



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Konut Kredilerinde Dijital Dönüşüm Üzerine Araştırma*

Gülbeyaz ÇALIŞ, T.A.O. Vakıflar Bankası, İstanbul, e-posta: gulbeyaz.calis@vakifbank.com.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9829-9693>

Doç. Dr. Fahri ERENEL, İstinye Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, e-posta: ferenel@istinye.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8943-7265>

Öz

Bu araştırmada konut kredilerinde dijitalleşmenin kullanıcılar tarafından kabulünü etkileyen faktörlerin analiz edilmesi amacıyla Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 modeli kullanılarak keşfedici nitel araştırma yapılmıştır. Özel bir bankanın genel müdürlük biriminde görev yapan 21 kişiyle araçsal durum çalışması deseninden yararlanılarak yapılandırılmamış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Verilerin içerik analizi neticesinde elde edilen temalar Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 modeli ve bu modele dahil edilen “algılanan risk”, “yenilikçilik”, “güven” değişkenleri kapsamında değerlendirilmiştir. Keşfedici nitel araştırma sonucunda elektronik konut kredisi kullanımının Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 modelinde yer alan performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı şartlar, hedonik motivasyon, alışkanlık, algılanan değer, davranışsal niyet ve modele dahil edilen algılanan risk, yenilikçilik, güven değişkenlerinden etkilendiği görülmüştür. Yaş, eğitim seviyesi ve deneyimin teknoloji kullanımı üzerinde etkisi olduğu, cinsiyetin etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

*Bu makale, İstinye Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde Doç. Dr. Fahri ERENEL danışmanlığında tezli yüksek lisans çalışması yürüten Gülbeyaz ÇALIŞ tarafından 2020-2021 güz döneminde hazırlanan “Dijitalleşme Sürecinde Bankacılık Sektörü: Konut Kredilerinde Dijital Dönüşüm ve Etkileri” isimli yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Elektronik Konut Kredisi, Dijital Konut Kredisi, Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2.

Makale Gönderme Tarihi: 11.01.2022

Makale Kabul Tarihi: 03.04.2022

Önerilen Atf:

Çalış, G. ve Erenel, F. (2022). Konut Kredilerinde Dijital Dönüşüm Üzerine Araştırma, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(4): 462-481.



Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences

2022, 5(4): 462-481. DOI:[10.26677/TR1010.2022.972](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.972)
ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası: www.sobibder.org



RESEARCH PAPER

Research on Digital Transformation in Mortgage Loans

Gülbeyaz ÇALIŞ, T.A.O. Vakıflar Bank, İstanbul, e-mail: gulbeyaz.calis@vakifbank.com.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9829-9693>

Associate Prof. Dr. Fahri ERENEL, İstinye University, Social Sciences Institute, İstanbul, e-mail:
ferenel@istinye.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8943-7265>

Abstract

In the study, exploratory qualitative research was conducted using the Unified Technology Acceptance and Use Theory 2 model in order to analyze the factors affecting the acceptance of digitalization by mortgage loans' consumers. Unstructured interviews were conducted with 21 people working in the head office of a private bank, using the instrumental case study pattern. The themes obtained regarding to the content analysis of the data were evaluated within the scope of the Unified Technology Acceptance and Use Theory 2 model and the "perceived risk", "innovation" and "trust" variables included in the model. As a result of the exploratory qualitative research, performance expectation, effort expectancy, social impact, facilitating conditions, hedonic motivation, habit, perceived value, behavioral intention variables in the Unified Technology Acceptance and Use Theory 2 and perceived risk, innovativeness, trust variables included in the model were found to be significant. According to study, age, education level, experience, except gender have an effect on adoption and using intention of the e-mortgage.

Keywords: E-Mortgage, Digital Mortgage, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Theory 2.

Received: 11.01.2022

Accepted: 03.04.2022

Suggested Citation:

Çalış, G. and Erenel, F. (2022). Research on Digital Transformation in Mortgage Loans, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 5(4): 462-481.

GİRİŞ

Endüstri 4.0 ile teknoloji ve toplumda yaratılan dönüşüm, müşteri deneyimini beraberinde değiştirmiştir. Müşteri deneyimi, müşterinin ürün veya hizmeti sunan taraf ile doğrudan veya dolaylı etkileşimi esnasında algıladığı bilişsel ve subjektif tepkileri ifade etmektedir (Dirsehan, 2012:8). Söz konusu kavram, Endüstri 4.0'ın getirdiği yenilikler ve pandemi döneminin hızlandırıcı etkisiyle dijital deneyime dönüşmektedir (Smart Message, 2020). Müşteriler, kendilerine özel hizmetleri en kısa zamanda, en az çaba ve en fazla fayda sağlayacak şekilde temin etmek istemektedirler. Günümüz bankacılık teknolojisi sayesinde müşterilerin kullandıkları internet ve mobil bankacılık uygulamaları, kişiye özel banka şubesi haline gelmiştir. Kişiyeye özel hizmetin sunulması ve bankaların bu alanda rekabet edebilmesi için kilit unsur teknolojidir. Türkiye’de bankacılık sektöründe birçok alanda dijital dönüşüm sağlansa dahi işlem adeti ve hacim olarak önemli bir paya sahip olan konut kredilerinde dijital dönüşüm henüz emekleme aşamasındadır.

Geleceğin bir parçası olması beklenen konut kredilerinde dijitalleşme, bankalara verimlilik ve maliyet avantajı gibi fırsatlar yaratırken bir takım risk ve olumsuzlukları da beraberinde getirmektedir. Müşteri ihtiyaçlarının karşılanmaması nedeniyle teknolojinin kullanılmaması, dijital konut kredisi teknoloji yatırımının başarısız olma riskine neden olabilecektir. Dönüşüm sürecinde bankaların dijitalleşmenin yıkıcı etkilerini dengeleyememe ve içinde bulunduğu ekosistemi olumsuz etkileme olasılığı bulunmaktadır. Yeni bir teknolojinin uygulamaya alınmadan önce detaylı bir şekilde etüt edilmesi, söz konusu olumsuz sonuçların gerçekleşme olasılığı ve riskleri minimize edecektir. Bu araştırma ile konut kredilerinde teknolojik dönüşüm Türk literatüründe ilk defa bir model çerçevesinde ele alınmıştır.

Araştırmanın ilk bölümünde elektronik konut kredisi, Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 modeli ve literatür çalışmaları ele alınmıştır. Araştırmanın ikinci bölümünde araştırma sorusu ve yöntemi açıklanmış ve üçüncü bölümde bulgulara yer verilmiştir. Araştırmanın son bölümünde sonuç ve öneriler paylaşılmıştır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Geleneksel Konut Kredisi

Türk Dil Kurumu’nca konut kredisi “*Konut almak için banka vb. kurumlardan belli bir vadeye yayılmış olarak ödünç alınan para, emlak kredisi*” olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2014). Konut kredisi yerine yaygın olarak kullanılan ve kökeni 15. yüzyıldaki İngiliz yasalarına kadar dayanan *mortgage (tutulu satış)* ifadesi ise “*Bir taşınmazın ipotek edilmek suretiyle uzun vadeli krediyle satın alınması, tutsat*” olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2014). Konut finansmanı Sermaye Piyasası Kanunu’nun 57. Maddesi’nce “*Konut finansmanı, konut edinmeleri amacıyla tüketicilere kredi kullandırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılması ve bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullandırılması*” olarak tanımlanmaktadır (Sermaye Piyasası Kanunu, 2012). Konut kredisi, bireylerin konut satın almak amacıyla ve satın alacakları konutu teminat göstererek kullandıkları bireysel kredi olarak tanımlanabilir.

Türk Bankacılık Sektöründe Dijitalleşme

Bankalar, kendi nam ve hesabına mevduat kabul eden veya fon toplayan ve başta kredi kullandırımı olmak üzere çeşitli alanlarda faaliyet gösteren finansal kuruluşlardır (Bankacılık

Kanunu, 2005). Bankacılığın temelinde yer alan kaynak yaratma ve bu kaynağı kredi olarak kullandırma, finansal piyasaların sağlıklı işlemesi için kilit role sahiptir. Bankacılık sektörü, ekonomik büyümenin sağlanması için gereksinim duyulan kaynakların yaratılması ve etkin olarak kullanılmasında önemli rol üstlenmektedir (Yetiz, 2016:116). Bankacılık sektörü, finansal ve teknolojik gelişmeleri yakından takip etmektedir. Endüstri 4.0 ile gerçekleşen dijital dönüşüm finans sektöründeki hizmetlerin hızlı ve kesintisiz olarak sunulmasına olanak sağlamıştır (Çelik ve Mangır, 2020:280). Türkiye’de dijital bankacılık günümüzde geleneksel bankacılıktan şubesiz dijital bankacılık sürecine doğru hızla ilerlemektedir (Çelik ve Mangır, 2020:280). Günümüzde birçok bankacılık işlemi dijital kanallar aracılığıyla Şubeye uğramadan gerçekleştirilebilmektedir. Pandemi döneminde alınan tedbirlerin başında fiziksel temasın en aza indirilmesi yer almaktadır. İçinde bulunulan dönem işlemlerin temassız yapılmasını beraberinde getirmiştir. Bankaların yüz yüze gerçekleştirdiği işlemler de söz konusu dönemde dijital ortama yönlendirilmiştir (Beybur ve Çetinkaya, 2020:152,159). Teknolojik dönüşümün toplumda kabul görmesi ve pandemi döneminin de etkisiyle finansal tüketicilerin dijital kanallardan yaptığı işlemlerin katlanarak arttığı görülmektedir. 2021 Eylül itibariyle alternatif dağıtım kanalları kıyaslandığında mobil bankacılığın internet bankacılığına kıyasla adetsel işlem olarak yaklaşık 10 kat daha fazla tercih edildiği görülmektedir (TBB, 2021).

