

## MOBİL ÖDEME İŞLEMLERİNİN TERCİH EDİLMEME NEDENLERİNİN BELİRLENMESİ

### DETERMINING THE REASONS FOR NOT PREFERRING MOBILE PAYMENT TRANSACTIONS

Merve YILDIRIMOĞLU<sup>1</sup> - Nezahat KOÇYİĞİT<sup>2</sup> - Şemseddin GÜNDÜZ<sup>3</sup>

#### Öz

Dijitalleşmenin neredeyse tüm sektörleri etkilediği günümüzde, işletmelerin ayakta kalabilmesinde erişilebilirlik ve hızın etkisi yadsınamaz bir gerçektir. 2000'li yıllardan bu yana tercih edilirliliği hızla artan mobil ödeme yöntemleri, internetin yaygınlaşmasıyla daha bilinir hale gelmiştir. Maddi varlıkların sanal ortamda transferini sağlayan bu sistemde, her teknolojik olgu gibi olumlu/olumsuz kullanıcı görüşleri yer almaktadır. İnsanlığın nakitsiz ödemeler toplumuna doğru evrilmesi ve internete erişimin yaygın olmasına rağmen mobil ödeme işlemlerinin bazı kullanıcılar tarafından tercih edilmediği görülmektedir. Bu araştırmanın temel amacı, bireylerin internete erişim olanaklarının mobil ödeme kullanımına etkisinin, mobil ödeme kullanmaya olan isteksizlik sebeplerinin ve mobil ödeme yöntemlerinde görülen kullanımı zorlaştırıcı, olumsuz bakış açısına neden olan etkenlerin belirlenmesidir. Araştırmada, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak araştırmaya katılan 7 bireyin mobil ödeme yöntemlerinin kullanılabilirliği açısından değerlendirmesini sağlayacak sorular sorulmuş ve cevaplar doğrultusunda çıkarımlar yapılmıştır. Sosyo-demografik özelliklerin mobil ödeme işlemlerini kullanma niyetine etkisi incelenmiş, mobil ödeme yöntemlerindeki üstünlük ve sınırlılıklar belirlenmiştir. Elde edilen bulgularda; bireylerin mobil ödeme yöntemlerini kullanmayı tercih etmeme sebeplerinin, mobil ödemenin kullanılabilirliği ile ilintili olduğu gözlenmiştir. İşlem ücreti kesintisi, güvenlik, müşteri hizmetlerine ulaşamama gibi nedenler, mobil ödeme yöntemlerini tercih etmeme sebepleri olarak belirlenmiştir. Bulguları açısından çalışma, mobil ödeme yöntemlerinin tercih edilmeme nedenlerini açıkça ortaya koyduğundan, uygulayıcılara mobil ödeme yöntemlerinin yaygınlaştırılması adına önemli veriler sunmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Mobil ticaret, Mobil ödeme, Kullanılabilirlik, Ödeme kolaylığı, Verimlilik

#### Abstract

Today, where digitalization affects almost all sectors, the impact of accessibility and speed in the survival of businesses is an undeniable fact. Mobile payment method has increased rapidly since 2000 and has become more known with the spread of the internet. This system, which enables the transfer of tangible assets in the virtual environment, includes positive/ negative user opinions as every technological phenomenon. Although humanity is evolving towards the cashless payments society and access to the internet is common, it seems that mobile payment transactions are not preferred by some users. The main purpose of this research is to identify the impact of individuals' access to the internet on mobile payment use, the reasons for reluctance to use mobile payments, and the factors that make it difficult to use in mobile payment methods, causing a negative perspective. In the research, questions were asked to enable 7 individuals participating in the research to evaluate the availability of mobile payment methods using the semi-structured interview technique and inferences were made in line with the answers. The effect of socio-demographic features on the intention to use mobile payment transactions has been examined, and the superiority and limitations in mobile payment methods have been determined. In the findings it has been observed that the reasons why individuals do not prefer to use mobile payment methods are related to the availability of mobile payment. Reasons such as transaction fee deduction, security, inability to reach customer service have been identified as reasons for not choosing mobile payment methods. In terms of their findings, the study provides important data to practitioners to disseminate mobile payment methods, as it clearly demonstrates the reasons for not being preferred for mobile payment methods.

**Keywords:** Mobile commerce, Mobile payment, Usability, Ease of payment, Efficiency

<sup>1</sup> Yüksek Lisans Öğrencisi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, [merveduvarci@yahoo.com.tr](mailto:merveduvarci@yahoo.com.tr), Orcid: 0000-0002-5306-8610

<sup>2</sup> Doç. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, [nkocyigit@erbakan.edu.tr](mailto:nkocyigit@erbakan.edu.tr), Orcid: 0000-0003-3332-3642

<sup>3</sup> Doç. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, [semsedding@gmail.com](mailto:semsedding@gmail.com), Orcid: 0000-0003-1075-0043

Makale Türü: Araştırma Makalesi – Geliş Tarihi:04.06.2023 – Kabul Tarihi:14.11.2023

DOI:10.17755/esoder.1309559

Atf için: *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 2024;23(89):159-172

Etik Kurul İzni: Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulunun 09.12.2022 tarih ve 12209 sayılı yazısı ile etik açıdan uygun görülmüştür.

*Bu çalışma Creative Commons Atf-Gayri Ticari 4.0 (CC BY-NC 4.0) kapsamında açık erişimli bir makaledir.*



This work is an open access article under [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) (CC BY-NC 4.0).

## 1. GİRİŞ

Teknolojik gelişmeler sayesinde dijital ortamlarda alışveriş mobil cihazlar ile yapılabilmekte ve zaman ile yer baskısı yok olmaktadır (Türker ve Okumuş, 2019: 115). Mobil ticaret, malların, hizmetlerin ve içeriklerin mobil cihazlar aracılığı ile zaman ve yer sınırlaması olmaksızın satışır. Yaygınlaşan mobil ticaret mobil sistemler ile yapılabilecek ödeme araçlarının çoğalmasında da önemli katkılar sunmaktadır. Akıllı telefon teknolojisi bunlardan biridir. Akıllı telefon teknolojisi sadece iletişim için kullanılan bir teknoloji olmayıp, finansal hizmetler de dahil olmak üzere birçok görevi yerine getirebilmektedir. Akıllı telefon ya da taşınabilir cihazların ödemelerde kullanımı nakit veya kredi/banka kartlarının yerine geçmektedir (Memon, vd., 2022: 180). Mobil ticaretin popüleritesi arttıkça mobil ödeme gibi sistemler ve bireyler arasındaki güvenli elektronik ticari işlemleri kolaylaştırmaktadır (Kim, vd., 2010: 310).

