesini amaçlamıştır. Bu bağlam fintekleri benimsediği bilinen gıda sektörü, sigortacılık sektörü ve bilişim sektörü çalışanlarından yüz yüze anket tekniği ile veri toplanmıştır. Toplanan veriler içerisinde eksik ve hatalı veriler çıkarılarak elde edilen 434 veri ile analiz yapılmıştır. Öncelikle verilerin istatistiksel analizine, demografik bulgularına bakılmıştır. Demografik bulgularda öncelikle katılımcıların cinsiyet üzerinden incelendiğinde gıda, bilişim ve sigortacılık sektörü içerisinde kadın istihdamın daha fazla olduğu görülmektedir. Ancak kadın ve erkek çalışanlar arasında yüzde olarak 4,2’lik bir fark vardır. Bu durumda örneklem içerisinde kadın ve erkek çalışan sayısının dengeli olduğu saptanmıştır.

İncelenen demografik özelliklerden biri de çalışanların eğitim durumudur. Veri toplanan bazı kurumlarda işe alım şartlarından bir lise ve dengi okul mezunu olmaktır. Örneklem grubumuz sigortacılık, gıda ve bilişim sektörü olması sebebiyle ilköğretim mezunu yalnızca 28 çalışandan veri toplanmıştır. İlköğretim mezunu çalışan sayısı az olmuş olsa da lisansüstü çalışan sayısı daha azdır. Sigortacılık, gıda ve bilişim sektörü içerisinde sadece 10 adet lisansüstü çalışana rastlanılmıştır. Bu durumda lisansüstü mezunlarının gıda, sigortacılık veya bilişim sektörlerinde çalışmayı tercih etmediği söylenebilmektedir. Çalışanların yaklaşık yarısının lise ve dengi okul mezunu olduğu görülmüştür. Kalan yarısı ise önlisans ve lisans mezunudur. Gıda, bilişim ve sigortacılık sektörü çalışanlar için genellikle lise, önlisans ve lisans düzeyinde mezun olanlar olduğu sonucu çıkarılmıştır.

Katılımcıların medeni durumları sorulmuştur. Günümüzde “dul” kavramının tercih edilmemesi bunun yerine daha önce evlilik yapıp boşanan bireylerin “bekar” olarak nitelendirilmesi nedeniyle katılımcıların “evli” veya “bekar” seçeneklerinden birini seçmesi

beklenmiştir. Bu durumda bekar ve evli katılımcılar arasında çok fark bulunmamakla beraber evli çalışanların oranı bekar çalışanlara oranla daha fazla olduğu saptanmıştır. Çalışanların 192'si bekar, 242'sinin evli olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda sigortacılık, gıda ve bilişim sektörü çalışanlarının evli sayısının bekar çalışan sayısından fazladır sonucuna ulaşılmıştır. 3 farklı sektörden veri toplanmıştır. Bu verilerin 269'u gıda sektörü çalışanı, 100' ü bilişim sektörü çalışanı ve 65'i sigortacılık sektörü çalışanından oluşmaktadır. Veri toplanan sektör çalışan sayısının dengeli olması istenmiştir. Ancak örneklem grubu düzce ili ile sınırlandırıldığı ve kolayda örnekleme yöntemi seçildiği bu şekilde bir dağılım gerçekleşmiştir. Düzce ilindeki ulaşılabilir sigorta şirketinin az olması sebebiyle yalnızca 65 katılımcıdan veri toplanabilmiştir. Yine aynı sebeple gıda sektörüne oranla daha az sayıda katılımcıya ulaşılabilmektedir.

Katılımcıların fintekleri benimseyen firmalarda çalışması beklenmiştir. Bu bağlamda firma olarak ne kadar süredir fintekleri kullandıkları sorulmuştur. 141 çalışan 7 ay- 1 yıl süre aralığında kullandıklarını, 146'sı ise 2-3 yıldır kullandıklarını belirtmiştir. 4 yıl üzerinde kullanan ise yalnızca 72 şirket çalışanı vardır. Bu bağlamda literatür araştırmalarında öğrenilen fintek şirketlerinin COVID-19 pandemisi sırasında en fazla artışa sahip olduğu tezi örgütlerin de 2-3 yıldır fintekleri benimsemesi bilgisiyle teyit edilmiştir. fintek şirketlerinin sayısı pandemi ile birlikte artmıştır. Bu bağlamda örgütlerinde artan b fintek şirketlerinin ürün ve hizmetlerini görmezden gelmesi ya da değişen finans piyasasına uyum sağlamaması mümkün olmamıştır. 7 ay 1 yıl içerisinde ve 2-3 yıl içerisinde fintekleri benimseyen örgütlerin fazla olması bu durumun sonucu olduğu düşünülmektedir.

Firma çalışanlarının gelir düzeyi incelenmiştir. Bu bağlamda çalışanların yüzde %60'ının 8-500-10999 TL arasında gelir düzeyi olduğu saptanmıştır. Günümüz asgari ücretinin 8500 olması sebebiyle bu aralıkta geliri olanların sayısının katılımcıların yarısının oluşturduğu düşünülmektedir. Çalışma da saptanan bir diğer bulgu ise gelir aralığı arttıkça bu aralığa sahip çalışan sayısının da azalması olmuştur. Katılımcılardan yarısı 8500-10999 aralığında gelir düzeyine sahipken, 17000 ve üzeri gelir düzeyine sahip yalnızca 6 katılımcı bulunmaktadır. Demografik özellikler kapsamında incelenen bir diğer konu ise katılımcıların dahil oldukları yaş aralığıdır. Çalışanların en fazla dahil olduğu yaş aralığı sırası ile 187 çalışan 20-29 yaş aralığında, 132 çalışan 30-39 yaş aralığında, 82 çalışan 20 yaş altında ve 33 çalışanın 40 yaş ve üzerinde olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda 20 yaş ve altı çalışan sayısının fazla olduğu düşünülmektedir. 40 yaş ve üzeri çalışanların sayısının da oldukça az olduğu saptanmıştır. Son dönemde çıkan EYT yasası sonucu 2 milyon 250 bin kişi emekli olmuştur. Bunun sonucu olarak 40 yaş ve üzeri daha az katılımcıya ulaşılabildiği düşünülmektedir.

22 sorudan oluşan fintek benimseme ölçeği, 8 sorudan oluşan algılanan örgüt performansı ölçeği ve 10 sorudan oluşan teknolojik yatkınlık ölçeğinin sorularının istatistiksel analizlerine bakılmıştır. Bu bağlamda finansal teknolojilerin benimsenmesi sorularında tutum boyutu soruları dışındaki sorulara verilen cevaplarda kesinlikle katılmıyorum cevabını veren katılımcı sayısı oldukça azdır. Buna göre katılımcıların fintekleri benimseme ile ilgili verdikleri katılıyorum, kesinlikle katılıyorum cevaplarının fazla olması fintekleri benimsedikleri algısını oluşturmaktadır. Algılanan örgüt performansı cevapları içerisinde ise hiç tatminkâr değil yanıtına hiç rastlanılamazken, tatminkâr değil yanıtı ise oldukça azdır. Çalışanların genelinin

örgüt içi iletişim, müşteri memnuniyeti, ürün kalitesi gibi unsurları tatmin edici bulunduğu saptanmıştır. Ancak çalışanların yüz yüze anket tekniğini yeterince güvenilir bulmadığı için içten cevaplar vermemiş olabileceği düşünülmektedir. Çalışanlar çalıştıkları firma içerisinde anketleri kâğıt üzerinden doldurduğu için örgüt performansı sorularında hiç tatminkâr değil yanıtını verememiş olabilirler ya da zaten hiç tatminkâr bulmadıkları bir iş yerinde çalışmayı tercih etmemişlerdir. Teknolojik yatkınlık ölçeğine verilen cevaplar içerisinde yine teknoloji ile ilgili olan sorulara kesinlikle katılmıyorum yanıtı oldukça az verilmiştir. Örneklem grubuna bakılacak olursa gıda, sigortacılık ve bilişim sektörlerinden oluşmaktadır. Bu sektörler içerisinde teknolojinin kabullenilmeme eğilimi ihtimalinin az olduğu düşünülmektedir. Teknolojinin her alanda hayatımıza girmesi ile konusu geçen sektör çalışanlarının teknolojiyi kabul etme eğiliminde olması beklenmektedir. Verilen yanıtların istatistiksel analizi incelendiğinde bu doğrultuda bir sonuç alındığı görülmektedir.