Türkiye’de bankacılık sektörü müşteri deneyimi, büyük verilerin analizi, bankacılık hizmetlerinin dijital olarak gerçekleştirilmesi gibi birçok hususta dijital çağa uyum sağlamıştır. Konut kredilerinde yasal sınırlamalar ve sürecin karmaşık yapısı nedeniyle dijitalleşmenin sınırlı olduğu görülmektedir.

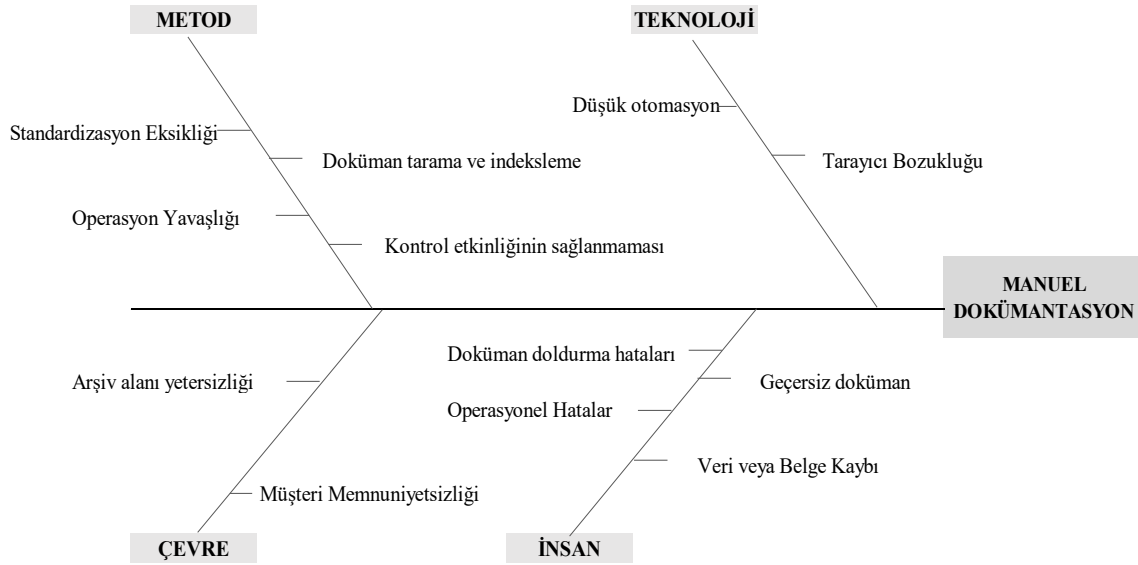
Türk Bankacılık Sektöründe Konut Kredilerinde Dijitalleşme

Türkiye’de konut kredilerine ilişkin mevzuat, konut kredisi kullanımının uçtan uca dijital ortamda sonuçlandırılmasına imkan vermemektedir. Konut kredilerinde genel uygulama ve konut kredilerinin özelliği gereği müşterilerden alınacak taşınmaz ipoteği ve kefalet teminatları Borçlar Kanunu kapsamında kendilerine özgü şekil şartlarına tabi olduğundan bu işlemlerin Şubeye ve/veya tapuya gidilmeksizin mobil veya internet bankacılığı üzerinden dijital onay ile gerçekleştirilmesi mevcut düzenlemeler doğrultusunda mümkün değildir. Konut kredilerinde dijitalleşme konut kredisi başvurularının mobil bankacılık, internet bankacılığı, web sitesi, ATM, çağrı merkezi gibi birçok farklı kanaldan alınması, müşteri başvurusunun online kanallardan değerlendirilerek müşterinin şubeye uğramasına gerek kalmadan ekspertiz süreci başlatılması veya konut finansmanı ile doğrudan bağlantılı belgeler haricindeki dokümanlara elektronik onay alınması ile sınırlıdır. COVID 19 pandemi sürecinin etkisiyle yakın zamanda mevzuatta yapılacak düzenlemeler sayesinde konut kredilerinin dijitalleşmesinin önündeki engellerin kalkması beklenmektedir.

Türkiye’de Konut Kredilerinde Dijitalleşme Sürecinin Önemi

Konut kredilerinde dijitalleşmenin banka açısından ölçülebilir en somut faydası maliyetlerin azaltılmasıdır. Sözleşmelerin elektronik olarak onaylanması sayesinde bankalar, 181.855 (2021 İlk 9 Ay Kredi Adeti) x 0,04 TL/Sayfa (Birim A4 Maliyeti) x 35 Sayfa (Konut Kredisi Belgeleri Toplam Sayfa Sayısı) = 254. 597.-TL kağıt maliyetinden kurtulacaktır. 6.364.925 adet kağıdın Borçlar Kanunu gereği 10 yıl süre ile arşivlerde tutulması sebebiyle katlanılan kira maliyeti de dijitalleşme ile ortadan kaldırılacaktır. Kağıt tasarrufu sayesinde sürdürülebilirlik ve ülke ekonomisine katkının yanı sıra; düşük otomasyon, kullanıcı kaynaklı doküman doldurma hatası

ve ilave kontrol gereksinimi gibi geleneksel konut kredisi sürecine özgü problemler de dijitalleşme sayesinde giderilebilecektir.



Şekil 1. Manuel Dokümantasyon Kaynaklı Problemin Balık Kılıçğı Gösterimi

Konut kredilerinde yasal engellerin kaldırılması, geleneksel yöntemlerin yerine internet ve mobil bankacılık kanallarından konut kredisi kullanımına olanak sağlayarak paradigma değişimine yol açacaktır. Bu değişimin başarılı olması ve sonuca ulaşması için müşteri ihtiyaçlarına uygun adımların atılması, ayrıca müşteriler tarafından kabulünün ve benimsenmesinin detaylı bir şekilde etüt edilmesi ihtiyacı doğmaktadır. Müşteri ihtiyaçlarının karşılanmaması nedeniyle teknolojinin kullanılmaması, bankalar tarafından yapılan dijitalleşme yatırımın başarısızlıkla sonuçlanması riskini taşımaktadır. Konut kredilerinde dijitalleşme değerlendirilirken, konut kredisi kullanımının psikolojik etkileri detaylı olarak ele alınmalıdır. Müşteri açısından barınma ihtiyacının Maslow ihtiyaçlar piramidinin ilk basamağı olması, konut sahibi olmaya verilen önem ve konut kredisi sürecinin kompleks yapısı teknolojinin önündeki dirençler olarak öne çıkmaktadır.

Barınma ihtiyacı insanların en temel ihtiyaçlarından biridir ve Maslow ihtiyaçlar piramidinin en alt basamağında yer alır. Piramidin üst basamaklarında yer alan diğer ihtiyaçların aksine en alt basamakta yer alan ihtiyaçtan vazgeçilmesi zordur. Bu durumda müşterinin konut sahibi olmaya verdiği değer, ihtiyacın zorunluluğu ile orantılı olarak diğer ihtiyaçlardan daha yüksek öneme sahiptir. Kişinin barınma ihtiyacı ya da yatırım amacıyla konut kredisi kullanarak konut sahibi olması Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinin en alt basamağında yer alan fizyolojik ihtiyaçtan başlamak üzere güvenlik, sosyalleşme, değer verilme ve kendini gerçekleştirme gibi tüm adımlarla sırasıyla ilgilidir (Maslow, 1943).

Konut kredisi sürecinin ekspertiz değerinin belirlenmesi, konut sigortalarının yapılması, konut üzerinde ipotek tesis edilmesi gibi birçok farklı sürecinin bulunması kullanım sürecini diğer bireysel kredilerin aksine daha kompleks hale getirmektedir. Süreç bankalarca tamamen dijital kanallardan yönetilmek istense dahi, müşterilerin sürece verdikleri önem nedeniyle şubeyi tercih etmeleri ve dijitalleşmenin sadece belgelerin tablet, internet bankacılığı veya mobil bankacılık üzerinden dijital olarak onaylanması ile sınırlı olmasına sebebiyet verebilecektir. Bu sebeple

bankaların yapacakları yatırım öncesinde, yapılması öngörülen elektronik konut kredisi süreci teknolojisinin müşteriler tarafından kabulünün belirlenmesi ve sürecin müşteri odaklı tesis edilmesi önem arz etmektedir. Müşteri deneyimindeki değişimin ve müşterinin davranış niyetinin anlaşılması, bankalarca yapılacak teknolojik atılımlar için önemli bir kazanım olacaktır.

