



DİJİTAL DÖNÜŞÜM OLGUNLUK MODELİNE GÖRE TÜRK BANKACILIĞININ DİJİTALLEŞME SEVİYESİ

Ahmet Coşkun YILDIRIM¹

ÖZET

Dijitalleşme ve dijital dönüşüm birçok sektörün gündemindeki temel konulardır. Dijital dönüşümün olgunluğunu ölçmek sektörler için önemlidir. Bu bağlamda, bu çalışmada Türkiye'de yedi farklı bankanın üst düzey yöneticileri ile yapılandırılmış mülakatlar yapılmıştır. Bu mülakatlar, dijital dönüşüme bağlı olarak kurumsal dönüşüm yeteneklerini ele almak için yönetsel yetenekleri, üst yönetimin dijital dönüşüme bakış açısını ve algısını, kurum ve kuruluşlar arası işbirliklerini ve etkileşimleri değerlendirmeyi amaçlamıştır. Dijital dönüşüm olgunluk modeline göre bankalar dahil olmak üzere her şirket, dijitalleşmeyi iş süreçlerine ve stratejilerine dahil etmenin farklı aşamalarında olabilir. Özgün (Dijital Reaktör), Bilgi Teknolojileri (BT) onayından sonra herhangi bir yeni dijital teknolojinin uygulandığı veya uygulanmadığı ilkel aşama olarak kabul edilir. Fırsatçı (Dijital Gezgin), dijital hizmetlerin artık düzenli olduğu zamandır. Bu düzenlilik Tekrarlanabilir (Dijital Oynatıcı) aşamasında bir yeniliğe dönüşebilir. Bir banka ancak Türkiye'de liderse ve tüm dünyaya dijital hizmetler/ürünler sunuyorsa Yönetilebilir (Dijital Dönüştürücü) olabilir. Son aşama, bankanın piyasaya yanıt veren yeni iş modelleri oluşturduğu Optimize (Dijital Yıkıcı) aşamasıdır.

Bu araştırmanın amacı öncelikle Türk bankalarının dijital dönüşüm açısından hangi aşamada olduğunu belirlemektir. Dijital olgunluk düzeyine ilişkin yapılandırılmış mülakat soruları, bankanın dijital olgunluk düzeyinin anlaşılmasını sağlar.

Türk bankacılık sektörünün yenilikçi hizmetler sunma konusunda oldukça iyi olduğu görüşünü destekleyen modelin tüm bankaları en az "Tekrarlanabilir" olgunluk düzeyinde bulunmuştur. Çalışmadaki bankaların çoğu modelin Tekrarlanabilir ve Yönetilebilir seviyelerinde, bir banka ise Optimize edilmiş seviyede bulunmuştur. Bu durum, Türk bankacılık sektörü için dijital dönüşüm olgunluk seviyesinin gelişme potansiyeline işaret etmektedir.

Anahtar Kelimeler: dijital dönüşüm olgunluk modeli, bankacılık, Türk Bankacılık Sektörü

ICDBME

¹Başkent Üniversitesi, ahmetcoskunyildirim@yahoo.com ve ORCID 0000-0003-0398-5565



INTERNATIONAL CONFERENCE
ON DIGITAL BUSINESS
MANAGEMENT
AND ECONOMICS

DIGITALIZATION LEVEL OF TURKISH BANKING BASED ON DIGITAL
TRANSFORMATION MATURITY MODEL

Ahmet Coşkun YILDIRIM¹

ABSTRACT

Digitalization and digital transformation are core issues in the agenda for many sectors. It is important to measure digital transformation maturity for sectors. In this respect, structured interviews with top managers of seven diversified banks in Turkey have been conducted in this study. These interviews aimed to assess the managerial abilities, top-management perception and perspective for digital transformation, inter-organizational collaborations and interactions for addressing the organizational transformation abilities due to digital transformation. According to digital transformation maturity model, any company, including banks, can be at different stages of incorporating digitalization into their business processes and strategies. Ad Hoc (Digital Reactor) is considered to be the primitive stage where any new digital technology is applied after the IT approval or not. Opportunistic (Digital Explorer) is when the digital services are now regular. This regularity can transform into an innovation at the Repeatable (Digital Player) stage. Yet, a bank can only be Managed (Digital Transformer) if it is a leader in Turkey and provides digital services/products all over the world. The final stage is Optimized (Digital Disruptor) where the bank creates new business models that respond to the market.

The purpose of this research is first to determine at what stage are Turkish banks in terms of digital transformation. Structured interview questions regarding digital maturity level give an understanding of the digital maturity level of the bank.

All banks have found to be at least in “Repeatable” maturity level of the model which supports the view that Turkish banking sector is quite good in terms of providing innovative services. Most of the banks in the study have found to be in Repeatable and Managed levels of the model whereas one bank is in Optimized level. This signals the potential of development of digital transformation maturity level for Turkish banking sector.

Keywords: digital transformation maturity model, banking, Turkish Banking Sector

ICDBME

¹Başkent Üniversitesi, ahmetcoskunyildirim@yahoo.com ve ORCID 0000-0003-0398-5565