Ödeme yöntemlerinin çeşitlenerek artmasında birden fazla unsur etki etmektedir. Bu unsurların başında daha basit kullanım ile fiziki paradan daha güvenilir bir araç oluşturmak, daha temiz bir ekonomi yaratmak ve kara para ile mücadele etmek için “*nakitsiz toplum*” önerisi gelmektedir (Kousalya ve Guru, 2018: 40). Söz konusu nakitsiz toplum fikrini benimseyen ve uygulayan İsveç gibi ülkelerde nakit çekimi zorlaştırılarak nakit talebi azaltılmaya çalışılmaktadır. Amaç, insanların para taşımaya engel olarak tüm işlemlerini dijital yöntemler kullanarak yapmalarının sağlanması ve para transferlerinin izlenmesidir. Bunun da dijital yöntemlerin etkin kullanımı ile mümkün ve başarılı olabileceği belirtilmekte ve teşvik edilmektedir.

1900’lerin ortaları, Amerikan Bankaları’nın dünyada ilk defa “*elektronik fon transferi*” yoluyla paranın dijital ortamda transferini gerçekleştirmesi sebebiyle önem teşkil etmektedir. 1975 yılında ATM cihazlarının ilk kullanımının Amerika Birleşik Devletleri’nde gerçekleşmesi, “*nakitsiz toplumun temellerinin atıldığı*” bir göstergesidir (Özer, Poyraz ve Kızgın, 2019). Mobil ödeme sistemi ise ilk defa 1997’de Finlandiya Helsinki Havaalanı’nda içecek gereksinimi duyan müşterilerin telefonlarından gönderilen SMS’lerle Coca Cola otomatlarında faaliyete geçirilmiştir. Aynı yıl Finlandiya Merita Bank tarafından mobil bankacılık hizmeti kapsamında mobil ödeme SMS yoluyla kullanıma sunulmuştur. Ülkemizde 2012 yılında mobil ödeme sistemi ilk kez bankacılık sektöründe İş Bankası tarafından QR Kod Ödeme Sistemi ile aktif hale getirilmiştir (Bozpolat ve Seyhan, 2020: 120).

Mobil ödeme, kablosuz teknolojiler ve diğer bilgi iletişim teknolojilerinden faydalanılarak mobil bir cihazla (cep telefonları, mobil kredi kartı, mobil cüzdan gibi) mal, hizmet ve fatura ödemelerinin yapılmasıdır (Dahlberg, vd., 2007: 2). Dünyanın ünlü dijital kütüphanesi Wikipedia, mobil ödemeyi, finansal düzenleme altında yürütülen ve bir mobil cihazdan veya bir mobil cihaz aracılığıyla gerçekleştirilen ödeme hizmetleri olarak tanımlamaktadır (Acheampong, 2018: 141). Mobil ödemeler kullanıcılara hızlı ödeme hizmeti sunmanın yanı sıra, ürünlerin fiyatı, indirimler, kampanyalar gibi bilgilere erişim ve kıyaslama kolaylığı sağlamaktadır. İşyerlerine ise bütün kullanıcılara sunulan küçük fırsatlar yerine hedef kitleye yönelik daha avantajlı seçeneklerle yeni müşteriler kazanma imkânı vermektedir (İşler ve Gülaç, 2017: 54).

Yakın dönemde yaşanan Covid-19 salgını sonucu tüm dünyada sığrama yapan e-ticaret ve mobil ticaret ile birlikte Türkiye’de 2015 yılının sonu itibariyle 225,6 milyon TL işlem hacmine erişen mobil ödeme piyasasının pazar büyüklüğünün 2020 yılında 2,8 trilyon doları bulacağı öngörüsü gerçekleşmiştir. Türkiye %91 oran ile Avrupa’nın en yüksek mobil ödeme kullanıcısına sahip ülkesi pozisyonundadır. Salgın döneminde tüm ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de kredi kartı, kapıda ödeme, EFT/havale gibi farklı ödeme yöntemleri artan bir şekilde kullanılmıştır (Bayır, 2021: 2273).

Öte yandan mobil teknoloji, günlük yaşamda giderek yaygın hale gelmesine rağmen tüketicilerin mobil ödeme hizmetlerini kabulü yeterli bulunmamaktadır. Bu nedenle araştırmalarda tüketicilerin mobil ödeme hizmetlerini kabul etmelerini etkileyen faktörlere odaklanılmaktadır (Schierz, 2010: 209). SMS ile Londra şehir içi trafik geçiş ücretleri ödemesi ([www.cclondon.com](http://www.cclondon.com)), Çin’de Alipay gibi birçok başarılı uygulama bulunurken, Almanya’da Paybox ve Avrupa’da Simpay gibi durdurulan birçok mobil ödeme hizmeti de bulunmaktadır. Mobil ödemelerin tercih edilmemesinin nedenlerinin başında mobil ödeme esnasında fazlaca kişisel ve finansal veri kullanımı sebebiyle saldırganların dikkatini çekmesi ve dolandırıcılık faaliyetlerine açık olması gelmektedir (İşler ve Gülaç, 2017: 53). Bu örneklerden yola çıkarak mobil ödeme sistemlerinin gelişimine rehberlik etmede tüketicilerin ödeme sistemlerini benimsemesi hakkında daha derin araştırmalara ihtiyaç olduğu görülmektedir (Mallat, 2006: 1).

Bu çalışmanın amacı, çağımızın bir gerekliliği olarak görülen teknolojik gelişmelerin güncel hayata entegrasyonu konusunda yaşanan bir problemin nedenlerini araştırmaktır. İnsanlara gündelik hayatta kolaylık, zaman tasarrufu, hızlı ve güvenli hizmet vadeden bankacılık hizmetlerinden mobil ödeme yöntemlerinin sağladığı avantajlar/dezavantajlar ve buna bağlı olarak mobil ödeme işlemlerini tercih etmeme sebepleri bu çalışmanın konusunu oluşturmuştur. Konuyla ilgili kavramsal çerçeve araştırılarak literatür taraması yapılmış, araştırma modeli ve katılımcı profili belirlenmiş ve farklı demografilere sahip 7 kişiye yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak sorular yöneltilmiştir. Bulgularda ise bireylerin mobil ödeme işlemlerinde kullanım zorluğu, güvenlik, muhatap bulamama, internet gereksinimi, müşteri hizmetlerine ulaşamama gibi nedenlerle kullanımdan kaçındıkları tespit edilmiştir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR

Mobil cihazlar ve kablosuz ağların yaygınlaşmasıyla birlikte mobil ticaret adı verilen yeni bir ticaret türü ortaya çıkmaktadır. Mobil ticaret nakitsiz ve kablosuz ödemeler gerektirdiğinden mobil ödemeler mobil ticaretin önemli bir parçası haline gelmekte, kredi ve banka kartlarının, paypal gibi elektronik işlemlerin kullanımının çoğalması nakit bazlı işlemlerin hacmini önemli ölçüde azaltmaktadır.