Elektronik Konut Kredisi

E-mortgage, Elektronik Konut Kredisi, Dijital Konut Kredisi, Kağıtsız Konut Kredisi veya On-line Konut Kredisi, kredi ile bağlantılı dokümanların ıslak imza olmaksızın elektronik olarak imzalanmasıdır (Fannie Mae, 2021). Bir diğer tanıma göre dijital konut kredisi veya e-mortgage, konut kredisi kullanılırken elektronik süreçlerin ve elektronik imzaların kullanılmasıdır (Fannie Mae, 2020).

Başka bir tanımda E-mortgage, geleneksel konut kredisi dokümanlarının dijital ortamda yaratılması ve depolanması olarak tanımlanmaktadır. Aynı zamanda kredi kullanımı ve dokümanların elektronik olarak imzalanmasını da kapsayan tümüyle elektronik konut kredisi sürecini ifade etmektedir (Gobler, 2021). Elektronik konut kredisi veya dijital konut kredisi; asgari olarak kredi ile bağlantılı dokümanların elektronik ortamda onaylandığı, doküman otomasyonunun yanı sıra kullanım sürecinin uçtan uca dijitalleşmesine yönelik yapılan her türlü düzenlemelerdir.

Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi

Yeni teknolojilerin başarılı olma olasılığının değerlendirilmesi amacıyla performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı şart, davranış niyeti aracılığıyla müşterinin kullanım davranışı incelenir (Venkatesh, Morris, Davis ve Davis, 2003).

Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2

Davranış niyeti ve teknoloji kullanımının daha iyi ölçülmesi amacıyla modele hedonik motivasyon, fiyat değeri ve alışkanlık eklenmiştir (Venkatesh, Thong ve Xu, 2012). Daha açıklayıcı ve keşfedicidir. Gelecek çalışmalar için daha iyi öneriler sunar (Chang, 2012:106). Modelin değişkenleri ve modele sıklıkla dahil edilen yenilikçilik, güven ve algılanan risk değişkenleri araştırmanın devamında açıklanmıştır.

Performans Beklentisi: Teknoloji kullanımı dolayısıyla kişinin performansının artacağına ilişkin inancını ifade eder (Venkatesh ve Morris, 2000:117). Literatürde performans beklentisinin teknolojinin benimsenmesinde önemli etkisi olduğu belirtilmiştir (Savic ve Pesterac, 2019; Kaplan, 2018; Martin ve Herrero, 2012; Zhou vd., 2010; Farah vd., 2018).

Çaba Beklentisi: Teknoloji kullanmayla bağlantılı olarak algılanan kolaylığın derecesidir (Venkatesh vd., 2003:450). Literatürde çaba beklentisinin teknoloji kullanımı üzerinde önemli etkisi olduğunu gösteren çalışmalar bulunmaktadır (Martin ve Herrero, 2012; Farah vd., 2018). Bunun yanı sıra Kurt (2017) etkisinin olmadığını, Savic ve Pesterac (2019) ise diğer değişkenlere nazaran etkisinin en az değişken olduğunu çalışmalarında ortaya çıkarmıştır.

Sosyal Etki (Öznel Norm): Davranış niyetinin belirlenmesinde diğer kişilerin fikirlerine verilen önemin derecesidir (Venkatesh ve Morris, 2000:122). Literatürde sosyal etkinin teknoloji kabulü üzerindeki önemi vurgulanmıştır (Tanrikulu, 2019; Zhou vd., 2010; Farah vd., 2018).

Kolaylaştırıcı Şartlar: Algılanan davranışsal kontrol, kolaylaştırıcı şartlar ve uyumluluk kriterlerini barındırır. Bu kriterler, kullanıma engel olmayacak şekilde tasarlanmış teknolojik ve

organizasyonel sistemleri iŐaret etmektedir (Venkatesh vd., 2003:453). Literatürde kolaylaştırıcı Şartların teknoloji kabulü üzerindeki önemi vurgulanmıştır (Kaplan, 2018; Alalwan vd., 2014; Zhou vd., 2010).

Hedonik Motivasyon: Teknolojiyi kullanmadan kaynaklanan eğence veya zevk algısıdır (Venkatesh vd., 2012: 161). Dabholkar ve Bagozzi yaptıkları çalışmada özellikle çalışan ile iletiŐime geçme ihtiyacının yüksek olduğu teknolojilerin benimsenmesinde eğence hissinin önemli olduğunu açığa çıkarmıştır (Dabholkar ve Bagozzi, 2002). Boonsiritomachai ve Pitchayadejanant tarafından yapılan araştırmada hedonik motivasyonun Y kuŐaĐının mobil bankacılığı kullanma davranışı üzerindeki en önemli faktör olduğunu göstermiştir (Boonsiritomachai ve Pitchayadejanant, 2017).

Alışkanlık: nceki deneyimlerin sonuçlarını yansıtan algısal bir faktör olarak tanımlanmaktadır (Venkatesh vd., 2012: 161). Literatürde alışkanlığın teknoloji kabulü üzerindeki önemi vurgulanmıştır (Tanrıkuu, 2019; Kaplan, 2018; Farah vd., 2018).

Algılanan Değer (Fiyat Değeri): Teknolojiyi kullanmanın algılanan faydası ile bu teknolojiyi kullanmanın maliyeti arasındaki dengenin derecesidir (Venkatesh vd., 2012: 161). Literatürde algılanan değerin teknoloji kabulü üzerindeki önemi vurgulanmıştır (Tanrıkuu, 2019; Kaplan, 2018).

Davranışsal Niyet: Bireyin belli bir davranışı yapma veya yapmama yönelimini ifade eder (Söylemez, 2018:23). Literatürde davranışsal niyet, teknoloji kullanımı ile doğrudan ilişkili olarak ele alınmaktadır.

Yenilikçilik: Bireyin yeni düŐüncelere açıklığını ve diğerlerinin deneyimlerinden bağımsız olarak yenilikçi kararlar vermesini ifade eder (Martin ve Herrero, 2012:340). Literatürde yenilikiliğın teknoloji kabulü üzerindeki önemi vurgulanmıştır (Kurt, 2017; Martin ve Herrero, 2012; Esen, 2020).

Güven: Bireyin,diğerlerinin durumdan yararlanarak fırsatçı davranmayacağına ilişkin beklentisidir (Gefen, 2013:54). Güven faktörü, on-line işlemler açısından geleneksel yöntemlere göre daha fazla önem taşımaktadır. Güven faktörünün etkisi, yapılan işlemin kategorisine göre farklılık göstermektedir (Flavian vd., 2006: 410). Flavian vd., tarafından yapılan çalışmada kullanıcı güveninin bankanın geleneksel Őube kanalı yerine internet kanalını kullanma kararı üzerindeki etkisini ortaya koymuŐtur (Flavian vd., 2006). Literatürde diğer çalışmalarda güvenin dijital bankacılığın kabulü üzerindeki önemi vurgulanmıştır (Kurt, 2017; Kaplan, 2018; Zhou, 2013; Farah vd., 2018).

Algılanan Risk: Bir rn veya servis kullanımının olası negatif sonuçları ile bağlantılı belirsizlik hissi ve elektronik bir hizmetten yararlanmanın beklenen sonucunun ardındaki kaybetme olasılığı olarak tanımlanmıştır (Featherman ve Pavlou, 2003:453, 454). Featherman ve Pavlou tarafından e-fatura servisi kullanımı üzerinden yapılan nicel araştırmada zaman riski, güvenlik riski, finansal risk gibi performans bazlı algılanan risklerin teknoloji kullanımı üzerinde belirgin etkileri olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Featherman ve Pavlou, 2003). Literatürde diğer çalışmalarda algılanan riskin dijital bankacılığın kabulü üzerindeki önemi vurgulanmıştır (Alalwan vd., 2014; Farah vd., 2018).

Literatür Çalışması

Elektronik Konut Kredisine İlişkin Literatür Araştırması

Türkiye’de elektronik konut kredisi ile ilgili literatür araştırmasının oldukça sınırlı olduğu ve nitel veya nicel araştırmalarla desteklenmediği görülmektedir. Türk literatüründe yurtdışındaki “on-line ipotek kredisi” düzenleme süreci ve yurtdışında uygulanan elektronik konut kredisi düzenleme sürecinin Türkiye’de uygulanabilirliğine ilişkin literatür araştırması yapıldığı görülmüştür (Çetin 2002; Çetin, 2006). Yurtdışı çalışmaları ele alındığında; Morales ve Trinidad tarafından konut kredisinin dijitalleştirilmesine ilişkin Filipinler’de faaliyet gösteren ulusal bankalarda nicel araştırma yapılmıştır (Morales ve Trinidad, 2019). Araştırmada Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi modeli aracılığı ile dijital konut kredisi teknolojisinin müşteriler tarafından kabulü araştırılmıştır. Araştırmada yaş, eğitim, teknoloji deneyiminin teknoloji kabulündeki performans beklentisi, çaba beklentisi ve kolaylaştırıcı şart değişkenlerinde anlamlı etkisi olduğu, performans beklentisi, çaba beklentisi ve kolaylaştırıcı şart değişkenlerinin teknoloji kabulünü etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Morales ve Trinidad, 2019:79, 89). Coughlan vd., tarafından yapılan keşfedici nitel araştırmada, katılımcıların dijital konut kredisi sürecini zor ve karmaşık buldukları ve dijital konut kredisi deneyimini müşteri odaklı olmaktan ziyade süreç odaklı buldukları görülmüştür (Coughlan vd., 2011). Araştırma, 2008 yılında dünya genelindeki konut krizi sonrasında yapıldığından katılımcıların ve araştırma çevresinin sektöre güvensizliği, bu yüzden güvenli tavsiye alma ihtiyacının ön plana çıktığı dikkate alınmalıdır.

Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisine İlişkin Literatür Araştırması

Kaplan tarafından 684 kişi ile anket yoluyla veri toplanarak yapılan nicel araştırmada performans beklentisinin, sosyal etkinin, kolaylaştırıcı şartların, fiyat değerinin, alışkanlıkların, güvenin davranışsal niyet üzerinde anlamlı etkisi olduğu, alışkanlıklar ve güven faktörlerinin hem kullanma davranışı hem de davranışsal niyet üzerinde etkisinin olduğu belirlenmiştir (Kaplan, 2018). Kurt tarafından mobil bankacılık kullanan 280 kişi ile anket ile veri toplama yöntemiyle yapılan nicel araştırmada ise performans beklentisi, kolaylaştırıcı şartlar, yenilikçilik ve güven değişkenlerinin bireylerin mobil bankacılık uygulamasını kullanımlarına yönelik davranışsal niyetlerini etkilediği; çaba beklentisi ve sosyal etki değişkenlerinin ise etkisi bulunmadığı açıklanmıştır (Kurt, 2017).

Literatürde algılanan risk ve güvenin modele dahil edildiği araştırmalar bulunmaktadır. Alalwan vd. tarafından BTKKT 2 modeline algılanan risk ve güven değişkenleri de dahil edilerek internet bankacılığı kullanımına ilişkin 348 banka müşterisi ile anket yolu ile veri toplanarak nicel araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda performans beklentisi, kolaylaştırıcı şartlar, hedonik motivasyon, algılanan risk ve güven değişkenlerinin davranış niyeti üzerinde belirgin etkisi olduğu, davranış niyetini en çok etkileyen değişkenin ise güven olduğu ortaya konulmuştur. Güven aynı zamanda performans beklentisi, hedonik motivasyon ve algılanan risk üzerindeki etkisi nedeniyle en güçlü faktör olarak öne çıkmıştır (Alalwan vd., 2014). Farah vd., algılanan değer, performans beklentisi, alışkanlık, sosyal etki, çaba beklentisi, hedonik motivasyon (kolaylaştırıcı şartlar hariç olmak üzere), algılanan risk ve güvenin kullanım niyeti üzerinde anlamlı etkisi olduğunu göstermiştir (2018).

Savic ve Pesterac (2019) tarafından 313 katılımcıdan anket yöntemiyle veri toplayarak yapılan nicel araştırmada mobil bankacılığın kabulü ve kullanımını etkileyen faktörler Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi modeli kapsamında incelenmiştir. Modelde yer alan tüm değişkenlerin davranış niyeti üzerinde etkisi olduğu, performans beklentisinin en önemli faktör

ve çaba beklentisinin en düşük faktör olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Martin ve Herrero tarafından yapılan araştırmada ise teknoloji kabulünün yapılacak işleme ilişkin performans, çaba beklentisi ve kişisel yenilikçilikten anlamlı olarak etkilendiği görülmüştür (Martin ve Herrero, 2012). Martin ve Herrero tarafından yapılan araştırma, yenilikçiliğin ayrı bir değişken olarak ele alınması açısından literatüre katkı sunmaktadır. Zhou vd., performans beklentisi, teknoloji uyumu, sosyal etki, kolaylaştırıcı şartları teknolojinin kabulü ve benimsenmesini etkileyen önemli değişkenler olarak ele almıştır (2010). Literatürde teknoloji uyumu, kolaylaştırıcı şartlar değişkeninde değerlendirilirken Zhou vd., teknoloji uyumunu ayrı bir değişken olarak ele almışlardır.

Modele ilişkin yapılan literatür araştırmaları Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 modelinin daha açıklayıcı ve keşfedici olduğunu ve gelecek çalışmalar için daha iyi öneriler sunduğunu göstermiştir (Chang, 2012:106). Tamilmani vd., tarafından yapılan araştırmada davranış niyetinin, teknoloji kullanımını en çok belirleyen değişken olduğu, performans beklentisinin beklenen fayda değeriyle davranış niyetini en çok etkileyen değişken olduğu, çaba beklentisinin ise en az anlamlı değişken olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Tamilmani vd., 2021). Aynı çalışmada Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 modeline en çok güven, kişisel yenilikçilik, algılanan risk, tutum ve öz yeterlilik değişkenlerinin dahil edildiği açıklanmıştır.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Araştırma Sorusu

Araştırmada konut kredisinin dijitalleşmesinin tüketiciler tarafından benimsenmesi ve kullanımı, literatürde kabul gören ve araştırma konusunun detaylı olarak incelenmesine imkan sağlayan Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 modeli çerçevesinde açıklanmıştır. Araştırma, konut kredilerin dijitalleşmesinin Türk literatüründe bir model çerçevesinde ele alınması bağlamında ilk olma niteliği taşımaktadır. Bu amaçla araştırmada “Dijital konut kredisi kullanım sürecinin teknoloji kabulü açısından taşınması gereken faktörler nelerdir?” sorusunun cevabı aranmıştır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Sermaye Piyasası Kanununun 57’inci maddesinde “konut finansmanı kuruluşları, konut finansmanı kapsamında doğrudan tüketiciye kredi kullandıran ya da finansal kiralama yapan bankalar ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından konut finansmanı faaliyetinde bulunması uygun görülen finansal kiralama şirketleri ve finansman şirketleri” olarak tanımlanmıştır. Araştırmanın konusu olan konut kredilerinin dijital kanallardan kullandırımı için araştırma evrenini Türkiye’de faaliyet gösteren ve Türkiye Bankalar Birliği’ne üye bankalar oluşturmuştur (Sermaye Piyasası Kanunu, 2012).

Araştırma, Türkiye’deki konut kredisi sektöründe pazar payı olarak ilk üç banka içinde yer alan özel bir bankanın genel müdürlük birimlerinde yapılmıştır. Söz konusu bankanın seçilme nedeni, konut kredilerinde öncü geliştirmeler yapmasının yanı sıra dijital kanallarda sektöre öncülük eden adımlar atması, kurumsal stratejisi ve vizyonunun dijitalleşme ve sürdürülebilirlik olmasıdır. Banka seçimi yapıldıktan sonra araştırma konusu ile bağlantılı olabilecek ve benzer projeleri geliştiren genel müdürlük birimleri belirlenmiştir. Bu araştırmada genelleme yapmaktan ziyade konu derinlemesine araştırıldığından nitel yöntemlerden olasılıklı olmayan ve amaçlı rasgele örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Önceden belirlenen genel müdürlük biriminde görev yapan, bankada 5 yıl üzerinde deneyime sahip, konusunda uzman olan ve ürün

geliştirmeye yönelik projelerde yer alan 30 çalışan arasından görüşme talebine ilk olarak cevap veren 21 kişi araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Araştırmanın Yöntemi

Nitel araştırma, konunun detaylı bir şekilde ele alınmasına ve keşfedici bir yaklaşımla özünün kavranmasına fayda sağlayan bir yöntemdir (Karataş, 2015:63). Nitel araştırma yöntemi ile neden sorusuna cevap aranarak araştırma konusunun çok boyutlu bir şekilde derinlemesine tanıma ve yorumlama imkanı bulunmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 48-65; akt. Karataş, 2015: 65-66). Nitel araştırmada, araştırılan konunun objektif bir şekilde ele alınması, ayrıca gerçeği tüm detaylarıyla ve herhangi bir soru işaretine yer bırakmaksızın yansıtması gerekmektedir (Baltacı, 2019:380). Nitel araştırma yöntemlerinden araçsal (enstrumental) durum çalışması, konuyu derinlemesine kavramak ve teori haline getirerek genelleme yapmak amacıyla kullanılır (Subaşı ve Okumuş, 2017:422). Nitel araştırmalarda araçsal (enstrumental) durum deseniyle toplanan verilerin analiz edilmesinde içerik analizi kullanılır (Subaşı ve Okumuş, 2017:423). İçerik analizi veya tümevarımcı analiz, verilerin kodlanıp belirli temalar altında bir araya getirilerek anlaşılır ve yorumlanabilir bir şekilde özet olarak sunulmasıdır (Şimşek, 2018:186). Kodlama, "nitel veriyi betimleyebilmek ve veri seti içinde yer alan temaları açığa çıkarabilmek amacıyla analiz birimlerini (metin, resim, ses) anlamlı parçalara ayırma ve bu parçaları adlandırma süreci" olarak tanımlanmaktadır (Akbulut, 2018:187). İçerik analizinde verilerin sistemli bir şekilde yorumlanması için kodlar açık, anlaşılır ve basit bir şekilde veriler yorumlanarak belirlenir, akabinde çalışmanın ana hatlarını oluşturan temalar tanımlanarak yorumlanır (Karasar, 1998, Yıldırım ve Şimşek, 2006; akt. Çağlar, 2009: 32, 33). Tekrarlayan veya birbirine benzeyen ifadeler belirlenerek kodlama yapıldıktan ve beklenen veya araştırma esnasında ortaya çıkan temalar altında sınıflandırıldıktan sonra veriler yorumlanarak içerik analizi tamamlanır (Akbulut, 2018:187).