Fintek benimseme ölçeği, teknolojik yatkınlık ölçeği ve algılanan örgüt performansı ölçeğine SPSS 23 ve AMOS programları kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Öncelikle fintek benimseme ölçeğinin faktör yüklerine bakılmıştır. Bu bağlamda 0,40'ın altında kalması ya da ölçek bütünlüğünü bozması sebebiyle “1.Fintek hizmetlerini kullanmak için gerekli donanımına sahip olmak kolaydır (cep telefonu, APP, WIFI, ve diğerleri)”, “8. Fintek hizmetlerini kullanmak, geleneksel finansal hizmetleri kullanmaktan daha ucuzdur” ve “17. Fintek hizmetleri yeni bir teknoloji olmasına rağmen verilerimin güvende olacağını düşünüyorum” soruları ölçekten çıkarılmıştır. Elde edilen 19 sorunun 1'den büyük öz değeri olanlar bir boyut olarak hesaplanmıştır. Bu bağlamda ölçeğin 5 boyutu olduğu saptanmıştır. İlk olarak açıklanan varyansı en büyük olan 14,15,16 ve 18. soruların oluşturduğu boyuttur. Bu boyutun içeriği finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetlere olan güven, finteklerin güvenilirliği, devletin düzenleyici rolünün etkisi gibi soruları içerdiği için bu boyut “güven” olarak adlandırılmıştır. Fintek benimsemesinin ikinci boyutunun finteklere yönelik algılanan faydayı içerdiği için 2.boyut “algılanan fayda” olarak adlandırılmıştır. Ölçeğin diğer boyutları sırasıyla fintek benimsemesinde etkili olduğu düşünülerek “tutum”, “sosyal etki” ve “algılanan kullanım kolaylığı” olarak adlandırılmıştır. Fintek benimsemesinin açıklanan varyansı en yüksek ve Cronbach Alpha'sı en yüksek boyut güven boyutudur. Bu bağlamda fintek güven boyutunun en güvenilir boyutu olduğu saptanmıştır. Fintek benimseme boyutunun Cronbach Alpha katsayısına bakarak güvenilir olduğu saptanmıştır. Ayrıca fintek benimsemesi ölçeğine AMOS üzerinden DFA uygulanmış ve 19 soruluk fintek benimseme ölçeğinin güvenilirliği ispatlanmıştır.

Araştırma kapsamında kullanılan bir diğer ölçek algılanan örgüt performansı ölçeğidir. 8 sorudan oluşan ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı ,840 ve açıklanan varyansı 60,012 olduğu saptanarak oldukça güvenilir olduğu saptanmıştır.

Teknolojik yatkınlık ölçeği çalışmanın aracı değişkenidir. 10 sorudan oluşan teknolojik yatkınlık ölçeğinin faktör yüklerine bakılmıştır. 0,40'ın altında kalan “10. Teknoloji ile ilgili olarak kendimi meslektaşlarım kadar güncel hissediyorum” sorusu ölçekten çıkartılmıştır. Teknolojik yatkınlık ölçeğinin 1'den büyük öz değeri olan 3 boyut çıkmıştır. Literatür taraması yapıldığında teknolojik yatkınlığı etkileyen boyutların var olduğu görülmüştür. Bireyler teknolojik yatkınlığa karşı güvensiz, rahatsız, iyimser veya yenilikçi olduğu

düşüncesine sahip olabilirler. Bu durumda teknolojik yatkınlık üzerindeki olumlu görüşler üzerine ortaya çıkan bu boyutlar iyimserlik, kullanışlılık ve yenilikçilik olarak adlandırılmıştır. Teknolojik yatkınlığın boyutlarının Cronbach Alpha katsayıları da güvenilir aralıkta bulunmuştur.

7.1.Bağımsız-bağımlı değişken ilişkisi



Çalışmanın bağımsız değişkeni fintek benimseme ve bağımlı değişkeni algılanan örgüt performansdır. Bu bağlamda öncelikle fintek benimsemesinin algılanan örgüt performansı üzerindeki etkisi incelenmiştir. fintek benimsemesinin 5 boyutu güven, algılanan fayda, tutum, sosyal etki ve algılanan kullanım kolaylığı boyutlarının algılanan örgüt performansı üzerindeki etkisi yapısal eşitlik modellemesi ile saptanmıştır. Bu bağlamda çalışanların sosyal etki boyutunda fintek benimsemesi algılanan örgüt performansını etkilemektedir. Sosyal etki arttıkça algılanan örgüt performansı da artmaktadır. Buna göre bireylerin günümüzde sosyal çevreden oldukça etkilendiği düşünülmektedir. Güven boyutu ise algılanan örgüt performansını etkilememektedir. Bu bağlamda çalışanların finteklere olan güveni ile örgütün performansı arasında etkileşim kurmadığı görülmektedir. Finteklere yönelik algılanan faydanın da çalışanlar tarafından algılanan örgüt performansını etkilemediği görülmektedir. Bu bağlamda algılanan faydasının örgüt içi iletişim, kalite, müşteri memnuniyeti gibi durumları etkilemediği saptanmıştır. Fintek benimsemesine yönelik çalışan tutumu algılanan örgüt performansı üzerinde olumlu yönde bir etkiye sahiptir. Finteklere yönelik tutumun artması algılanan örgüt performansını da artırmaktadır. Finteklerin ürün ve hizmetlerin kullanımının diğer finansal araçlara göre kolaylığı fintek benimsemesinde etkili olduğu düşünülmektedir. Araştırma sonucunda gıda, bilişim ve sigortacılık sektörü çalışanlarının fintek benimsemesinde etkili olan algılanan kullanım kolaylığının algılanan örgüt performansını etkiledikleri görülmüştür. Algıladıkları finteklerin kullanım kolaylığı arttıkça örgütlerin algılanan performansında da artış olmuştur. Bu bağlamda çalışanların finans alanında kullanımı kolay olan hizmetleri benimsemesinin örgütünde performansını artıracığı düşünülmektedir. Gıda, sigortacılık ve bilişim sektöründe müşteri yoğunluğu örgütleri daha kolay işlemler yapabileceği ürün ve hizmetlere yönlendirdiği düşünülmektedir. Bu bağlamda örgütlerin müşteri yoğunluğu içerisinde kullanımı daha kolay ürün ve hizmetlere yönelmesi sonucunda fintek benimsemesinin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun algılanan örgüt performansına etki ettiği görülmektedir.

7.2.Aracı değişken ilişkisi

Yapılan bu çalışma örgüt çalışanlarının finansal teknolojileri benimsemesinin algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik yatkınlığın aracı rolünü saptamak amacıyla yapılmıştır. Fintek benimsemesinin güven algılanan fayda, tutum, sosyal etki ve algılanan kullanım kolaylığı boyutları vardır. Bu boyutların algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik

yatkınlığın iyimserlik, kullanışlılık ve yenilikçilik boyutlarının aracı rolü incelenmiştir. Bu bağlamda yapılan YEM sonucu hipotezlerin durumu tablo 34’de verilmiştir.