Mobil ödeme, bir elektronik prosedür içinde ödemenin mobil cihazlarla bağlantılı olarak mobil iletişim tekniklerinin kullanılarak yapıldığı bir ödeme işlemidir (Pousttchi, 2003). Mobil ödeme, paranın veya fonların ödeme yapandan alıcı kişiye bir aracı vasıtasıyla ya da direkt aktarıldığı, ödeme işleminin yapılması için mobil bir cihazın kullanılması olarak tanımlanmaktadır. Söz konusu tanım mobil bankacılık sistemleri üzerinden yapılan mobil ödeme işlemlerini de kapsamakla birlikte mobil ödeme ve mobil bankacılık ayrımına dikkat edilmelidir. Mobil bankacılık, bankaların sistemlerine dayalı ve kendi müşterilerine sundukları bir hizmet iken mobil ödemeler perakende pazarına sunulan yeni bir ödeme hizmetidir. Mobil ödeme sistemleri, bankalar ve telekom operatörleri gibi rakip hizmet sağlayıcıları, tüketici ve satıcı gibi iki farklı grubu ve farklı ödeme sistemlerinin uyumluluğu ve standardizasyonu gibi zorluklar içermektedir. Bu faktörler mobil ödeme sistemlerinin karmaşıklığını artırırken tüketicinin cep telefonunu para transferinin yapıldığı işlemde ödeme aracı olarak kullanma istekliliğini etkileyen unsurlara araştırmayı gerektirmektedir (Mallat, 2006: 2).

Mobil ödemeye geçiş tahmin edildiği gibi hızlı gerçekleşmemekte, mobil ödemelerin yavaş benimsenmesinin altında kullanıcı davranışını neyin yönlendirdiği hakkında birçok soru gündeme gelmektedir. Davis ve diğerleri (1989) tarafından önerilen Gerekeçeli Eylem Teorisi’ne dayalı Teknoloji Kabul Modeli’ne göre kullanıcının mobil ödemeleri kabulünün, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan kullanışlılık, işlem hızı, sistem kalitesi, mahremiyet, maliyet ve güven gibi faktörlere bağlı olduğu belirtilmektedir (Zmijewska, 2004: 270). Teknoloji Kabul Modeli, yeni teknolojinin potansiyel kullanıcılar arasında kabulünü tahmin

etmede inanç, tutum ve davranış arasında nedensel bir ilişki kurmaktadır. Algılanan kullanılabilirlik, bireylerin belirli bir teknik sistemi kullanırken iş performanslarını artıracaklarını düşünmesidir. Algılanan kullanım kolaylığı ise bireylerin belirli bir teknik sistemi kullanmanın çaba gerektirmeden olacağına inancıdır (Li, vd., 2019: 50381).

Kavramsal olarak bir ürünün kullanılabilirliği; belli bir kullanıcının belirlenen ortamlarda hedeflenen kullanımının etkililik, verimlilik ve tatmin bakımından ölçülmesi olarak tanımlanmaktadır (British Standard, 2008). ISO 9241-11 (1998)'de kullanılabilirliğin etkililik, verimlilik ve tatmin olmak üzere üç temel unsurla mümkün olabileceğinden söz edilmektedir:

- Etkililik; kullanıcıların hedeflemiş olduğu amaçları doğru biçimde ve tam olarak elde etmesidir.
- Verimlilik; kullanıcıların hedeflerine ulaşmak için sergiledikleri kabiliyetlerini doğru biçimde ve tam kapasite kullanabilmesidir.
- Tatmin; kullanım esnasındaki uygunluk ve rahatlaktır (ISO 9241-11, 1998).

Her ürün bu unsurları sağlayabildiğinde kullanılabilir olarak kabul edilmektedir. Esasen bu unsurlar temeldir; bunlara ek olarak daha birçok unsur kullanılabilirliği etkileyen faktörler arasında yer almaktadır (Telek, 2013:10).

Kullanılabilirlik kavramının ISO' da yer alan tanımına bakıldığında iki esas amaç üzerinde durduğu görülmektedir. Bunlardan birincisi ürüne ait verimlilik ve etkinlikten doğan performansa dayalı beklentiler, ikincisi ise üründen temin edilecek tatmin-memnuniyet temelli duygusal beklentilerdir (Öztürk, 2008). Kullanıcılar, belirli tecrübeler veya zihinsel aktiviteler sonucunda ürün tercihlerini yapmakta ve kullanmaktadır. Örneğin, kullanıcının ürünün kullanımını öğrenebilme kabiliyeti kayda değer bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun sebebi olarak, kullanıcıların anlayabildikleri ve iletişime geçebildikleri ürünleri tercih etmeleri gösterilmektedir. (Telek, 2013:11) Nielsen (1993) kullanılabilirliği "*ürün tercih edilebilirliğini etkileyen diğer faktörlerden biri*" şeklinde tanımlamıştır. Bir bakıma aslında şu sorunun önemine vurgu yapmıştır: *Kullanılabilirlik ürünün fonksiyonelliği için gereken hangi unsurları içerir ve sonuç olarak kullanıcılar bu fonksiyonelliği ne derecede kullanabileceklerdir?* Nielsen kullanılabilirlikten kullanıcıların bu işlevselliği nasıl kullanacakları sorusunu merkeze alan bir kavram olarak söz etmektedir (Keinonen, 2007).

Kessler ve Knapen'e (2006) göre, kullanıcı ürün kullanımını sürdürürken güvenliğe ihtiyaç duymaktadır. Tüm kullanıcılar ürünü kullanırken güven duygusu hissetmek istemektedir. Bu durum onun ürün ile arasında bağ kurmasına neden olmaktadır (Kessler ve Knapen, 2006). Bevan (2000) ise ürün ile yeni karşılaşan ya da ürünü yeni deneyimleyecek kullanıcıların ürünü kolayca anlayabilmesinin ve ürüne uyum sağlayabilmesinin öneminden bahsetmektedir. Bevan ayrıca, ürünün her kullanıcı için basit, anlaşılır, kolay kullanılabilir olmasının beklendiğine işaret etmektedir.

Mobil ödeme sistemleri açısından araştırmalar, tüketicilerin basit, güvenli ve ucuz ödeme hizmetlerini tercih ettiklerini göstermektedir (Schierz, 2010: 210). Mobil ödemelerin zaman ve yer bağımsızlığı, kullanılabilirlik, diğer ödeme yöntemlerinin olmaması ve aciliyet gibi faktörlere bağlı olarak tercih edildiği bulgular arasındadır. Bununla beraber, ödeme prosedürlerindeki karmaşıklık, satıcılar tarafından kabulünün yaygın olmaması ve algılanan riskler mobil ödemelerin benimsenmesinin önündeki engellerdendir (Mallat, 2006: 1). Dünya ülkelerinde var olan elektronik sistemlerde şeffaflık ve gizliliğin yoksunluğu, kullanıcıların sahip olduğu mahremiyet ve diğer temel haklarının ihlal edilme riskini artırmaktadır. Salgın döneminde sağlık tehdidi ile bu risklerin birleşmesi mobil kullanıcıların sistemleri kullanma niyeti ve güvenlik konusunda daha da kaygılandığını göstermiştir (Bayır, 2021: 2274). Ayrıca mobil ödeme sistemlerinde iletimde hava ortamının kullanılması, mobil cihazların ele

geçirilebilir ve tekrar kullanılabilir olması, mobil işletim sistemlerinde güvenlik unsurlarının kısıtlı olması gibi nedenlerle veri ve kimlik hırsızlığının, dolandırıcılığın arttığı görülmektedir. Kullanıcılar, kişisel veri ve hesap bilgileri verilerinin korunmasından emin olmadıklarından bu sistemleri tercih etmekte çekingen davranmaktadır (İşler ve Gülaç, 2017: 54). Tüketiciler güvenlik ve dolandırıcılıktan korktukları için geleneksel ödeme yöntemlerini tercih etmektedir (Ondrus ve Pigneur, 2006: 247).