Bu araştırmada, konut kredilerinde dijital dönüşüm ve etkilerinin anlaşılması için nicel yöntemler yerine konu ile yakından ilgilenen uzman kişiler ile görüşme yapılarak nitel yöntemlerle veri toplanmıştır. Araştırma konusunu derinlemesine kavramak ve çıkan sonuçları daha iyi anlamak amacıyla araçsal durum çalışması deseni kullanılmış olup katılımcılarla örnek bir süreç üzerinden yapılandırılmamış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmacı, sürecin en iyi şekilde anlaşılması ve detaylarının geniş kapsamlı olarak ele alınması için katılımcıların cevaplarını yönlendirecek müdahalelerde bulunmamıştır. Sorular hazırlanırken literatürde teknoloji kabulüne ilişkin kullanılan ölçekler dikkate alınmıştır. Araştırmanın sorularına verilen cevapların derinlemesine analiz edilmesi amacıyla içerik analizi uygulanmıştır.

Veri Toplama Yöntemi ve Katılımcıların Özellikleri

Araştırma sorusu ve seçilen örnekleme göre özel bir bankada krediler veya dijitalleşme ile ilgili Genel Müdürlük biriminde çalışan 21 kişi ile 2021 yılı Ekim ayında telefon ve/veya mail aracılığıyla yapılandırılmamış görüşme yapılmış ve nitel keşfedici araştırma kapsamında açık uçlu sorulara verilen cevaplar toplanmıştır.

Çalışanların görev aldıkları müdürlükler itibarıyla dağılımı Tablo 1'de sunulmuştur. Amaçlı örnekleme yapılarak konu ile ilgili olabilecek Müdürlüklerden katılım sağlanmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların Müdürlük Bazlı Dağılımı

Müdürlük	n
Konut Finansmanı Müdürlüğü	3
Bireysel Krediler ve Sigorta Uygulama Geliştirme Müdürlüğü	2
Dijital Bankacılık Müdürlüğü	2
Merkezi Operasyon Yönetim Müdürlüğü	2
Bireysel Bankacılık Pazarlama Müdürlüğü	1
Bireysel Krediler Müdürlüğü	1
Bt Talep ve Proje Koordinasyon Müdürlüğü	1
Krediler Mevzuat Müdürlüğü	1
Kurumsal Gelişim Müdürlüğü	1
Kurumsal Mimari Yönetim Müdürlüğü	1
Mevzuatı İzleme ve Değerlendirme Müdürlüğü	1
Müşteri Deneyimi Müdürlüğü	1
Müşteri ve Hesap Operasyonları Müdürlüğü	1
Ödeme Sistemleri Uygulama Geliştirme Müdürlüğü	1
Proje Yönetimi Müdürlüğü	1
Ürün Geliştirme Müdürlüğü	1
Toplam	21

Tablo 2. Katılımcıların Cinsiyet, Eğitim Düzeyi, Medeni Durum, Yaş ve Meslek Deneyimi Dağılımı

Değişken	Gözlem (n)	Dağılım
Cinsiyet	Kadın	9 43%
	Erkek	12 57%
Eğitim Düzeyi	Lisans	8 38%
	Yüksek Lisans (*)	13 62%
Medeni Durum	Bekar	6 29%
	Evli	15 71%
Yaş Aralığı	25-30	1 5%
	31-35	6 29%
	36-40	10 48%
	41-45	3 14%
	46-50	1 5%
Meslekte Geçirilen Yıl	4,5-5 yıl	3 14%
	5,5-10 yıl	4 19%
	10,5-15 yıl	10 48%
	15,5-20 yıl	3 14%
	20+	1 5%
Toplam	21	

* 1 katılımcı yüksek lisansını tamamlamış olup doktorasına devam etmektedir.

21 adet katılımcının tümü aynı bankada bankacı olarak mesleklerini icra etmektedirler. Katılımcıların yaş ortalaması 37, meslekte geçirdikleri süre ortalama 12 yıldır. Katılımcıların cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, yaş ve meslek deneyimi dağılımı tabloda sunulmuştur. Katılımcıların yüzde 43'ünü kadınlar, %57'sini erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların %38'i lisans mezunu, %62'si ise yüksek lisans mezunudur. Yüksek lisans mezunları arasında bir katılımcı doktora çalışmalarına devam etmektedir. Katılımcıların %29'u bekar, %71'i evlidir. Katılımcıların tamamı aktif olarak internet veya mobil bankacılık kullanmaktadır.

Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenliği

Teknoloji kabulüne ilişkin bilimsel olarak kabul gören Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 modelinden yararlanılması araştırmanın analitik olarak genelleştirmesini sağlamıştır. Temaların teknoloji kabulüne ilişkin model ile desteklenmesi, elektronik konut kredisi sürecine ilişkin yapılacak nitel ve nicel araştırmaları desteklemesi açısından araştırmanın dış geçerliliğini kanıtlamaktadır (Karataş, 2017:83). Durum çalışması ve içerik analizi ile araştırma konusu derinlemesine analiz edilmiştir. Kodların değerlendirilmesi için uzman görüşüne başvurulmuştur. Uzman tarafından veriler, kodlar ve temalar değerlendirilmiş ve araştırmacı ile aynı sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırmanın Modeli

Araştırmada dijital konut kredisi kullanımı ve müşterilerce benimsenmesi, Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 modeli çerçevesinde değerlendirilmiştir. Farklı araştırmacıların aynı sonuca ulaşmasını sağlamak ve dijital konut kredisi teknolojisinin her yönüyle ele alınması amacıyla söz konusu model, araştırmanın temelini oluşturmuştur. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2' de yer alan değişkenlere ilave olarak literatür çalışmalarında sıklıkla ele alınan yenilikçilik, güven ve algılanan risk değişkenleri araştırmanın temaları olarak kullanılmıştır. Araştırmada, BTKKT 2 modeli esas alınarak belirlenenin temaların bireylerin elektronik konut kredisini kullanma davranışı ve niyeti üzerinde etkileri olup olmadığı araştırılmıştır. Yaş, cinsiyet ve deneyim moderatörleri araştırmaya dahil edilmiştir.

Tablo 3. Tema Açıklamaları

Tema	Tanım
Performans Beklentisi	Dijital konut kredisi kullanmanın müşteriye sağlayacağı faydanın derecesidir.
Çaba Beklentisi	Konut kredisini dijital olarak kullanmak için müşterinin algıladığı kolaylığın derecesidir.
Sosyal Etki	Müşterinin önem verdiği kişilerin görüşlerini algılama derecesidir.
Kolaylaştırıcı Şartlar	Müşterinin konut kredisini dijital olarak kullanma deneyiminde kendisine destek olacak asistanlık ve teknik altyapının olduğuna ilişkin inancıdır.
Hedonik Motivasyon	Müşterinin konut kredisini dijital olarak kullanırken aldığı zevkin derecesidir.
Alışkanlık	Müşterinin dijital kanalları kullanma alışkanlığını ifade eder.
Algılanan Değer	Müşterinin sağlayacağı faydaya göre dijital konut kredisi kullanımına attığı değeri ifade eder.
Yenilikçilik	Müşterinin yeni bir teknoloji olan dijital konut kredisini deneyimlemeye yönelik isteğidir.
Güven	Müşterinin kredi kullanım taahhüdünü yerine getireceğine ilişkin bankaya duyduğu inancıdır.
Algılanan Risk	Müşterinin dijital konut kredisi kullanırken karşılaşması olası olumsuzluklara ilişkin belirsizliğin derecesidir.
Davranışsal Niyet	Müşterinin dijital konut kredisi kullanma arzu ve kararlılığıdır.

BULGULAR

Konut kredisinin dijitalleşmesine ilişkin temalar Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 modeli çerçevesinde sınıflandırılmıştır.

Tablo 4. Tema Özet Tablosu

Tema	Konut Kredisinin Elektronik Ortamdan Kullanma Tercihine İlişkin Kodlar	Süreç, Müşteri Deneyimi ve Demografik Açından Değerlendirmeye İlişkin Kodlar
------	--	--

Performans Beklentisi	Hızlı olması (4) Operasyonel işlemin azalması (1)	Faydacılık (2) Hız (1)
Çaba Beklentisi	Pratik olması (6) Elektronik imza olması (3) Belge tasarrufu (2)	Az efor harcama (Kolaylık) (3)
Sosyal Etki		Tavsiye (2)
Hedonik Motivasyon		Zevk alma (1)
Alışkanlık		Teknoloji kullanımı (5)
Algılanan Değer	Zaman tasarrufu (10) Stresi ortadan kaldırması (1)	
Yenilikçilik	Yenilikçi (1)	Yenilikçilik (2)
Güven	Güvenilir (2)	Güven (3)
Algılanan Risk	İşleyişi sorma ihtiyacı (1) Yüksek tutarlı olması (1) Cayma hakkı olmaması (1)	
Davranış Niyeti	Tercih ederim (18) Tercih etmem (2)	

Kolaylaştırıcı şartlar, müşterinin konut kredisini dijital olarak kullanma deneyiminde kendisine destek olacak asistanlık ve teknik altyapının olduğuna ilişkin inancını ifade eder. Kolaylaştırıcı şartlar değişkeni, teknoloji kullanımı üzerinde doğrudan etkilidir. Tablo 5'te "Süreç, müşteri deneyimi ve demografik açıdan değerlendirme" ve "Konut kredisinin dijitalleşmesine yönelik beklentiler" kodları, kolaylaştırıcı şartlar teması altında sınıflandırılmıştır.