Tablo 34: Ana hipotezlerin kabul durumu özet tablo

Hipotezler	Sonuç
H.6: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır	Reddedilmiştir
H.7: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır	Reddedilmiştir
H.8: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin tutum boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır	Reddedilmiştir
H.9: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır	Kabul edilmiştir
H.10: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun aracı rolü vardır	Kabul edilmiştir
H.11: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır	Reddedilmiştir
H.12: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır	Reddedilmiştir
H.13: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin tutum boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır	Kabul edilmiştir
H.14: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır	Kabul edilmiştir
H.15: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın kullanışlılık boyutunun aracı rolü vardır	Kabul edilmiştir
H.16: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin güven boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun aracı rolü vardır	Reddedilmiştir
H.17: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan fayda boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun aracı rolü vardır	Reddedilmiştir
H.18: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin tutum boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun aracı rolü vardır	Reddedilmiştir
H.19: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin sosyal etki boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun aracı rolü vardır	Reddedilmiştir
H.20: finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu ürün ve hizmetleri benimsemenin algılanan kullanım kolaylığı boyutunun algılanan örgütsel performansa etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun aracı rolü vardır	Reddedilmiştir

Yukarıdaki tabloya göre çalışanların fintek benimsemesinde sosyal etkinin algılanan örgüt performansını artırdığı ve çalışanların teknolojiye olan yatkınlıklarındaki iyimserliğinde bu duruma aracılık ettiği görülmektedir. Buna dayanarak örgütlerde fintek hizmetlerini kabul

aşamasında sosyal çevrenin etkili olduğu, sosyal çevrenin etkisiyle finteklerin örgüt performansını etkilediği görülmektedir. Örgütlerin dış çevreden bağımsız düşünülememesi dolayısıyla sosyal etki boyutunun algılanan örgüt performansını etkilemesi olağan görülmüştür. Ayrıca kullanıcıların teknolojik yatkınlığa karşı iyimser olmaları fintek hizmetlerini kabul eden örgütlerin performansını arttırması da kaçınılmazdır. Teknolojiyi kabullenme eğilimine karşı iyimserlik tutumunun algılanan örgüt performansını da arttırdığı görülmüştür. H.10 hipotezinin kabul edilmesi ile beraber de finteklere olan algılanan kullanım kolaylığı algılanan örgüt performansını etkilemektedir ve teknolojik yatkınlığın iyimserlik boyutunun da aracılık etkisi olmaktadır. Bu durumda fintek benimsemesinin boyutu olan algılanan kullanım kolaylığı teknolojiye karşı iyimser olmayı etkilemektedir.

H.13'ün kabul edilmesi ile çalışanların finteklere yönelik tutumunun algıladıkları örgüt performansını pozitif yönde etkilediği ve teknolojinin kabul eğiliminde teknolojinin kullanılabilirlik rolü aracılık etmektedir. Finansal teknoloji şirketlerinin sunduğu hizmetleri karşı bir çalışanların bir duruşu olmasının örgütün başarısını etkilediği düşünülmektedir. Finansal teknoloji şirketlerinin hizmetinin benimsenmesinde duruşu olan çalışanın teknolojinin kullanılabilirliğinin kabulüne etkisini arttırmıştır. Tutum ve kullanılabilirlik algılanan örgüt performansını etkilemiştir ve tutum aynı zamanda teknolojik yatkınlığın kullanılabilirlik boyutunu da etkilemektedir. H.14'ün kabul edilmesi fintek benimsemesinin sosyal etki boyutu algılanan örgüt performansı ve teknolojik yatkınlığın kullanılabilirlik boyutunu etkilemiştir. Kullanılabilirlik boyutunun algılanan örgüt performansını da etkilemektedir. Bu durumda fintek benimsemesinin sosyal etki boyutunu algılanan örgüt performansını etkilemekte ve kullanılabilirlik da bu durumda aracı rolü bulunmaktadır. Çalışanların fintek şirketlerinin sunduğu hizmetleri benimsemesinde sosyal çevrenin etkisinin örgüt performansına etkisi görülmektedir. Müşterileri de çalışanlar için sosyal çevre olarak kabul edersek müşterilerin fintek benimsemesinin örgütün performansını artırması kaçınılmazdır. Öte yandan fintek benimsemesinde sosyal çevrenin etkisi teknoloji kabulünün kullanılabilirlik boyutunu da etkilemektedir. H.15 kabul edilen son hipotezdir. Buna göre finansal teknolojilerin benimsenmesinin algılanan kullanım kolaylığı boyutu hem algılanan örgüt performansını hem de teknolojinin kabul eğiliminde etkili olan kullanılabilirliği etkilemektedir. Kullanılabilirlik algılanan örgüt performansını da pozitif yönde etkilemektedir. Bu durum da bir aracılık söz konusudur. Fintek benimsemesinde fintek hizmetlerinin kullanımının kolay olması etkili bir faktördür. Dolayısıyla algılanan kullanım kolaylığı teknolojik yatkınlıkta kullanılabilirliği da etkiler. Fintek hizmetleri de teknolojik yenilikler de kullanılabilir ve kullanımı kolay bulunduğu sonucu çıkarılmıştır. Hem finansal teknolojilerin benimsenmesindeki algılanan kullanım kolaylığı hem de teknolojik yatkınlıktaki kullanılabilirlik algılanan örgüt performansını etkilemektedir. bu durumda çalışanların kullanımı kolay kullanılabilir olan ürün araç ve gereçleri benimsediği saptanmıştır. Bu kolaylığa yönelmede çalışanların demografik yapısı etkili olabilir. Eğitim seviyesi olarak lisansüstü çalışan sayısı çok azdır. Bu nedenle hem hızlı hem başarılı olmak zorunda olan çalışanlar karmaşık akıl yorucu ürün ve hizmetlerden kaçındığı düşünülmektedir. Son olarak teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutu algılanan örgüt performansını etkilemediği için fintek benimsemesinin algılanan örgüt performansına etkisinde teknolojik yatkınlığın yenilikçilik boyutunun herhangi bir aracılık rolü saptanmamıştır.

Literatür taraması yapılmış ve bu alan da hazırlanmış olan çalışmalar incelenmiştir. Finansal teknolojilerin örgütler tarafından benimsenmesi durumunda o örgüt için dijitalleşmenin varlığından söz edilebilmektedir. Yağcı (2023), yaptığı çalışmada örgütlerde dijitalleşmenin örgütün finansal performansına etkisini incelemiştir. Çalışma havacılık, gıda, bilişim, enerji, otomotiv ve maden sektörlerini kapsamaktadır. Çalışma sonucunda havacılık, bilişim enerji ve otomotiv sektörlerinin dijitalleşmenin etkisiyle örgütün finansal performansı artmıştır. Bizim çalışmamızda da fintek benimsemesi çoğunlukla algılanan örgüt performansını pozitif yönde etkilemiştir.