Elektronik ticaret şirketlerinin müşterilere mobil ödeme sistemleri sağlaması ile rekabet avantajı elde edebileceği gerçeğinden hareketle mobil ödeme sistemlerinin kullanımına ilişkin araştırmalar kritik öneme sahiptir. Öte yandan mobil ödeme sistemlerini kullanma niyetinin altındaki temel faktörlerin belirlenmesi finansal kurumlar, ödeme hizmeti sağlayıcılar, yazılım ve destekleyici hizmet sağlayıcılar gibi aktörler açısından da büyük faydalar sağlayabilmektedir (Kim, vd., 2010: 311). Bir başka deyişle mobil pazarlarda tüketici beklenti ve davranışlarının analizi hızla büyüyen bu pazardaki tüm işletmeleri ilgilendirdiğinden, mobil ödeme sistemlerinin kullanımının önündeki engellerin belirlenerek kaldırılması ya da azaltılması firmaların başarısını artıracaktır. Bu nedenle mobil ödeme sistemlerini kullanmayı tercih edenler kadar etmeyen kullanıcıların bu davranışlarının altındaki saiklerin tespitinin firmaların pazarlama kararlarına yön vermesi hedeflenmektedir (Aydın ve Burnaz, 2016: 73).

Literatürde Ahmetoğulları ve Arabacı (2022) araştırmasının demografik unsurlar açısından sonuçlarına bakıldığında, katılımcıların “*Müşteri olma durumuna göre algılanan kullanılabilirlik, güven, dijital bankacılık kullanma ve dijital bankacılık kullanma niyeti*” parametrelerinin demografik verilere göre farklılaştığı gözlenmiştir. Anlamlı farkların temeli incelendiğinde, hissedilen güven bağlamında, ön lisans seviyesindekilerin lise ve altına ve lisans seviyesindekilere nazaran daha yüksek puana sahip oldukları görülmektedir. Ek olarak, hissedilen kullanılabilirlik ve kullanım kolaylığı, dijital bankacılık kullanma niyeti ve kullanım puanları lisansüstü eğitim seviyesinde olanların lise ve altı eğitim seviyesinde olanlara göre daha yüksektir.

Bir başka çalışmada Durukal ve Arman (2021), mobil ödeme hizmetleri kullanımında en çok etkiye sahip olan unsurun sistem kalitesi olduğu tespitini yapmışlardır. Diğer bir önemli sonuç ise, mobil ödeme hizmetleri kullanım davranışı üzerinde sosyal etkinin en düşük seviyede etkiye sahip boyut olarak bulunmasıdır.

Köse ve Özer’in (2021) sonuçlarına göre, bireyin algıladığı kullanım kolaylığı ve kullanılabilirlik, mobil ödeme kullanma isteği ile doğru orantılıdır. Bu bağlamda mobil ödeme yöntemlerinin hem kullanım kolaylığına sahip olması hem de kullanılabilir ve yararlı olması gerekmektedir. Öte yandan, algılanan kullanılabilirliğin davranış ile ilişki seviyesi, algılanan kullanım kolaylığından daha fazladır. Teknolojiye yönelik kaygının mobil ödeme yöntemlerine olan yaklaşım ile negatif ilişkili, bireysel hareketlilik mobil ödeme yöntemlerine olan yaklaşım ile pozitif ilişkili olduğu görülmüştür.

Bozpolat ve Seyhan’ın (2020) sonuçlarına göre mobil ödeme teknoloji kullanımının benimsenmesi “*algılanan fayda*”, “*algılanan kullanım kolaylığı*” ve “*tutum*” olmak üzere üç ana unsur tarafından belirlenmektedir. Bu doğrultuda mobil ödeme sisteminin net, anlaşılır ve basit olması tüketicinin mobil ödeme sistemini kullanırken hissettiği faydayı olumlu şekilde etkilemektedir. Dolayısıyla bu olumlu etkinin reel sistem kullanımını da olumlu yönde etkilediği söylenebilir.

Türker ve Okumuş’un (2019) sonuçlarına bakıldığında, kadınların kullanma niyeti, güven ve güvenlik algılarının erkeklere oranla daha düşük seviyede olduğu belirtilmektedir. Evli olmayan katılımcıların güvenlik algılarının, evli katılımcılara kıyasla daha yüksek olduğu görülmüştür. Kullanıcıların mobil cihaz kullanım süreleri kıyaslandığında sadece algılanan güven bakımından farklı sonuçlara ulaşıldığı belirtilmiştir. Katılımcıların mobil cihaz

kullanma süresi gözlemlendiğinde 1 saatten daha az kullanıma sahip olanların en düşük güven algısına; 7 saatten daha fazla kullanıma sahip olanların ise en yüksek güven algısına sahip olduğu tespit edilmiştir. En yüksek gelir gruplarının (6000 ₺-8000 ₺ ile 8001 ₺ ve üzeri aralığında) algılanan faydanın en düşük olduğu ve en düşük gelire (2000 ₺ ve altı) sahip kullanıcılar için fayda algısının en yüksek seviyede olduğu ortaya konmuştur. Bu sonuca bakıldığında gelir durumunda yaşanan artış kadar algılanan fayda düşüş görüldüğü söylenebilir. Eğitim durumu baz alınarak gerçekleştirilen fark analizinde mobil ödeme kullanma niyeti ve algıların değişiklik göstermediği, ancak meslek gruplarında algılanan fayda açısından farklılıkların olduğu belirtilmiş, öğrencilerin bulunduğu katılımcı grubunda algılanan faydanın en yüksek seviyede olduğu görülmüştür.

Cabanillas vd. (2013), mobil ödeme sisteminin kullanılabilirliği, algılanan risk, yeni bir kullanıcı tarafından algılanan belirsizlik ve/veya satın alma işleminin olumsuz sonuçları mobil ödeme sistemlerini tercih ve kullanım nedenini negatif etkileyen faktörler arasında göstermiştir. Sonuçlar ayrıca, algılanan kullanım faydası ve güvenin de mobil ödeme işlemlerini tercih olasılığını artırıp azalttığını önermektedir.

### 3. YÖNTEM

#### 3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada temel nitel araştırma deseni kullanılmıştır (Merriam, 2018). Araştırmada mobil ödeme sistemlerinin avantajlarına ve sağladıkları faydalara karşın bireyler tarafından tercih edilmeme nedenlerine odaklanılmıştır. Var olan bu problem doğrultusunda çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak, literatür taramasından hareketle katılımcılara aynı sırayla sorulmak üzere sorular hazırlanmıştır. 15-30 Ocak 2023 tarihleri arasında veriler toplanmış ve içerik analiziyle çözümlenmiştir. Nitel araştırma; nitel veri toplama yöntemlerinin (gözlem, görüşme ve doküman analizi vb.) kullanıldığı, algı ve olayların kendi doğal ortamlarında gerçekçi ve bütüncül bir şekilde anlatılması amacıyla nitel bir sürecin takip edildiği çalışmadır. Nitel araştırmada sıklıkla kullanılan veri toplama teknikleri görüşme, gözlem ve doküman incelemesi şeklinde sıralanır. Bu çalışmada da kullanılan görüşme tekniği, çoğunlukla bir kişi veya gruba yapılan, bir amaca dayanan söyleşidir. Görüşmeler de kendi içerisinde yapılandırılmış, yapılandırılmamış ve yarı yarı yapılandırılmış olarak kategorize edilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2003).