Tablo 5. Kolaylaştırıcı Şartlar Tema Özet Tablosu

Tema	Süreç, müşteri deneyimi ve demografik açıdan değerlendirme	Konut kredisinin dijitalleşmesine yönelik beklentiler
Kolaylaştırıcı Şartlar	Müşteri Hizmetleri Desteği (4)	Bilgi ve Belgelerin Elektronik Onayı (5)
	E-Devlet Entegrasyonu (4)	Şubeye Gitmeden Kredi Kullanma (7)
	Ekspertizin Sistemsel Talebi ve Takibi (3)	(Tapuya Gitmeden) Uçtan Uca Dijital Konut Kredisi Kullanımı (9)
	Sistem Kontrolleri (3)	
	Kurum Entegrasyonları (2)	
	Gelirin Sistemsel Kontrolü (2)	
	Satıcının Dijital Sürece Dahil Edilmesi (2)	
	Tapunun Dijital Ortamda Yapılması (1)	
	Sürecin Bütünlüğü (1)	
	Hedef Süre (SLA) (1)	
	Yeni Teknolojilerin Kullanımı (1)	
	To-Do List Kullanımı (1)	
	Psikolojik Etki (1)	
	Bilgilendirme ve Takip (1)	
	Kefil Onayı (1)	
	Ücret Bilgilendirmesi (1)	
	Pazarlık (1)	
Yalın/Sade Tasarım (1)		

"Konut kredisinin dijitalleşmesinin önündeki engeller" ve "Bankaların konut kredisi ürününe dijitalleşme seviyesi" sorularından ulaşılan kodlar Tablo 6'da "Engeller" kavramı altında toplanmıştır.

Tablo 6. Engeller Teması

Tema	Konut kredisinin dijitalleşmesinin önündeki engeller	Bankaların konut kredisi ürününde dijitalleşme seviyesi
	Yasal Mevzuat (17)	Mevzuat Engeli (8)
	Kurumlar Arası Entegrasyon (5)	Entegrasyon (Ortak Platform) (3)
	Banka Altyapısı (5)	Süreç (2)
	Sürecin Güvenilirliği (4)	
	Veri Güvenliği (3)	
Engeller	Müşteri Alışkanlıkları (3)	
	Müşteri Deneyimi (1)	
	Teknolojik Bilgi (1)	
	İnternet Altyapısı (1)	
	Sözleşme Elektronik Onay (1)	
	Teminatın Dijitalleşmesi (1)	

TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırma sonucunda performans beklentisinin konut kredisinin dijital kanallardan kullanımı kaynaklı olarak kullanıcıya sağladığı fayda, verimlilik, hız ve operasyonel işlemlerin azalması yönleriyle davranışsal niyeti etkilediği görülmüştür. Araştırma sonucuna göre performans beklentisi elektronik konut kredisini kullanma niyeti üzerinde etkilidir. Araştırma sonucu bu yönüyle literatürde yer alan çalışmalarla (Morales ve Triniad, 2019; Savic ve Pesterac, 2019; Zhou vd., 2010; Farah vd., 2018) uyumludur.

Müşterinin algıladığı kolaylığın derecesini ifade eden çaba beklentisi dijital konut kredilerinde az efor harcama, kolaylık ve pratiklik olarak karşılık bulmuştur. Araştırma sonucuna göre çaba beklentisi elektronik konut kredisini kullanma niyeti üzerinde etkilidir. Literatürde teknoloji kullanımı üzerinde etkisi olduğunu gösteren çalışmalarla (Martin ve Herrero, 2012; Farah vd., 2018) uyumludur.

Müşterinin önem verdiği kişilerin görüşlerini algılama derecesini ölçen sosyal etki teması, tavsiye faktörüyle öne çıkmaktadır. Araştırma sonucuna göre sosyal etki elektronik konut kredisini kullanma niyeti üzerinde etkilidir. Literatürdeki diğer çalışmalarla (Tanrıku, 2019; Zhou vd., 2010; Farah vd., 2018) uyumludur.

Algılanan davranışsal kontrol ve uyumu ifade eden kolaylaştırıcı şartlar; E-Devlet entegrasyonu, sürece dahil olan kurumların entegrasyonları, elektronik konut kredisi sürecin bütünlüğü, sistemin kontrol noktalarının doğru belirlenmesi, müşteri hizmetleri desteği sağlanması, yeni teknolojilerin kullanımı, kullanıcının bilgilendirmesi ve süreci sistemsel takibi, yalın ve sade tasarım ile karşılık bulmuştur. Elektronik konut kredisi sürecinin belirlenmesinde en çok üzerinde durulan tema olmuştur. Konut kredilerinin dijitalleşmesindeki en büyük engelin yasal sınırlar olduğu görülmüştür. Mevzuat engeli ortadan kaldırılsa dahi konut kredisi kullanım sürecinin kompleks yapısı ve paydaşlarla entegrasyon ihtiyacı diğer önemli engeller olarak öne çıkmıştır. Banka altyapısı veya internet altyapısı yetersizliği, kurumlar arası entegrasyonun sağlanamaması şeklindeki engeller kolaylaştırıcı şartların sağlanamamasıyla ilgili olup Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 modelinde olduğu gibi hem davranışsal niyet

hem de elektronik konut kredisi kullanımı üzerinde doğrudan etkili olduğu görülmüştür. Araştırma sonucu literatürdeki diğer çalışmalarla (Kaplan, 2018; Alalwan vd., 2014; Zhou vd., 2010) uyumludur.

Hedonik motivasyon, elektronik konut kredisi kullanırken alınan zevktir. Dabholkar ve Bagozzi (2002) tarafından yapılan çalışmada çalışanın yönlendirmesine ihtiyaç durulan kompleks bir teknoloji kullanımında hedonik motivasyonun önemli olduğu vurgulanmıştır. Araştırma sonucuna göre içsel bir motivasyon kaynağı olan hedonik motivasyonun elektronik konut kredisini kullanma niyeti üzerinde etkisi olduğu görülmüştür.

Alışkanlık, otomatikleşmiş deneyimleri ifade eder. Venkatesh vd.,nin (2012) literatürde yer verdiği üzere bir defalık kullanım fırsatı veya deneyim yerine zaman içerisinde edinilmiş otomatik davranışlardır. Bu çalışmada alışkanlık, teknoloji kullanımı ile kategorize edilmiştir ve davranışsal niyet üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Araştırma sonucu literatürdeki diğer çalışmalarla (Tanrikulu, 2019; Kaplan, 2018; Farah vd., 2018) paraleldir.

Algılanan değer, teknolojiyi kullanmanın kişiye sağlayacağı fayda ile maliyeti arasındaki farkı ifade eder. Araştırmada algılanan değer, zaman tasarrufu ve stresi ortadan kaldırması gibi faydalar olarak tanımlanmış ve davranış niyeti üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Araştırma sonucu literatürdeki çalışmalarla (Tanrikulu, 2019; Kaplan, 2018) benzerdir.

Yenilikçilik, bireyin yeni teknolojileri kullanmaya açık olmasını ifade eder. Araştırmada yenilikçiliğin davranışsal niyet üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Bu yönüyle araştırma literatür çalışmaları ile (Kurt, 2017; Martin ve Herrero, 2012; Esen, 2020) desteklenmektedir.

Konut kredilerinin dijital kanallarda kullanılmasında güven faktörünün önemli olduğu görülmüştür. Güvenin veri güvenliği ve sürecin güvenliği detayında ele alındığında algılanan risk ile de ilişkili olduğu görülmüştür. Literatür çalışmalarında sıklıkla ele alındığı üzere davranışsal niyetin ölçülmesinde ayrı bir değişken olarak ele alınmıştır. Araştırmada güvenin davranışsal niyet üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Araştırma sonucu literatür çalışmalarıyla (Kurt, 2017; Kaplan, 2018; Zhou, 2013; Farah vd., 2018) uyumludur.