Zain vd. (2005), bilgi teknolojilerinin algılanan kullanım kolaylığı ve kullanılabilirliğinin örgütün çevikliğini etkilediğini saptamıştır. Bu çalışma da ise fintek benimsemesinin algılanan kullanım kolaylığı ve teknolojik yatınlıkta teknolojinin kullanılabilirliğinin örgütün algılanan performansını etkilediğini saptamıştır. Bu durumda tüm teknolojiler için algılanan kullanım kolaylığı ve kullanılabilirlik örgütü birçok yönden etkileyebileceği saptanmıştır

Hamidah vd. (2020), finansal okur yazarlık, fintek ve entelektüel sermayenin örgüt performansına etkisini incelemiştir. Finansal okur yazarlık, fintek ve entelektüel sermayeyi birer boyutta incelemiştir. Bu durum da tüm değişkenlerin örgüt performansı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisi olduğu saptanmıştır. Yapılan bu çalışmada da fintek benimsemesinin algılanan kullanım kolaylığı, sosyal etki ve tutumun algılanan örgüt performansını etkilediği saptanmıştır. Bu durumda finteklerin genel anlamda örgütlerin performansını etkilediği görülmektedir.

7.3. ÖNERİLER

Yapılan bu çalışmada fintek benimsemesi, algılanan örgüt performansı ve teknolojik yatınlık değişkenleri kullanılmıştır. Yapılan literatür taraması sonucu bu 3 değişkenin bir arada kullanıldığı hiçbir çalışma bulunamamıştır. Yaptığımız çalışmanın bu bağlam da bir açığı kapatması amaçlanmıştır. Bu derece bir boşluk olması sebebiyle bu 3 değişkenin bir arada kullanıldığı daha fazla çalışma olması gerektiği düşünülmektedir. Bu çalışma ile literatürdeki eksiklik saptanmıştır. İleri de yapılacak çalışmalarda yalnızca fintek benimsemesinin algılanan örgüt performansına etkisi aracı değişken olmadan da ölçülmelidir. Böylece yapılan bu çalışma ile kıyas yapılabilecektir. Teknolojik yatınlığın fintek benimsemesi üzerindeki etkisi de ölçülebilir. Teknoloji kabul eğiliminin fintek benimsemesini etkileyebileceği düşünülmektedir. Farklı sektörler için ise teknolojik yatınlığın algılanan örgüt performansı üzerinde etkisi incelenebilir. Teknolojinin her alanda hızla gelişmesi firmalarında teknolojiden bağımsız hareket etmelerini imkânsız hale getirmiştir. Teknoloji ile iç içe olan firma çalışanlarının teknoloji kabul eğiliminin olmaması imkansızdır. Bu durumda çalışanların teknolojik yatınlığının algılanan örgüt performansını da etkileyeceği düşünülmektedir ve bu yönde de daha fazla çalışma yapmaları beklenmektedir.

Literatür taraması yapıldığında fintek benimsemesi üzerinde çok fazla çalışma bulunamamıştır. Hatta yapılacak bu çalışma için kullanılabilir geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmış bir ölçek bulunamamıştır. Bu durum da eksik bulunan bu alanda geçerlik

ve güvenilirlik analizleri yapılan fintek benimseme ölçeği hazırlanarak eksiklik giderilmiştir. Bu durumda ileride fintek benimsemesi üzerine yapılan çalışmalarda geçerli ve güvenilir bu ölçek kullanılarak güvenilir analizler yapılabilir.

Fintek şirketleri ödemeler, varlık fonu, yatırım, kripto vb., alanlarda hizmet vermektedir. Bu çalışma da örneklem grubu olarak fintek şirketlerinin sunduğu ödeme yöntemleri ile ödeme alan firmalar dahil edilmiştir. Yapılan çalışmada ödeme hizmetleri olarak fintek hizmetlerinin seçilmesinde diğer uygulamalara oranla ödeme yönteminin daha fazla birey ve firma tarafından tercih edilmesi olmuştur. Teknolojinin her alanda gelişmesi finans alanında sürekli yenilikçi gelişmelerin olmasını da sağlamıştır. Bu bağlamda finans alanında gelişmelerden biri de fintek şirketlerinin sunduğu hizmetlerdir. Yaptığımız araştırma da finans alanındaki birçok uygulamaya fintek şirketlerinin dahil olduğu görülmüştür. Fintek şirketleri birçok parasal işlemlerin yapılmasına olanak sağlayarak bankalara alternatif olmuştur. Kripto para kullanımı ile öne çıkan fintek şirketleri olmuştur. Dolayısıyla bu çalışmada ödeme hizmetlerini benimseyen örgütler baz alınırken, kripto paranın kullanımının artması ile kripto para, sigortacılık gibi finansal teknoloji şirketlerinin dahil olduğu uygulamaları kullanan örgütler üzerinde ileriki zamanlarda çalışma yapılabileceği düşünülmektedir. Günümüzde bireylerin ödemeleri nakit olarak değil daha çok kredi kartı ya da EFT/havale ile yaptığı görülmektedir. Bu durum da günümüzde kripto paranın da nakit yerine geçebileceği ve kripto para ile ödeme alan firmaların artacağı düşünülmektedir. Şu an Türkiye’de kripto para ile ödeme alan firmaların sayısı sınırlı olmuş olsa da ileri de kripto para ile ödemelerin artacağı düşünülmektedir. Bu nedenle firmaların kripto para ile ödeme almasının algılanan örgüt performansına etkisi de incelenebilecek bir başka konudur.

Bu çalışma da örneklem grubu olarak gıda, bilişim ve sigortacılık sektöründe finteklerin sunduğu ödeme yöntemlerinin kabul eden firmalar oluşturmaktadır. İleride yapılacak çalışmalarda örneklem grubu olarak gıda sektörü, bilişim sektörü ya da sigortacılık sektörü üzerinde ayrı ayrı çalışma yapılabilir. Bu çalışma örneklem grubu olarak Düzce ili baz alınırken ileride metropol bir kentten daha fazla sayı da veri toplanarak bu çalışma yapılabilir böylelikle daha kesin sonuçlara ulaşılabileceği düşünülmektedir. İleri de farklı sektörlerin fintek benimsemesi üzerine de çalışma yapılabilir. Bunun nedeni fintek benimsemesinin yeni bir kavram olması ve daha önce örgüt bazlı değil, birey bazlı çalışmaların bulunmasıdır. Belirtilen konuda bir çalışma yapılırsa literatürdeki bir boşlukta doldurulmuş olabilir. Ayrıca 3 farklı sektör araştırmaya dahil edilirse sektörlerden eşit veri toplanması karşılaştırma yapılmasını da sağlar. Bu yüzden sektörlerden eşit veri toplanması tavsiye edilmektedir.

Bu çalışmada da algılanan örgüt performansı bir değişken olarak alınmıştır. Örneklem grubu olarak ödeme yöntemini kabul eden firmalar alındığı için örgütün finansal performansının değişken olarak alınması çalışmada farklı bir sonuca yönlendireceği düşünüldüğü için örgütün finansal performansı, finansal olmayan performansı ya da operasyonel performansı olarak 3’e ayrılabilir ve böylece fintekleri benimsemesinin hangi boyuta etki ettiğinin bulunması tavsiye edilir.

8. Kaynakça

Abdillah, L. (2019, December). An overview of Indonesian fintech application. In The First International Conference on Communication, Information Technology and Youth Study (I-CITYS2019), Bayview Hotel Melaka, Melaka (Malacca), Malaysia.

Akal, Z., (2003), “Performans Kavramları ve Performans Yönetimi”, http://www.ydk.gov.tr/seminerler/performans_yonetimi/performans_yonetimi.htm,13.05.2011

Aldemir, M. C. (1985). Örgütler ve yönetimi. İzmir: Makro Bir Yaklaşım.

Al-Dmour, H. H., Asfour, F., Al-Dmour, R., & Al-Dmour, A. (2020). The effect of marketing knowledge management on bank performance through fintech innovations: A survey study of Jordanian commercial banks. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 15, 203..