#### 3.2. Katılımcılar

Nitel araştırmalar yapılırken sıklıkla tercih edilen tesadüfi örneklem seçimi, genellemelerin yapılabilmesi ve istatistiksel bakımdan evreni temsil edecek nitelikte büyük örneklem seçilebilmesi açısından uygun görülmektedir. Nitel araştırma yöntemlerinde ne rastgele seçimi anlamlı kılacak büyük gruplarla çalışılır ne de genelleme yapmak amaçlanır. Araştırmacılar tarafından her durum amaçlı biçimde ve probleme uygun özellikleri içeren çalışma gruplarını örnekledikleri yöntemler seçilir (Glesne, 2015, s. 59). Bu çalışmada katılımcılar belirlenirken amaçlı örnekleme yöntemlerinden maksimum çeşitlilik örnekleme tercih edilerek her yaş ve meslek grubundan bireyler seçilmeye çalışılmıştır. Bu yöntem geniş bir çeşitlilik yelpazesindeki ortak örüntülerin araştırıldığı, araştırmacının kendi bakış açısıyla araştırma problemine uygun gördüğü belirli özellikler taşıyan çalışma grubunu seçtiği yöntemdir (Glesne, 2015, s. 61). Etik olması açısından katılımcıların her birine bir kod (K1, K2, K3, K4, K5, K6, K7) verilmiştir. Aşağıda yer alan tabloda katılımcıların demografik bilgileri yer almaktadır:

**Tablo 1:** Katılımcıların Demografik Bilgileri

	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Durumu	Medeni Hal	Çalışma Durumu
K1	Erkek	36	Lisans	Evli	Çalışıyor
K2	Erkek	56	Lise	Evli	Emekli
K3	Kadın	24	Lisans Öğrencisi	Bekar	Çalışmıyor
K4	Erkek	21	Lisans Öğrencisi	Bekar	Çalışmıyor
K5	Kadın	45	Lise	Evli	Çalışmıyor
K6	Kadın	22	Lisans Öğrencisi	Bekar	Çalışmıyor
K7	Erkek	29	Yüksek Lisans	Evli	Çalışıyor

Yukarıda demografik bilgileri yer alan katılımcılardan 4'ü kadın, 3'ü erkektir. Katılımcıların yaş aralığı 21-56 aralığındadır. Katılımcıların eğitim durumları lise mezunu, lisans öğrencisi, lisans ve yüksek lisans mezunu şeklinde değişmektedir. Katılımcılardan 4'ü evli 3'ü bekarıdır. Katılımcılardan 2'si çalışmakta, 4'ü çalışmamakta, biri ise emeklidir.

### 3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri, nitel araştırma yöntemlerinden yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak toplanmıştır. Yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmasının sebebi, katılımcıların kendilerini daha rahat ifade edebilmeleri, kendi yaşamlarını daha iyi aktarabilmeleridir. Sorular, katılımcılara araştırmanın konusu ile doğrudan bağlantılı biçimde önceden hazırlanan Soru Formu kullanılarak sorulmuştur. Soru Formu'nda araştırmanın temel problemini anlatmaya yönelik 11 soru yer almaktadır. Araştırmacı alan yazın taraması yapmış, araştırmaya konu olan problemle ilgili okumalar ve istatistikleri incelemiş ve konuyla ilgili uzman görüşleri (1 akademisyen ve 3 yüksek lisans öğrencisi) alarak soru formunu oluşturmuştur. Soru formu aşağıda yer almaktadır:

- S1.** İnternet erişim olanaklarınız nelerdir?
- S2.** İnterneti hangi amaçlar için kullanıyorsunuz?
- S3.** Mobil ödeme/bankacılık işlemleri ile ilgili ne düşünüyorsunuz?
- S4.** Hangi sıklıkla mobil ödeme işlemi yapıyorsunuz?
- S5.** Daha önce mobil ödeme yöntemini kullanmadıysanız, gelecekte kullanmayı düşünür müsünüz? Cevabınız hayır ise neden?
- S6.** Mobil ödeme işlemlerinin geleneksel ödeme yöntemlerine kıyasla ne gibi avantajları olabilir?
- S7.** Mobil ödeme işlemlerinin geleneksel ödeme yöntemlerine kıyasla ne gibi dezavantajları olabilir?
- S8.** Ödeme kolaylığı açısından bakıldığında mobil ödemeye nasıl yaklaşıyorsunuz?
- S9.** Sizce mobil ödeme işlemleri ne derece güvenilirdir?
- S10.** Mobil ödeme yaparken bir sorunla karşılaştığınızda ilk ne yaparsınız?
- S11.** Mobil ödeme yöntemlerinde gördüğünüz eksikler/hatalar varsa nelerdir?

### 3.4. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde içerik analiz yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya katılım gönüllülük esasına göre gerçekleştirilmiş olup katılımcılarla ön görüşme yapılmıştır. Çalışmak için neden seçtikleri, çalışmanın amacı ve yöntemi hakkında detaylı bilgilendirme yapılmıştır. Katılımcılardan alınan ses kayıtları dikte yöntemi kullanılarak yazıya aktarılmıştır. Ses kayıtlarının üçüncü kişilerle paylaşılmayacağı katılımcılara garanti edilmiştir. Kayıt açılmadan önce katılımcılardan onay alınmıştır. Görüşmeler ortalama 15 dakika sürmüştür. Katılımcılar tüm sorulara cevap vermiştir. Katılımcıların her birine bir kod verilerek (K1, K2, K3, K4, K5, K6, K7) tabloya kodlanmıştır. Kodlama yapılırken katılımcıların cevapları ve sondaj sorular yönlendirici olmuştur. Her katılımcının cevabı tabloya kodlanarak betimsel analize hazır hale getirilmiştir.

## 4. BULGULAR

Verilerin analizinde ve yorumlanmasında betimsel analiz kullanılmıştır. Kişilerin görüşlerini yansıtmak amacıyla doğrudan alıntılara yer verilmiştir. Katılımcı görüşleri, cevaplarından yola çıkılarak toplam 9 ana tema altında toplanmıştır.

### 4.1. İnternet Erişimine İlişkin Bulgular

Katılımcılara evde, okulda ve cep telefonlarında internete erişim olanakları sorulmuştur. Evde internet erişimi olan 6, okulda internet erişimi olan 3, mobil cihazında internet erişimi olan 7 katılımcı olduğu kaydedilmiştir. Katılımcılardan 6'sı hem evde hem cep telefonlarında internet erişiminin olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcılardan 3 tanesinin hem evde, hem okulda hem de cep telefonlarında internet erişimi olduğu saptanmıştır.