Algılanan risk kullanıcının negatif sonuçlarla karşılaşma beklentisi anlamına gelmektedir ve araştırmada konut kredilerinin dijital kanallardan kullanımını etkileyen bir faktör olarak öne çıkmıştır. Kişinin işleyişi sorma ihtiyacı, konut kredisinin yüksek tutarlı olması, cayma hakkı olmaması gibi nedenlerle krediyi geleneksel yöntemlerle kullanmayı tercih etmesinin algılanan risk değişkeni ile ilgili olduğu görülmüştür. Konut kredisinin dijitalleşmesinin önündeki engeller olarak görülen veri güvenliğinin veya sürecin güvenilirliğinin sağlanamaması da bireylerin algıladığı riski göstermektedir. Araştırmada algılanan riskin davranışsal niyet ve kullanım davranışı üzerinde doğrudan etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Literatürde yapılan çalışmalarda (Alalwan vd., 2014; Farah vd., 2018) algılanan riskin davranışsal niyet üzerinde etkisi olduğu görülmektedir ancak kullanım davranışı üzerinde doğrudan etkisini ölçen bir araştırma bulunmamaktadır. Bu araştırma internet veya mobil bankacılığın genel olarak kullanılmasından ziyade konut kredisi için kullanılması üzerinde odaklanmıştır. Literatürde zaman riski, güvenlik riski, finansal risk gibi performans bazlı algılanan risklerin teknoloji kullanımı üzerinde belirgin etkileri olduğu gösteren araştırmalar (Featherman ve Pavlou, 2003) bulunmaktadır. Konut kredisinin dijital ortamdan kullanılması, algılanan risk açısından dijital kanallardan havale yapılması, fatura ödenmesi, hatta ihtiyaç kredisi kullanılmasından daha farklı bir konumdadır. Kişi, mobil bankacılık kullanımına yatkın olsa dahi algıladığı riskler nedeniyle teknolojiyi kullanmayı tercih etmeyebilecektir. Bu nedenle araştırmada algılanan riskin davranışsal niyet ve kullanım davranışı üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada davranış niyetinin teknoloji kullanımı üzerinde etkisi olduğu görülmüştür. Örnek olay üzerinden yaş, eğitim, cinsiyet ve deneyimin teknoloji kullanımına etkisi araştırılmıştır. Konunun anlaşılması amaçlandığından moderatörlerin rolü, davranış niyetinin kullanım davranışına etkisi üzerinden incelenmiştir. Teknoloji kullanımı üzerinde yaşın ve eğitimin etkisi olduğu (Morales ve Trinidad, 2019), cinsiyetin etkisi olmadığı (Tanrıku, 2019) görülmüştür. Deneyim arttıkça teknoloji kullanımının arttığı, deneyimsizlik veya yetersiz deneyimin kullanımı olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Morales ve Trinidad, 2019). Müşteri direnci ve engeller deneyimin önündeki en önemli etkenlerdir (Dönmez-Turan, 2020).

Dijital konut kredisinin kabul ve kullanımında bağımsız değişkenler, performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı şartlar, hedonik motivasyon, alışkanlık, algılanan değer, yenilikçilik, güven ve algılanan risk olmuştur. Davranışsal niyet, bağımsız değişkenlerden etkilenmesi nedeniyle bağımlı değişken, kullanım davranışına etkisi nedeniyle bağımsız değişken olarak belirlenmiştir. Yaş, cinsiyet ve deneyimin kullanım davranışı üzerindeki moderatör etkisi araştırılmıştır. Keşfedici yaklaşıma göre araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde oluşmuştur.

H₁: Performans beklentisinin davranış niyeti üzerinde etkisi vardır.

H₂: Çaba beklentisinin davranış niyeti üzerinde etkisi vardır.

H₃: Sosyal etkinin davranış niyeti üzerinde etkisi vardır.

H₄: Kolaylaştırıcı şartların davranış niyeti ve kullanım davranışı üzerinde etkisi vardır.

H₅: Hedonik motivasyonun davranış niyeti üzerinde etkisi vardır.

H₆: Alışkanlığın davranış niyeti üzerinde etkisi vardır.

H₇: Algılanan değerın davranış niyeti üzerinde etkisi vardır.

H₈: Yenilikçiliğin davranış niyeti üzerinde etkisi vardır.

H₉: Güvenin davranış niyeti üzerinde etkisi vardır.

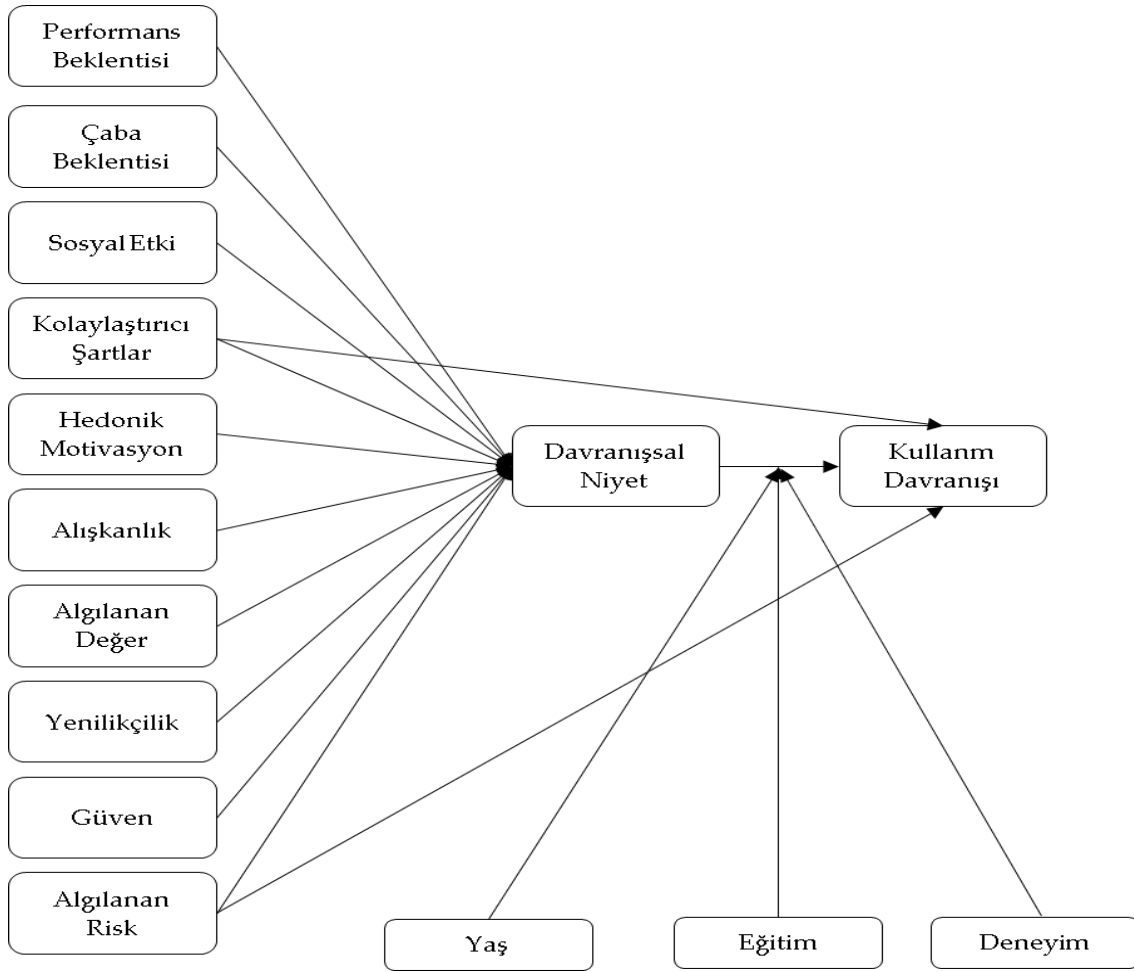
H₁₀: Algılanan riskin davranış niyeti ve kullanım davranışı üzerinde etkisi vardır.

H₁₁: Davranışsal niyetin kullanım davranışı üzerinde etkisi vardır.

H₁₂: Yaş, eğitim ve deneyimin kullanım davranışı üzerinde etkisi vardır.

Araştırma kapsamında söz konusu hipotezlere ulaşılarak konut kredilerinde dijitalleşme süreci Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi 2 modeli çerçevesinde açıklanmıştır.

Araştırma modeline göre performans beklentisi (Savic ve Pesterac, 2019), çaba beklentisi (Martin ve Herrero, 2012), sosyal etki (Zhou vd., 2010), kolaylaştırıcı şartlar (Kaplan, 2018), hedonik motivasyon (Dabholkar ve Bagozzi, 2002), alışkanlık (Farah vd., 2018), algılanan değer (Tanrıku, 2019, yenilikçilik (Esen, 2020), güven (Alalwan vd., 2014) ve algılanan risk değişkenlerinin (Featherman ve Pavlou, 2003) tümünün davranış niyeti ve teknoloji kullanımı üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yaşın ve eğitimin etkisi olduğu (Morales ve Trinidad, 2019), cinsiyetin etkisi olmadığı (Tanrıku, 2019), deneyim arttıkça teknoloji kullanımı arttığı, ancak deneyimsizlik veya yetersiz deneyim kullanımı olumsuz etkilediği (Morales ve Trinidad, 2019) sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda müşteri direnci ve engeller deneyimin önündeki en önemli bileşenlerdir (Dönmez-Turan, 2020).



Şekil 2. Araştırma Modeli

Günümüz standartları değerlendirildiğinde, dijitalleşmenin geleceği noktanın sadece hayal gücü ile sınırlı olacağı bir çağdan geçilmektedir. Endüstri 4.0 ile başlayan dönüşüm, pandeminin hızlandırıcı etkisiyle toplumda da karşılığını bulmuştur. Toplumsal dönüşüm, yeni kuşakların ekonomiye katılması ve teknolojinin kişilerin hayatında daha çok yer almaya başlamasıyla çok daha hızlı bir şekilde gelişmektedir. Konut kredisi teknolojisinin bireyler tarafından benimsenip kullanılmasına yönelik öneriler aşağıda sunulmuştur.