Alhajjaj, Heba. Princess Sumaya University for Technology (Jordan) ProQuest Dissertations Publishing, 2021. 28867631

Alpago, H. (2018). Bitcoin’den Selfcoin’e kripto para. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (IBAD)*, 3(2), 411-428.

Alt, R., Beck, R., & Smits, M. T. (2018). FinTech and the transformation of the financial industry. *Electronic markets*, 28(3), 235-243.

Akdemir, A. (Ed.). (2018). Örgütlerin Yönetimi: Kavramsal-Kuramsal, Tematik ve Kurumsal Açılardan Yönetim. İstanbul: Beta Yayın. 2-408.

Aktuğ, S. S. (2020). Development of fintech sector in Turkey. *Journal of Economics and Related Studies*, 2(3), 487-499.

Altunişik, A. C., Bayraktar, A., & Sevim, B. (2012). Operational modal analysis of a scaled bridge model using EFDD and SSI methods.

Altunoğlu, A. E., & Doğan, B. (2014). Bilgi yönetimi, çevre, teknoloji ve örgütsel performans ilişkileri. *Journal of Internet Applications and Management*, 5(1), 21-37.

Arner, D. W. (2015). Fintech: Evolution and Regulation. 11.10.2022 tarihinde <http://law>.

Unimelb. Edu. Au/___Data/Assets/Pdf_File/0011/1978256/D-Arner-Fintech-Evolution-Melbourne-June-2016.pdf adresinden alınmıştır.

Atkinson, A.A., Waterhouse, J.H. and Wells, R.B. (1997), “A Stakeholder Approach to Strategic Performance Measurement”, *Sloan Management Review*, Vol. 38, No. 3, pp. 25- 37.

Ateik, A. H. A., Bardai, B. B., & Alzubi, M. M. (2020). The mediating effect of technology competency in the intention to adopt Fintech by microfinance businesses in Yemen. *International Journal Of All Research Writings*, 2(10), 11- 19.

- Bachmann, A., Becker, A., Buerckner, D., Hilker, M., Kock, F., Lehmann, M., ... & Funk, B. (2011). Online peer-to-peer lending-a literature review. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 16(2), 1.
- Bähre, H., Buono, G., & Elss, V. I. (2020). Fintech as a Mean for Digital and Financial Inclusion. *LUMEN Proceedings*, 14, 205-211.
- Banta, D. (2009). What is technology assessment?. *International journal of technology assessment in health care*, 25(S1), 7-9.
- Balcı, A. (2005). Açıklamalı eğitim yönetimi terimleri sözlüğü. Tek Ağaç, Ankara.
- Başaran E.İ, Örgütsel Davranış, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, Ankara, 1982
- Basaran, O. A., Burbun, P. M., & Auvil, S. R. (1989). Facilitated transport with unequal carrier and complex diffusivities. *Industrial & engineering chemistry research*, 28(1), 108-119.
- Bayrakdaroglu, A. (2012). Bireylerin İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Alan Arastırması/A Field Study for Factors Effecting Individuals' Usage of İnternet Banking. *Business and Economics Research Journal*, 3(4), 57.
- Bentler, P.M., & Bonett, D.G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588-606.
- Bettinger, A. (1972). Fintech: A series of 40 time shared models used at Manufacturers Hanover Trust Company. *Interfaces*, 62-63.
- Biddle, G.C. (1998). Economic Value Added: Some Empirical Evidence. *Managerial Finance*, 24(11), 60-70.
- Biçim, E. (2010). Varlık Yönetim Şirketleri ve Muhasebesi (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Bingöl, D. (2006). İnsan Kaynakları Yönetimi, Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti., Denizli.
- Bititci, U.S., Carrie, A.S. and Mcdevitt, L. (1997), "Integrated Performance Measurement Systems: a Development Guide", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 17, No. 5-6, pp. 522-534.
- Bititci, U.; Turner, T.; Begemann, C., 2000. Dynamics of Performance Measurement systems. *international Journal of Operations and Production Management*, vol.20, no.6:692-704.
- Blau, P. M., & Scott, W. R. (2003). *Formal organizations: A comparative approach*. Stanford University Press.

Boyraz, A. M. (2020). Yüksek performanslı çalışma sistemlerinin örgütsel performansa etkisi ve örgüt kültürünün aracılık rolü üzerine bir araştırma (doktora tezi).

Bradley, S.P., Hausman, J.A., Nolan, R.L. (1993). Globalization, technology and competition. Boston: Harvard Business School Pres.

Buchanan, R. (2019). Systems thinking and design thinking: The search for principles in the world we are making. *She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation*, 5(2), 85-104.

Bulgarella, C. C. (2005). Employee Satisfaction and customer satisfaction. Guidestar research, white paper.

Bureshaid, N. K. (2021). An investigation into factors enabling the diffusion and adoption intention of fintech services for bank consumers (Doctoral dissertation, Brunel University London).

Büyüköztürk, Ş. (2016). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı- istatistik, araştırma deseni, SPSS uygulamaları ve yorum (22. Baskı). Ankara: Pegem Akademi

Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö, E., Karadeniz., Ş. ve Demirel, F. (2019). Bilimsel araştırma yöntemleri. 25. Baskı, Ankara, Pegem Akademi, 79-100

Byrne, B.M., & Campbell, T.L. (1999). Cross-cultural comparisons and the presumption of equivalent measurement and theoretical structure: A look beneath the surface. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 30(5), 555-574.

Campbell, D. T., & Fiske, D. W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. *Psychological Bulletin*, 56(2), 81-105.

Carlin, B., Olafsson, A., & Pagel, M. (2017). Fintech adoption across generations: Financial fitness in the information age (No. w23798). National Bureau of Economic Research.

Ceotudent; (2018), “Dünü, Bugünü, Yarını: 5 Maddede FinTech (Finans Teknolojileri) Nedir?”, <https://ceotudent.com/dunu-bugunu-yarini-5-maddede-fintech-finansteknolojileri-nedir>, Erişim Tarihi: 15.04.2022.

Chahid, M. T., El Alami, J., Soulhi, A., & El Alami, N. (2014). Performance measurement model for moroccan automotive suppliers using PMQ and AHP. *Modern Applied Science*, 8(6), 137.

Chishti, S., and Barberis, J. (2016). *The Fintech book: the financial technology handbook for investors, entrepreneurs and visionaries (First edition.)*. West Sussex: John Wiley and Sons.

Cho, T. (2011), *Knowledge Management Capabilities and Organizational Performance: an Investigation into the Effects of Knowledge Infrastructure and Processes on Organizational Performance*, PhD Thesis, Illinois University, Urbana-Champaign.

Christian, S., Wiradinata, T., Herdinata, C., & Setiobudi, A. (2020, June). Environmental Factors Affecting the Acceleration of Financial Technology (Fintech) Adoption by SMEs in the East Java Region. In 8th International Conference of Entrepreneurship and Business Management Untar (ICEBM 2019) (pp. 380-385). Atlantis Press.

Chuang, L. M., Liu, C. C., & Kao, H. K. (2016). The adoption of fintech service: TAM perspective. *International Journal of Management and Administrative Sciences*, 3(7), 1-15.

Cravens, K.S.; Guilding, C., 1999. Strategic Brand Valuation: A Cross-Functional Perspective. *Business Horizons*, July-August: 53-62.

Cross, K.F.; Lynch, R.L., 1992. "For Good Measure". *CMA Magazine*, vol.66, issue 3:20-24.

Crowley, S. L., & Fan, X. (1997). Structural equation modeling: Basic concepts and applications in personality assessment research. *Journal of personality assessment*, 68(3), 508-531.