**Tablo 2:** Katılımcıların İnternet Erişim Olanakları

İnternet erişim olanağı	Katılımcılar
Ev	K1,K2,K3,K4,K6,K7
Okul	K3,K4,K6
Mobil	K1,K2,K3,K4,K5,K6,K7

### 4.2. İnternet Kullanım Amacına İlişkin Bulgular

Katılımcılara, interneti kullanım amaçları sorulduğunda alınan cevaplardan yola çıkılarak 5 ana başlık oluşturulmuştur (Dersler, Sosyal Medya, Haberler, Alışveriş, Kitap okuma). Katılımcılardan 4'ü interneti derslerde yardımcı olması amacıyla, 6'sı sosyal medyada vakit geçirmek için, 4'ü haber sitelerinde gezinmek için, 2'si alışveriş yapmak amacıyla ve 3'ü kitap okumak için kullandıklarını belirtmişlerdir. Dersler ve alışveriş için kullanan 2 katılımcı; sosyal medya, alışveriş ve kitap okumak için kullanan 1 katılımcı, tüm alanlarda kullandığını söyleyen 1 katılımcı belirlenmiştir.



**Tablo 3:** Katılımcıların İnternet Kullanım Amaçları

İnternet kullanım amacı	Katılımcılar
Dersler	K3,K4,K6,K7
Sosyal Medya	K1,K3,K4,K5,K6,K7
Haberler	K1,K2,K5,K7
Alışveriş	K3,K4,
Kitap okuma	K1,K4,K7

Aşağıda kullanım alanlarıyla ilgili katılımcıların cümleleriyle bazı örnekler yer almaktadır:

*“Bazen derslerim için araştırma yapmak için girdiğimde reklamlara rastlıyorum, alışveriş sitelerine yönlendiriyor ve alışveriş yapıyorum.”*

*“İnternette çok anlamam, çocuklar haberleri okumam için bir şeyler indirdi oradan direkt haber okuyup kapatıyorum.”*

#### 4.3. Mobil Ödeme Kullanım Sıklığına ve Kullanmaya İstekliliğe İlişkin Bulgular

Katılımcılara mobil ödemeyi ne sıklıkta kullandıkları sorulduğunda; 2 kişi hiç kullanmadığını, 2 kişi ayda 1-2 kez kullandığını, 3 kişi ise ayda 3-4 kez kullandığını belirtmiştir. Katılımcılara mobil ödeme kullanmayı isteyip istemedikleri sorulmuş, 3’ü evet cevabını verirken 4’ü kullanmak istemediklerini belirtmişlerdir.

**Tablo 4:** Katılımcıların Mobil Ödeme Kullanım Sıklığı ve Kullanmaya İstekliliği

Mobil ödeme kullanım sıklığı	Katılımcılar
Hiç	K1,K4
Ayda 1-2 kez	K2,K7
Ayda 3-4 kez	K3,K5,K6
<b>Mobil ödeme kullanmaya isteklilik</b>	
Evet	K3,K5,K6
Hayır	K1,K2,K4,K7

#### 4.4. Mobil Ödemenin Avantajlarına İlişkin Bulgular

Katılımcılara mobil ödemenin ne gibi avantajları olduğu sorulduğunda, alınan cevaplardan elde edilen parametrelere (yerinden ödeme, zaman tasarrufu, sıra beklememek, hızlı olması) göre şu sonuçlara varılmıştır: Katılımcılardan 4'ü yerinden ödeme, 6'sı zaman tasarrufu, 3'ü sıra beklememek, 1'i ise hızlı olması cevabını vermiştir. Katılımcılardan bir tanesi dört parametreyi de mobil ödeme avantajı olarak görürken 4 katılımcı hem yerinden ödeme hem de zaman tasarrufu avantajı olduğunu söylemiştir.

**Tablo:5** Katılımcıların Mobil Ödemenin Avantajlarına Yaklaşımı

Mobil ödemenin avantajları	Katılımcılar
Yerinden ödeme	K2,K4,K5,K7
Zaman tasarrufu	K1,K3,K4,K5,K6,K7
Sıra beklememek	K4,K5,K6
Hızlı olması	K3

Yerinden ödeme avantajından bahsedenlerin 1'i emekli, 2'si öğrenci ve 1'i ev hanımıdır. Mobil ödemeyi zaman tasarrufu olarak görmeyen tek katılımcı emekli ve lise mezunudur. Sıra beklememeyi avantaj olarak gören 3 katılımcıdan 2'si öğrenci 1'i ev hanımıdır. Mobil ödemenin hızlı olduğunu düşünen tek katılımcı çalışan ve üniversite mezunudur. Katılımcıların cevaplarından bazıları aşağıda belirtilmiştir:

*“Büyük kolaylık, banka da bankamatikler de bana çok uzak, oturduğum yerden işlem 5 dk sürüyor.”*

*“Bu işler teknolojiden anlayana kolay. Ben işlemi yapana kadar bankaya gidip ödeyip geri dönerim.”*

*“Sıra beklememek için kullanıyorum. Soğuk havalarda ya da acelem varsa avantaj tabiki.”*

#### 4.5. Mobil Ödemenin Dezavantajlarına İlişkin Bulgular

Katılımcılara mobil ödemenin dezavantajları sorulmuş, alınan cevaplara göre 7 parametre oluşturulmuştur (işlem ücreti alması, internet olmadan yapılamaması, şifre unutma olasılığı, online işleme güvenmeme, hesapta para olmaması, uygulamanın karışık/zor olması, muhatap bulunmaması). Katılımcılardan 5'i işlem ücreti alması, 2'si internet olmadan yapılamaması, 5'i şifre unutma olasılığı, 1'i online işleme güvenmeme, 2'si hesapta para olmaması, 5'i uygulamanın karışık/zor olması, 3'ü ise muhatap bulunmaması cevabını vermiştir. İşlem ücreti almasını dezavantaj olarak gören 5 katılımcıdan 3'ü öğrenci olup 1'i çalışmamaktadır. Katılımcıların cevaplarından bazıları aşağıda yer almaktadır:

*“İşlem başına ücret alması öğrenciler için negatif bir etki oluşturuyor. Aslında kolaylık gibi görünüyor ama hesabımda para yoksa işlem yapamıyorum. Şifremini unuttuysam bir de çok sıkıntı. İki saat hatırlamaya çalış, şifremini unuttuma basınca herşeyi baştan gir bir sürü zaman kaybı, bankaya giderim daha iyi.”*

*“Emeklilik yaşına gelen biri için daha kolay olsa sürekli kullanırdık ama çok karışık. Şifrem çocuklarda onları arıyorum yapıyorlar. Ben bir iki işlemde bitsin istiyorum ama sürekli bişeyler çıkıyor önüme.”*