- Konut kredisi sürecinde yer alan paydaşlar arasında bütünleşik entegrasyonun sağlanması
- Islak imzanın sonlandırılması, bilginin elektronik ortamlardan temini ve belgelerin dijital olarak imzalanması
- Kullanıcıya basit ve sade ara yüz sunulması (Coughlan vd., 2011)
- Şeffaflık (Coughlan vd., 2011)
- Kişiye özel video asistan, yapılacaklar listesi gibi araçlarla müşteri navigasyonunun sağlanması
- Kullanıcıya sürecin her aşamasında uzaktan canlı destek sağlanması
- Faiz oranı ve masraf indirimi ile teşviklerin yapılması
- Reklam, bilgilendirme ve promosyon çalışmalarına ağırlık verilmesi

- Hedef segmente özel pazarlama (Morales ve Trinidad, 2019)
- Sahtecilik ve dolandırıcılığın engellenmesi
- Veri güvenliğinin sağlanması
- Teknik altyapının tesisi
- Teknolojik okuryazarlığının artırılması

Araştırmanın birçok sektörde nicel ve nitel çalışmalarla desteklenmesi süreci anlama ve bankalara yol göstermesi açısından önem kazanmaktadır.

KAYNAKÇA

Akbulut, Y. (2018). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, (Editör) Şimşek. A: *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* içinde (ss.187) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Alalwan, A., Yogesh, D. and Michael, W. (2014). Examining Factors Affecting Customer Intention And Adoption Of Internet Banking In Jordan. Proceedings of the UKAIS International Conference, 7-9 April 2014, Oxford, Oxford.

Baltacı, A. (2019). Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır?, *.Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (AEÜSBED)*, 5 (2): 368-388.

Beybur, M. ve Çetinkaya, M. (2020). Covid-19 Pandemisinin Türkiye’de Dijital Bankacılık Ürün ve Hizmetlerinin Kullanımı Üzerindeki Etkisi, *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(2): 148-163.

Boonsiritomachai, W. and Pitchayadejanant, K. (2017) Determinants Affecting Mobile Banking Adoption by Generation Y Based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model modified by the Technology Acceptance Model Concept, *Kasetsart Journal of Social Sciences*, XXX: 1-10.

Chang, A. (2012). Utaut and Utaut 2: A Review and Agenda for Future Research, *Journal The WINNERS*, 13 (2): 106-114.

Coughlan, J., Macredie, R. D. and Patel, N. (2011). Understanding the consumption process through in-branch and e-mortgage service channels: A first-time buyer perspective, *International Journal of Bank Marketing*, 29(2): 148-167.

Çağlar, A. (2009). *Sınıf Öğretmenlerinin Öğretimsel Etkinliklerin Yönetiminde Dikkat Çekme ve Sürdürme Davranışlarının İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.

Çelik, S. and Mangır, F. (2020). Digitalization of the Banking Sector and Performing Analysis in the World and Turkey, *Cyberpolitik Journal*, 5(10): 260-282.

Çetin, A. C. (2002). *Konut Finansman Yöntemleri ve Türkiye Koşullarında Uygulanabilirlik Analizleri*, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.

Çetin, A. C. (2006). E-İpotek Kredisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1): 77-95.

Dabholkar, P. A. and Bagozzi, P.A. (2002). An Attitudinal Model of Technology-Based Self-Service: Moderating Effects of Consumer Traits and Situational Factors, *Journal of the Academy of Marketing Science*. 30 (3): 184-201.

- Dirsehan, TaŐkin. (2012). *Müşteri Deneyimi Tasarımı ve Yönetimi*. [Online] https://www.researchgate.net/publication/272498812_Musteri_Deneyimi_Tasarimi_ve_Yonetimi [Erişim Tarihi: 01.05.2012]
- Donmez-Turan, A. (2020), Does unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) reduce resistance and anxiety of individuals towards a new system?, *Kybernetes*, 49 (5): 1381-1405.
- Esen, F. S. (2020). Dijital Bankacılık Kullanımına Teknoloji Kabul Temelli Bir YaklaŐım, *BiliŐim Teknolojileri Dergisi*, 13(4): 401-410.
- Fannie Mae. (2020). *FAQs: eClosings & eMortgages*. [Online] <https://singlefamily.fanniemae.com/learning-center/delivering/faqs-eclosings-emortgages> [Erişim Tarihi: 27.04.2020]
- Fannie Mae. (2021). *eMortgages Glossary*. [Online] <https://singlefamily.fanniemae.com/learning-center/delivering/eclosings-emortgages/emortgages-glossary> [Erişim Tarihi: 16.04.2021].
- Farah, M.F., Hasni, M.J.S. and Abbas, A.K. (2018), Mobile-banking adoption: empirical evidence from the banking sector in Pakistan, *International Journal of Bank Marketing*, 36(7): 1386-1413.
- Featherman, M.S. and Pavlou, P.A. (2003). Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective, *Int. J. Human-Computer Studies*, 59 (2003): 451-474.
- Flavian, C. and Guinaliu, M. and Torres, E. (2006). How bricks-and-mortar attributes affect online banking adoption, *International Journal of Bank Marketing*, 24(6): 406-423.
- Gefen, D., Karahanna, E. and Straub, D. W. (2003). Trust and Tam in Online Shopping: An Integrated Model, *MIS Quarterly*, 27(1): 51-90.
- Gobler, E. (2021). *What Is An eMortgage?*. [Online] <https://www.rocketmortgage.com/learn/emortgage> [Erişim Tarihi: 10.11.2021]
- Kaplan, H. E. (2018). *Mobil Bankacılık Kullanım Niyeti ve DavranıŐında Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi-2 ve Güven Faktörlerinin Etkisinin AraŐtırılması*, Doktora Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1 (1): 62-80.
- Karataş, Z. (2017). Sosyal Bilim AraŐtırmalarında Paradigma DeĐiŐimi: Nitel YaklaŐımın YükseliŐi, *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1): 68-86.
- Kurt, K. (2017). *YetiŐkin Bireylerin Mobil Bankacılık Uygulamalarını Benimsemelerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Martin, H.S. and Herrero, A. (2012). Influence of the user's psychological factors on the online purchase intention in rural tourism: Integrating innovativeness to the UTAUT framework, *Tourism Management*, 33(2): 341-350.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation, *Psychological Review*, 50(4): 370-396.
- Morales, D. T. and Trinidad, F. L. (2019). Predictors of Acceptability of Digital Mortgage Service of Universal Banks in The Philippines: An Empirical Study, *International Journal of Modern Trends in Business Research*, 2(8): 79-92.
- Savic, J. and Pesterac, A. (2019) Antecedents and of Mobile Banking: UTAUT Model, *The European Journal of Applied Economics*, 16(1): 20-29.

- Sermaye Piyasası Kanunu. (2012). *Resmi Gazete (Sayı: 28513)*. [Online] <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/12/20121230-1.htm> [Erişim Tarihi: 30.06.2012]
- Smart Message. (2020). *Pandemi Döneminde Bankacılar Kitleleriyle Nasıl Daha Etkin Dijital Etkileşim Gerçekleştirebilirler?*. [Online] <https://www.smartmessage.com/tr/bankacilik-musteri-deneyimi/> [Erişim Tarihi: 24.11.2020]
- Subaşı, M. ve Okumuş, K. (2017) Bir Araştırma Yöntemi Olarak Durum Çalışması, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(2): 419-426.
- Söylemez, C. (2018). *Mobil Bankacılık Uygulamalarını Kullanmaya Yönelik Tutumların Teknoloji Kabul ve Planlı Davranış Teorisiyle İncelenmesi*, Doktora Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Şimşek, A. (2018). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, (Editör) Şimşek, A: *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* içinde (ss.186) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Tamilmani, K., Rana, N. P. and Dwivedi, Y.K. (2021). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: A Meta-Analytic Evaluation of UTAUT2, *Information Systems Frontiers*, 23(5): 987-1005.
- Tanrıkulu, G. (2019). *İnternet Tabanlı Bankacılığın Birleştirilmiş Teknolojileri Kabul ve Kullanım Teorisi Çerçevesinde İncelenmesi: SMMM'ler Üzerine Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- TBB. (2021). *Banka ve Sektör Bilgileri İstatistiki Raporlar*. [Online] <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> [Erişim Tarihi: 16.11.2021].
- Türk Dil Kurumu. (2014). *Genel Türkçe Sözlük*. [Online] <https://sozluk.gov.tr/> [Erişim Tarihi: 9.12.2014]
- Yetiz, F. (2016). Bankacılığın Doğuşu ve Türk Bankacılık Sistemi, *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2): 107-117.
- Venkatesh, V. and Morris, M. G. (2000). Why Don't Men Ever Stop to Ask for Directions? Gender, Social Influence, and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior, *MIS Quarterly*, 24 (1): 115-139.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. and Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view, *MIS Quarterly*, 27(3): 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L. and Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, *MIS Quarterly*, 36 (1): 157-178.
- Zhou, T., Yaobin, L. and Bin, W. (2010). Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption, *In Computers in Human Behavior*. 26(4): 760-767.
- Zhou, T. (2013). An empirical examination of continuance intention of mobile payment services, *Decision Support Systems*, 54 (2): 1085-1091.