Daft, R.L. (2000). *Management*. 5th ed., New York: The Dryden Press.

Delaney, J. T., & Huselid, M. A. (1996). The impact of human resource management practices on perceptions of organizational performance. *Academy of Management Journal*, 39(4), 949-969.

Demir, H., & Tarhan, O. K. A. N. (2009). Teknoloji, örgüt yapısı ve performans arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 10(1), 57-72.

Demiröğen, Y. (2019). FinTek Ekosistemi için Gerekli Düzenlemeler (REGTEK). *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 10(24), 311-321.

DeVellis, R. F. (2017). *Scale Development: Theory and Applications* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Diñçer, Ö. (1998). *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*. İstanbul: Beta Basım Yayım.

Dorfleitner, G., Hornu, L., Schmitt, M., and Weber, M (2017). *FinTech in Germany*. (Thirteenth edition). Springer International Publishing, 5, 6.

Edison, W. Steve ve Geissler, L. Gary, *Measuring Attitudes Toward general Technology: Antecedents, Hypotheses And Scale Development*, *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, Vol. 12, 2, (2003): 137–156.

Eren E., L. Alpkan ve Y. Erol (2005). "Temel Fonksiyonel Yeteneklerin Firmanın Yenilik ve Finansal Performansına Etkileri," *İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (7), 201-224.

Ertan, H. (2008). Örgütsel bağlılık, iş motivasyonu ve iş performansı arasındaki ilişki: Antalya'da beş yıldızlı otel işletmelerinde bir inceleme.

EY. (2017). *Unleashing the potential of FinTech in banking*.

EY Türkiye Danışmanlık. (2018). Türkiye fintech ekosisteminin sürdürülebilir gelişimi için 23 öneri. Türkiye’de FinTech Ekosistemi, 09

Feibleman, J. K. (1961). Pure science, applied science, technology, engineering: an attempt at definitions. *Technology and Culture*, 2(4), 305-317.

Financial Stability Board (2017). Financial Stability Implications from FinTech Supervisory and Regulatory Issues that Merit Authorities’ Attention, Retrieved from: <https://www.fsb.org/wp-content/uploads/R270617.pdf>

Folan, P.; Browne, J., 2005. A Review of Performance Measurement: Towards Performance Management. *Computers in Industry*, 56: 663-680.

Forker, L. B. (1997). Factors Affecting Supplier Quality Performance. *Journal of*, 15(4), 243-269.

Fornell, C., & Larcker D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.

Frerichs, A., & Schumann, M. (2008). Peer to Peer Banking – State of the Art. Göttingen

Gale, H., 1999. (Keynote Speech) Customer Value Analysis Sheds Light on Consumers’ Needs. *The New Corporate University Review*. (11.10.2005)

Genç, S., & Küçükçolak, R. A. (2020). TÜRKİYE’DE FİNTEK SEKTÖRÜ. Working Paper Series, 1(1), 48-60.

Genç, S., & Küçükçolak, R. A. (2021). TÜRKİYE’DE FİNTEK SEKTÖRÜ. İstanbul Ticaret Üniversitesi Dış Ticaret Enstitüsü Working Paper Series Dergisi, 1(1), 48-60.

Gerlach, J. M., & Lutz, J. K. (2019). Evidence on Usage Behavior and Future Adoption Intention of Fintechs and Digital Finance Solutions. *The International Journal of Business and Finance Research*, 13(2), 83-105.

Giudici, P. (2018). Fintech risk management: A research challenge for artificial intelligence in finance. *Frontiers in Artificial Intelligence*, 1, 1.

Gomber, P., Koch, J. A., & Siering, M. (2017). Digital Finance and FinTech: current research and future research directions. *Journal of Business Economics*, 87(5), 537-580.

Godoe, Preben And Johansen, S. Trond, Understanding Adoption Of New Technologies: Technology Readiness And Technology Acceptance As An Integrated Concept, *Journal of European Psychology Students*, Vol. 3, (2012): 38-53.

Gouveia, V. V., & Soares, A. K. S. (2015). Calculadoras de validade de construto (CVC). João Pessoa, PB: BNCS/ Universidade Federal da Paraíba, [Construct Validity Calculators (CVC)] Retrieved from <http://akssoares.com/psicometria/calculadora-vmee>

GÖRMÜŞ, İ. (2020). Dijital Pazarlama ve Mobil Pazarlamanın Sigorta Sektöründeki Yeri. ANADOLU KÜLTÜREL ARAŞTIRMALAR DERGİSİ, 4(2), 201-214.

Greiling, D. (2005). Performance measurement in the public sector: the German experience. International Journal of Productivity and Performance Management, 54(7), 551-567.

Gupta M.; Galloway, K., 2003. Activity-Based Costing/Management and its Implications for Operations Management. Technovation, 23: 131-138.

Gülaçti, S. (2020). Finansal teknoloji kullanıcılarını etkileyen faktörlerin teknoloji kabul modeli ile belirlenmesi (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Günay, D. (2017). Teknoloji nedir? Felsefi bir yaklaşım. Yükseköğretim ve Bilim Dergisi, (1), 163-166.

Günay, S. G., & Başalp, A. (2011). Girişimciler, melek yatırımcılar ve risk sermayesi firmaları arasında kurulacak bir ağ, bu ağın yapısı ve önemi. Business and Economics Research Journal, 2(2), 153-164.

Gürbüz, S. (2019). Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri. Seçkin Yayınevi, Ankara.

Haddad, C., & Hornuf, L. (2019). The emergence of the global fintech market: Economic and technological determinants. Small business economics, 53(1), 81-105.

Hafeez, A., Khan, M. M., & Ahmad, W. (2021). Influence of Leadership Styles on Organizational Culture, Technology Acceptance, Knowledge Management Process & Capabilities on Organizational Performance. International Research Journal of Management and Social Sciences, 2(2), 52-63.

Harrington, D. (2009). Confirmatory factor analysis. Oxford university press.

Hasanoğlu, M. (2004). Türk Kamu Yönetiminde Örgüt Kültürü ve Önemi. Sayıştay Dergisi, 52(5), 43-60.

Henson, R. K., & Roberts, J. K. (2006). Use of exploratory factor analysis in published research: common errors and some comment on improved practice. Educational and Psychological Measurement, 66(3), 393-416.

Herzog, T. (1996). Research Methods in Social Sciences. Collins College Publishers, New York.

Hochstein, M. (2015a). Fintech (the Word, That Is) Evolves. Accessed 19 October 2016. <http://www.americanbanker.com/bankthink/fintech-the-word-that-is-evolves-1077098-1.html>

Hochstein, M. (2015). FinTech (the word, that is) evolves. American Banker, 5.

Horne, J.C.; Wachowicz, J.M., 1995. *Fundamentals of Financial Management*. Prentice-Hall International Inc., Ninth Edition

Horsham C. (2016), *Screening For Melanoma: Patient Acceptance Of Patient-Initiated And Performed Mobile Teledermoscopy*, Queensland University Of Technology, Yayınlanmamış Yüksek Lisans, Brisbane

Hu, Z., Ding, S., Li, S., Chen, L., & Yang, S. (2019). Adoption intention of fintech services for bank users: An empirical examination with an extended technology acceptance model. *Symmetry*, 11(3), 340

Hamidah, N., Prihatni, R., & Ulupui, I. G. K. A. (2020). The effect of financial literacy, fintech (financial technology) and intellectual capital on the performance of msme in depok city, west java. *Journal of Social Science*, 1(4), 152-158.

Harju, B. L., Bolen, L. M. (1998), "The Effects of Optimism on Coping and Perceived Quality of Life of College Students", *Journal of Social Behavior and Personality*, 13(2), 185-200.