*“Açıkçası çok güvenmiyorum. Herşeyimi giriyorum oraya, artık herkesin konuştuğu yazdığı biliniyor, ya telefona girip (hackleyip) tüm bilgilerimi alıp benmişim gibi işlem yaparsa? Karşımda muhatap da yok herşey hayali.”*

*“İnternetin çekmediği yerde çalışmaması bence dezavantaj. Hesapta para yoksa gidip önce yatırmak lazım. Bi de ben sürekli şifre unuturum, buna başka bir çözüm gelmeli.”*

#### **4.6. Güvenilirliğe Dair Bulgular**

Katılımcılara, mobil ödeme yöntemlerine güvenip güvenmedikleri sorulduğunda; 2’si hiç güvenmiyorum, 4’ü az güveniyorum ve 1’i güveniyorum cevabını vermiştir. Katılımcıların soruya verdikleri bazı cevaplar aşağıda yer almaktadır:

*“Şu anda burada konuştuğumuz biraz sonra internette karşımıza çıkıyor, öyle bir teknoloji var. Telefonlar kimlik numarasını şifreyi kaydediyor, başkasına vermeyeceklerinin garantisi mi var?”*

*“Ben telefonun çalınma ihtimalini de düşünerek güvenmiyorum. Kullanıcı adı ve şifreleri hep kayıtlı, çalınsa hepsini ele geçirirler.”*

*“Dijital çağdayız güvenmek durumundayız. Bazen mecbur kalıyoruz kullanmaya. İlerde bankalar tamamen mobile geçecek bence.”*

#### **4.7. Ödeme Kolaylığı Sağlamasına İlişkin Bulgular**

Kullanıcılara mobil ödeme yöntemlerinin ödeme kolaylığı sağlayıp sağlamadığı sorulduğunda, 5’i evet 2’si ise hayır cevabını vermiştir. Hayır cevabı verenlerden birinin 45 yaşında lise mezunu ev hanımı, diğerinin ise 56 yaşında emekli ve lise mezunu olduğu dikkate alındığında teknoloji okuryazarlığının yaş ve mezuniyet parametreleri ile ilişkilendirilebileceği görülmektedir. Katılımcıların soruya verdikleri bazı cevaplar aşağıda belirtilmiştir:

*“Tabiki kolaylık yerinden kalkmadan iki tık halloluyor.”*

*“Hesabında paran varsa kolaylık, bir de teknolojiden anlıyorsan.”*

*“Ben beceremedim anlayamadım, geleneksel yöntemle devam etmeyi tercih ederim.”*

#### **4.8. Müşteri Hizmetleri Ulaşılabilirliğine İlişkin Bulgular**

Katılımcılara, mobil ödeme yöntemi kullanırken müşteri hizmetlerine ne kadar kolay ulaşabildikleri sorulduğunda; 3’ü ulaşılabilir olduğu, 4’ü ulaşılabilir olmadığı cevabını vermiştir. Müşteri hizmetlerinin ulaşılabilir olmadığını düşünen katılımcılardan 2’si çalışmamakta, 1’i emekli, 1’i çalışmakta olup; 3’ü erkek 1’i kadındır. Yine aynı cevabı veren katılımcıların 2’si lise mezunu, 1’i lisans mezunu ve 1’i lisans öğrencisidir. Müşteri hizmetlerini ulaşılabilir gören katılımcılardan 2’si lisans öğrencisi 1’i yüksek lisans mezunu çalışandır. Katılımcı cevaplarından bazıları aşağıdadır:

*“Banka müşterisi olduğumdan bir problem yaşadığımda hemen bağlanabiliyorum. Mobil bankacılıktan da mesajla sorun bildirebiliyorum.”*

*“Ana menüden bir türlü istediğimiz yere gidemiyoruz. Tuşluyorsun başka yerlere gidiyor, sonra kapanıyor. Bankaya gidip halletmek daha kolay.”*

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, teknoloji çağında bireylerin mobil ödeme işlemlerini tercih etmeme nedenlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. İnsanlar için zaman tasarrufu, kullanım kolaylığı ve hızlilik gibi faktörler vaat eden mobil ödeme yöntemlerine olan mesafe ölçülmeye çalışılmış, çoğunlukla mobil ödeme işlemlerinin kullanımı konusunda olumsuz dönüşler alınmıştır.

Kişilerin yaş ve çalışma durumlarının verdikleri cevaplarda çok etkili olduğu sonucuna varılmıştır. 18-25 yaş aralığındaki gençlerin mobil ödeme yöntemlerine yaklaşımı daha olumluyken, daha yaşlı bireylerin yaklaşımının olumsuzla yöneldiği görülmüştür. Bunun sebebinin teknoloji okuryazarlığı olduğu düşünülmektedir.

Mobil ödeme işlemlerinde işlem ücreti alınması, mobil ödemeye olan tutumu negatif yönde etkilemekte, bireyler bu sebeple mobil ödeme yapmaktan kaçınmaktadır. Ayrıca mobil ödeme işlemlerinde şifre unutma endişesi, bireylerin yine mobil ödemeye olan yaklaşımlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Uygulamalarda yer alan menülerin karmaşık olduğunu düşündüklerini, işlem yapmak için bankaya gitme süresi kadar zaman harcadıklarını belirtmişlerdir. Bunun yanında mobil ödemede işlem yaparken güvenlik endişesi taşıdıklarını, bilgilerinin çalınabilme ihtimalinin olduğunu söylemişlerdir. İşlem esnasında bir aksilik yaşandığında müşteri hizmetlerine bağlanma süresinin çok uzun olduğunu, yine o menüde de çok vakit kaybettiklerini, bunun yanında stres yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bireyler genel olarak mobil ödeme işlemlerine olumlu bakmakta, ancak uygulamada yaşadıkları olumsuzluklar nedeniyle kullanımdan kaçınabilmektedirler.

Kullanıcılar açısından mobil ödemede işlem ücreti alınması, uygulamanın kullanım zorluğu, müşteri hizmetlerine ulaşabilme, şifre problemleri yoğun olarak uygulamadan kaçınma sebebi olarak görülmüştür. Ayrıca uygulamaya olan güvensizlik de kullanılmaktan kaçınma sebebidir. Bu tür problemlerin uygulama yapıcı ve banka yönetimleri tarafından çözülmesi durumunda mobil ödeme işlemlerinin daha çok tercih edilebileceği söylenebilir. Bireylerin teknoloji okuryazarlığı seviyelerinin artırılması da mobil ödeme yöntemlerinin kullanımını artıracaktır.

Bulgulardan hareketle mobil ödeme hizmetleri kullanıcılara değer katacak şekilde tasarlanmalı ve geliştirilmelidir. Telekomünikasyon teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte teknoloji maliyetleri azalmakta, sistemlerden yararlanmak ek maliyet gerektirmemekte ve bu sayede kullanıcılar daha fazla yarar sağlayabilmektedir. Çalışma sonuçlarına göre mobil ödeme sistemlerinin tercih edilmesinde yaş grupları arasında önemli farklılıklar olduğunu tespit eden sistemlerin geliştirilmesinde dikkate alınmalıdır. Farklı ülkelerde sosyo-kültürel farklılıklar sebebiyle tercih oranları değişebileceği için etkileri de araştırılmalıdır. Mobil ödeme sistemlerini kullanırken risk algısını azaltmada çeşitli önlemler alınmalıdır. Bunlar; kişisel bilgilerin üçüncü taraf yazılımlar tarafından sızdırılmasını ve çalınmasını önlemek için gelişmiş güvenlik teknolojileri kullanımı ve yasal düzenlemeler olabilir. Ayrıca mobil ödeme sistemleri piyasasındaki aktörlerin iş birliği ile standardizasyon sağlanarak mobil ödemelerin yaygınlaşması ve pazarın büyümesi sağlanabilir.