Haqqi, F. R., & Suzianti, A. (2020, June). Exploring Risk and Benefit Factors Affecting User Adoption Intention of Fintech in Indonesia. In *Proceedings of the 3rd Asia Pacific Conference on Research in Industrial and Systems Engineering 2020* (pp. 13-18).

<https://fintechistanbul.org/2022/04/27/startups-watch-turkiye-fintek-gorunumu-nisan-yayimlandi/>

Jacks, T., Palvia, P., Schilhavy, R., & Wang, L. (2011). A framework for the impact of IT on organizational performance. *Business Process Management Journal*, 17(5), 846-870.

Jenatabadi, H. S. (2015). An Overview of Organizational Performance Index: Definitions and Measurements. Available at SSRN 2599439. doi:<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.4298.3849>

Jeon, H., & Choi, B. (2012). The relationship between employee satisfaction and customer satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 26(5), 332-341.

Jin, C. C., Seong, L. C., & Khin, A. A. (2019). Factors affecting the consumer acceptance towards fintech products and services in Malaysia. *International Journal of Asian Social Science*, 9(1), 59-65.

Jones, O., & Craven, M. (2001). Beyond the routine: innovation management and the Teaching Company Scheme. *Technovation*, 21(5), 267-279.

Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1993). LISREL 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language. Scientific software international.

Kalaycı, Ş. (2010). Faktör analizi [Factor Analysis]. Ş. Kalaycı, (Ed.), *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri [Multivariate Statistical Techniques with SPSS Applications]*. Ankara: Asil Publishing. Assessment, 1(2), 84-94.

Kalkavan, S., & Katrinli, A. (2014). The effects of managerial coaching behaviors on the employees' perception of job satisfaction, organisational commitment, and job performance: Case study on insurance industry in Turkey. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 1137-1147.

Kaplan, R. S., Norton, D.P. (1996). Linking the balanced scorecard to strategy. *California Management Review*, 39(1), 53-79.

Karaçar Ercoşkun, P. (2010). Yapı ürünleri için teknolojik yenilik benimseme modeli.

Karaoğlan, S., Tayfun, A. R. A. R., & Bilgin, O. (2018). Türkiye'de kripto para farkındalığı ve kripto para kabul eden işletmelerin motivasyonları. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 6(2), 15-28.

Karcıoğlu, F. (2001). Örgüt Kültürü ve Örgüt İklimi İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(1-2).

Keser, H., Teker, N. (2011). Türkiye'de Bilgisayar Eğitiminde 1960-1988 Yılları Arasındaki Gelişmelerin İncelenmesi. *İlköğretim Online*, 10(3), 1010-1027.

Keskin, S. Z Kuşağını Fintekleri Kullanmaya Motive Eden Unsurların Tespitine Yönelik Amprik Bir Çalışma. *Ahi Evran Akademi*, 2(2), 153-161.

Kim, Y., Choi, J., Park, Y. J., & Yeon, J. (2016). The adoption of mobile payment services for "Fintech". *International Journal of Applied Engineering Research*, 11(2), 1058-1061.

Kline, S. J. (1985). What is technology?. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 5(3), 215-218.

KOÇEL, T. (1998). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta

KOÇEL, T. (2005). *İşletme yöneticiliği*. 10. Bs., İstanbul: Arıkan.

Korkmazgöz Ç. (2019). Finansal teknolojilerin türk bankacılık sektörünün finansal performansına etkisi: mobil bankacılık üzerine bir uygulama (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Kutler, J. (1993). Citibank Is Shedding Individualistic Image. Accessed.

Laitinen, E. K. (2002). A Dynamic Performance Measurement System: Evidence from Small Finnish Technology Companies, *Scandinavian Journal of*

Management, 18(1), 65-99.

Lewicki, R., Mcallister, D., Bies, R. (1998), "Trust and Distrust : New Relationships and Realities", *Academy of Management Review*, 23 (3), 438-458.1

Lindgren, A. E., Koivisto, T., Björkman, J., von und zu Fraunberg, M., Helin, K., Jääskeläinen, J. E., & Frösen, J. (2016). Irregular shape of intracranial aneurysm indicates rupture risk irrespective of size in a population-based cohort. *Stroke*, 47(5), 1219-1226.

Lu, W., Deng, Y., Huang, J., Chen, H., & Jing, Z. (2022). Identification and analysis of financial technology risk factors based on textual risk disclosures. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 17(2), 590. doi:<https://doi.org/10.3390/jtaer17020031>

Lukacs, G. (1966). Technology and social relations. *New Left Review*, 39, 27-34.

Mackenzie, D., Wajcman J., (1993), "Introductory Essay: The Social Shaping of Technology;" *The Social Shaping of Technology*, (13uckingham: Open University) (Dcr: MacKenzie D. ve J.Wajcman)

Maditinos, I. D., Sevic, Z. & Theriou, N.G (2006). The Introduction of Economic Value Added (EVA) in the Corporate World. Paper Presented at The International Conference: Innovation, Entrepreneurship, and Competitiveness in Balkan and Black Sea Countries, Kavala, Greece, November 2-4, 2006.

Magnuson, W. (2018). Regulating fintech. *Vand. L. Rev.*, 71, 1167.

Mascarenhas, A. B., Perpétuo, C. K., Barrote, E. B., & Perides, M. P. (2021). The influence of perceptions of risks and benefits on the continuity of use of fintech services. *BBR. Brazilian Business Review*, 18, 1-21.

Medori, D.; Steple, D., 2000. A Framework for Auditing and Enhancing Performance Measurement Systems. *International Journal of Operations and Production Management* vol. 20, no. 5: 520-533.

Menteş, A. (2019). Finansal tabana yayılma aracı olarak finansal teknoloji şirketleri. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 8(1), 168-175.

Munro, B. H. (2005). *Statistical methods for health care research (Vol. 1)*. lippincott williams & wilkins.

Murphy, A. (2008). An analysis of the financial crisis of 2008: causes and solutions. *An Analysis of the Financial Crisis of*.

Nawayseh, M. K. A. (2020). FinTech in COVID-19 and Beyond: What Factors Are Affecting Customers' Choice of FinTech Applications?. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 1-15.

Neely A., The performance measurement revolution: why now and what next? *International Journal of Operations and Production Management* 19 (2) (1999) 205–228

Neely, A., Adams, C. & Kennerley M. (2002). *The performance prism the scorecard for measuring and managing business success*. PrenticeHall.

Nichols, J. (2016, Temmuz 12). The Fintech Grief Cycle for Bankers. Retrieved from jpnichols.com: <http://jpnichols.com/2016/07/12/fintech-grief-cycle-bankers/>

Oğuztürk, B. S. (2003). Yenilik Kavramı ve Teorik Temelleri. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 8 (2): 253–273.

Oliveira, T., & Martins, M. F. (2011). Literature review of information technology adoption models at firm level. *Electronic journal of information systems evaluation*, 14(1), pp110-121.

Ölçen, O. (2015). Örgütlerde performans ölçümü ve uluslararası faaliyet gösteren bir işletmenin Balanced Scorecard ile performans ölçüm süreci (Doctoral dissertation, Anadolu University (Turkey)).

Öncü, M. A., Mesci, M., Şahin, Ö., & Faikoğlu, S. (2013). Finansal Yeniliklerin İşletme Performansına Etkisi: İstanbul'daki Hizmet İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(3), 119-129.

Özder, C. G. A. (2011). Türk döküm sanayi firmaları ve yabancı partnerleri arasındaki satın alma ve ortak girişim nedenleri: kaynak bağımlılığı teorisi ve rakip görüşler çerçevesinde bir değerlendirme (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).