**KAYNAKÇA**

- Acheampong, P., Zhiwen, L., Hiran, K. K., Serwea, O. E., Boateng, F. & Bediako, I. A. (2018). Examining the intervening role of age and gender on mobile payment acceptance in Ghana: UTAUT Model, *Canadian Journal of Applied Science and Technology*, 6 (1), 141-151.
- Ahmetoğulları, K., Arabacı, N. (2022). Pandemi Sonrası Finansal Yeteneklerin Teknoloji Kabul Modeli Ekseninde İrdelenmesi: Katılım Finans Sektöründe Dijital Bankacılık Üzerine Bir Uygulama, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14 (3), 2270-2289.
- Aydın, G. ve Burnaz, Ş. (2016). Mobil cüzdan kullanım niyeti ve kişisel yenilikçiliğin aracılık etkisi, *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 53 (611), 71-89.
- Bayır, T. (2021). COVID-19 (Koronavirüs) salgını sürecinde mobil ödeme sistemlerinin algılanan risk, algılanan güven ve kullanma niyeti üzerine bir araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13 (3), 2272-2288.
- Bevan, N., (2009). "What is the Difference Between the Purpose of Usability and User Experience Evaluation Methods?", UXEM'09 Workshop, INTERACT 2009, Uppsala.
- Bozpolat, C., & Seyhan, H. (2020). Mobil ödeme teknolojisi kabulünün teknoloji kabul modeli ile incelenmesi: Ampirik bir araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 119-145.
- BS EN 62366, (2008). Medical devices- Application of Usability Engineering to Medical Devices, British Standard, London.
- Cabanillas, F. Li., Fernandez, J. S. & Leiva, F. M. (2014). Role of gender on acceptance of mobile payment, *Industrial Management & Data Systems*, 114 (2), 202-240, doi:10.1108/IMDS-03-2013-0137.
- Dahlberg, T., Mallat, N., Ondrus, J. & Zmijewska, A. (2007). Past, present and future of mobile payments research: a literature review, *Electronic Commerce Research and Applications*, doi:10.1016/j.elerap.2007.02.001.
- Durukal, E., Arman, K. (2021). Müşterilerin Mobil Ödeme Hizmetleri Kullanım Davranışlarını ve Kullanıcı Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. *İzmir İktisat Dergisi*. 36(1). 171-190. Doi: 10.24988/ije. 202136112.
- Glesne, C. (2015). Nitel araştırmaya giriş, Ersoy, A. ve Yalçınoğlu, P. (Ed.), 5. Baskı, Ankara: Anı Yayıncılık.
- ISO 9241-11, (1998). "Ergonomic Requirements for Office Work Visual Display Terminals", International Organization for Standardization, Guidance on usability, Part 11, London.
- İşler, B. ve Gülaç, H. (2017). Mobil ödemeler, güvenlik sorunları ve çözüm önerileri, *BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar*, 11 (2), 53-86.
- Keinonen, T., (2007). "One-Dimensional Usability - Influence of Usability on Consumers Product Preference", Originally published as chapter 2 in, August 3 UIAH publication A21. Helsinki 1998.
- Kesseler, E. and Knapen, E. G., (2006). "Towards Human Centered Design, Two Case Studies", *Journal of Systems and Software*, Vol. 79, pp. 301-313.
- Kim, C., Mirusmonov, M. & Lee, I. (2009). An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment. *Computers in Human Behavior*, 26 (3), 310-322. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.10.013>

- Kousalya, P.R. and Guru Shankar, R. (2018), Cashless Economy/Transaction, Indian Journal Of Applied Research, Volume-8, Issue-2, pp.40-42.
- Köse, Ş. G. & Özer Çizer, E. (2021). Tüketicilerin Mobil Ödemeye Yönelik Tutum ve Kullanma Niyeti Üzerine Bir Araştırma. Journal of Internet Applications and Management, 12 (1), 24-39. DOI: 10.34231/iuyd.838066.
- Li, J., Wang, J., Wang, S. & Zhou, Y. (2019). Mobile payment with Alipay: An application of extended technology acceptance model. IEEE Acces, 7, 50380-50387. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2902905>.
- Mallat, N. (2006). Exploring consumer adoption of mobile payments - a qualitative study. The Journal of Strategic Information Systems, 16 (4), 1- 14. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.08.001>.
- Memon, N. A., Shah, G. M. & Tunio, G. (2022). Barriers toward adoption of mobile payment in Pakistan, Annals of Human and Social Sciences, 3 (2), 180-190, <http://doi.org/10.35484/ahss.2022>
- Merriam, S. B. (2018). Nitel araştırma: desen ve uygulama için bir rehber. Turan, S. (Ed.), 3. Basımdan Çeviri, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Nielsen, J. (1993). Usability Engineering. Boston: Academic Press.
- Ondrus, J. & Pigneur, Y. (2006). Towards a holistic analysis of mobile payments: a multiple perspectives approach, Electronic Commerce Research and Applications, 5, 246-257.
- Özer, A. C., Poyraz, E. & Kızılgın, Y. (2019), Nakitsiz Toplum Yaratmada Elektronik Ödeme Araçlarının Benimsenmesi, BMIJ, (2019), 7(2): 735-75
- Öztürk, P., (2008). Endüstri Ürünleri Tasarımında Kullanılabilirlik Ölçütleri, Doktora Tezi, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Pousttchi, K. (2003). Conditions for acceptance and usage of mobile payment procedures, The Second International Conference on Mobile Business, Vienna: 201-210.
- Schierz, P. G., Schilke, O. & Wirtz, B. W. (2010). Understanding consumer acceptance of mobile payment services: An empirical analysis. Electronic Commerce Research and Applications, 9 (3), 209-216. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2009.07.005>.
- Telek, C., (2013). Kullanılabilirlik Kavramı, Tasarım Süreci İçindeki Yeri ve Benzer Tasarım Yaklaşımları İle İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, İstanbul.
- Türker, C., Okumuş, A. (2019). Mobil ödeme kullanımına yönelik niyet ve algıların sosyo-demografik özelliklere göre farklılıklarının incelenmesi. Istanbul Management Journal, 87, 111-139. <http://doi.org/10.26650/imj.2019.87.0005>.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2003). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Seçkin Yayıncılık: Ankara.
- Zmijewska, A., Lawrence, E. & Steele, R. (2004). Towards understanding of factors influencing user Acceptance of Mobile Payment Systems, IADIS International Conference WWW/Internet 2004, Madrid, Spain, (2), 270-277.