Öztürk, D. (2019). Örgütsel Performans. Ed. Yeter Demir Uslu, Gözde Yeşilaydın, Yasemin Hancıoğlu, Nurdan Oral Kara), *Örgütsel Yaklaşımlar-I*, Nisan Kitabevi Yayınevi, Ankara, 345, 222-239.

Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (TRI) A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies. *Journal of Service Research*, 2(4), 307-320.

Parsons, T. (1960). Social Structure and Political Orientation. *World Politics*, 13(1), 112-128.

Pettit J., 2000. Value Based Management. *EVALuation*, April: 1-17.

Rappaport, A., 1997. *Creating Shareholder Value: A Guide for Managers and Investors*. Free Press.

Rubini, A. (2018). *Fintech in a flash: financial technology made easy*. Walter de Gruyter GmbH & Co KG.

Ryu, H. S. (2018). Understanding benefit and risk framework of fintech adoption: Comparison of early adopters and late adopters. In *Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences*.

Samimi, P., Jenetabadi, H. S. (2014). Globalization and Economic Growth: Empirical Evidence on the Role of Complementarities. *Plos One*, 9(4), 1-7

Sarıaltın, H. (2003), *Örgüt Performansının Ölçülmesi ve Geliştirilmesinde Kıyaslama Yöntemi ve İmalat Şirketlerinde Kıyaslama Uygulamaları* (yayınlanmamış doktora tezi), Sakarya Üniversitesi: Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Schein, H. E. (1995). *Örgüt Psikolojisi* (M. Tosun, Trans.).

- Scheier, M. F., Carver S. C., (1985), "Optimism, Coping and Health: Assessment and Implications of Generalized Outcome Expectancies", *Health Psychology*, 4, 219–247.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C. ve Davis, J. H. (2007), "An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present, and Future", *Academy of Management Review*, 32 (2): 344–354.
- Schueffel, P. (2016). Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. *Journal of Innovation Management*, 4(4), 32-54.
- Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (2010). A beginner's guide to structural equation modeling. Taylor & Francis Group.
- Shaikh, I. M., Qureshi, M. A., Noordin, K., Shaikh, J. M., Khan, A., & Shahbaz, M. S. (2020). Acceptance of Islamic financial technology (FinTech) banking services by Malaysian users: an extension of technology acceptance model. *foresight*.
- Shiau, W. L., Yuan, Y., Pu, X., Ray, S., & Chen, C. C. (2020). Understanding fintech continuance: perspectives from self-efficacy and ECT-IS theories. *Industrial Management & Data Systems*.
- Schuler, R. S. (1995). *Managing Human Resources, USA*: West Publishing Company.
- Shanmugam, A., Savarimuthu, M. T., & Wen, T. C. (2014). Factors affecting Malaysian behavioral intention to use mobile banking with mediating effects of attitude. *Academic Research International*, 5(2), 236.
- Singh, S., Sahni, M. M., & Kovid, R. K. (2020). What drives FinTech adoption? A multi-method evaluation using an adapted technology acceptance model. *Management Decision*, 58(8), 1675-1697.
- Singh, S., Sahni, M. M., & Kovid, R. K. (2021). Exploring Antecedents of FinTech Adoption Using Adapted Technology Acceptance Model. In *Advances in Systems Engineering* (pp. 337-352). Springer, Singapore.
- Snow, C.C., Lawrence, G. (1980). Strategy, distinctive competence and organizational performance. *Administrative Science Quarterly*, 25, 317–336. ss.
- Startups.watch. (2016, Şubat 16). Year in Review | Turkish Startup Ecosystem 2015. Retrieved from startups.watch: <https://app.startups.watch/TR/reports>
- Steers, R. M. (1976). "When Is an Organization Effective? A Process Approach to Understanding Effectiveness". *Organizational Dynamics*, 5(2), 50-63
- Şişman M., *Eğitimde Mükemmellik Arayışı Etkili Okullar*, PegemA Yayıncılık, Ankara, 2002.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Experimental designs using ANOVA* (Vol. 724). Belmont, CA: Thomson/Brooks/Cole.

Tangen, S., 2004. Performance measurement: from philosophy to practice. *International Journal of Productivity and Performance Management* vol. 53 no. 8: 726-737

Taymaz, H. (2003). İlköğretim ve orta öğretim okul müdürleri için okul yönetimi: okul yöneticisinin iş alanları, alanlara giren işler, işlerin işlemleri, işlem basamakları. Pegem A Yayıncılık.

Tekin, S. (2019). RegTech ve Uyumluluk Maliyeti. Fintech İstanbul: Erişim: 8 Mart 2021, <https://fintechistanbul.org/2019/07/16/regtech-ve-uyumlulukmaliyeti/>

Terziovski, M. (2004). Assessment of Innovation Capability Models to Create Innovation Driven Companies, Australian Research Council Discovery Project, The University of Melbourne, Australia.

Ural, A., Kılıç, İ. (2006). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi (İkinci baskı). Ankara: Detay Yayıncılık

Uygun, A., Sümerli, S. (2013). EFQM excellence model. *International Review of Management and Business Research*, 2(4), 980-993.

Vučinić, M. (2020). Fintech and Financial Stability Potential Influence of FinTech on Financial Stability, Risks and Benefits. *Journal of Central Banking Theory and Practice*, 9(2), 43-66.

Winstanley, D., (2000), "Conditions of Worth and the Performance Management Paradox", Editörler: WINSTANLEY, D. ve J. Woodall, *Ethical Issues in Contemporary Human Resource Management*, Macmillan Press, Londra, pp. 189–207.

Wheaton, B., Muthen, B., Alwin, D. F., Summers, G. F. (1977). Assessing reliability and stability in panel models. *Sociological methodology*, 8, 84-136.

Yağcı, M. (2023). İşletmelerde dijital dönüşümün finansal performansa etkisi: KOBİ'lerde bir araştırma (Master's thesis, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Yalçın, Ö. (2021). Dijitalleşen İnsan Kaynakları Yönetiminin Örgüt Performansına Etkisi: Bankacılık Ve Finans Sektörü Üzerine Bir Araştırma

Yazici, S. (2019). The analysis of Fintech ecosystem in Turkey. *Journal of Business Economics and Finance*, 8(4), 188-197.

Yazman, B. (2019). Teknolojik yatkınlığın girişimcilik eğilimine etkisinde örgütün yenilikçilik düzeyinin düzenleyici rolü üzerine ampirik bir araştırma (Master's thesis, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü).

Yörükoğulları, E. (2013). Bilim ve teknoloji tarihi (Doctoral dissertation, Anadolu Üniversitesi).

Yüreğir, O. H., & Nakiboğlu, G. (2007). PERFORMANS ÖLÇÜMÜ VE ÖLÇÜM SİSTEMLERİ: GENEL BİR BAKIŞ. Journal of the Cukurova University Institute of Social Sciences, 16(2).

Yükçü, S. & Atağan, G. (2010). TOPSIS yöntemine göre performans değerleme. Muhasebe ve Finansman Dergisi, (45), 28-35.

Zain, M., Rose, R. C., Abdullah, I., Masrom, M. (2005). The relationship between information technology acceptance and organizational agility in Malaysia. Information & management, 42(6), 829-839.

Zalan, T., Toufaily, E., (2017) “The promise of Fintech in emerging markets: Not as disruptive”. **Contemporary Economics**, 11(4), 415-430

Zavolokina, L., Dolata, M., and Schwabe, G. (2016). The FinTech phenomenon: antecedents of financial innovation perceived by the popular press. Financial Innovation, 2(1), 1-16.