



TÜRKİYE'DE İNTERNET BANKACILIĞI VE KULLANIM ETKİNLİĞİ

Ayşenur ACAR

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İKTİSAT ANABİLİM DALI
İKTİSAT POLİTİKASI BİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

HAZİRAN 2017

AYŞENUR ACAR tarafından hazırlanan "Türkiye'de İnternet Bankacılığı ve Kullanım Etkinliği" adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile Gazi Üniversitesi İktisat Politikası Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Doç. Dr. Fettullah AKIN (Başkan)

İktisat Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi

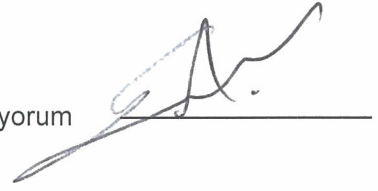
Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum



Üye: Doç. Dr. Emre AKSOY

İktisat Anabilim Dalı, Kırıkkale Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum



Üye: Yrd. Doç. Dr. Ömer Tanju DURUSOY

İktisat Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum



Tez Savunma Tarihi: 05/06/2017

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum



Prof. Dr. Hilmi ÜNSAL

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.



Ayşenur ACAR

05/06/2017

TÜRKİYE’DE İNTERNET BANKACILIĞI VE KULLANIM ETKİNLİĞİ

(Yüksek Lisans Tezi)

Ayşenur ACAR

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Haziran 2017

ÖZET

Tıpkı diğer sektörler gibi, içinde bulunduğumuz bilgi çağının etkisiyle gelişen teknolojik değişimlere seyirci kalamayan bankalar da artan rekabetten kopmamak amacıyla bilgi teknolojilerini son yeniliklerine kadar kullanmaya başlamış ve müşterilerine sundukları hizmetleri çeşitlendirmişlerdir. Finans alanında yaşanan bu yeniliklerden biri de, kullanım alanının yaygın olması nedeniyle, kuşkusuz internet bankacılığıdır. Bireylerin bu alanı ne kadar tanıdıkları, bu alandan ne ölçüde yararlandıkları ve bu alanla ilgili ne ölçüde fikir sahibi oldukları hem kendi işlemlerini kolaylaştırmaları bakımından hem de sektörün gelişimi açısından önem arz etmektedir. Bu kapsamda, bireylerin internet bankacılığı kullanım etkinliği, bankaların çalışma saatlerini de göz önünde bulundurursak, sabah işe giriş ve akşam işten çıkış saatleri belli olup da bankacılık işlemleri için vakit kısıtı yaşayan kamu personeli özelinde ölçülmüş ve sorgulanmıştır. Bu amaçla hazırlanan çalışma iki ana kısımdan oluşmaktadır: İlk kısımda bankacılık sektörüne değinilmiş, tanımı, işlevleri ve hem dünyadaki hem de Türkiye’deki tarihsel gelişimine yer verilmiş; diğer taraftan elektronik ticaret, elektronik bankacılık ve internet bankacılığı hakkında bilgiler sunulmuştur. Diğer kısımda ise internet bankacılığının kullanım etkinliğini ölçmeye yönelik bir uygulama yapılmış, veri toplama aşamasında anket yöntemi kullanılmıştır. Anketlerin analizinde SPSS programından yararlanılmış, yapılan Ki-kare analizine 117 anket dâhil edilmiştir. Çalışma sonucunda, kamu çalışanlarının çoğunluğunun internet bankacılığı hizmetleri hakkında bilgisi olduğu ve bu hizmetlerden yararlanmakta olduğu ortaya çıkarken internet bankacılığı kullanımında en önemli faktörlerin hızlı olması ve zaman kaybını önlemesi, banka şubelerindeki yoğunluk ve bürokratik işlemlerden kaçınma ile işlem maliyetinin düşüklüğü; tercih edilmemesinde ise en önemli sebebin güvenlikle ilgili kaygılar olduğu görülmüştür. Diğer yandan da, cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve aylık ortalama gelir gibi tanımlayıcı istatistiklerin aksine, kişilerin medeni hâllerinin internet bankacılığı kullanımlarında hiçbir etkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır.

Bilim Kodu : 1150/111
Anahtar Kelimeler : Bankacılık, Elektronik Bankacılık, Elektronik Ticaret, İnternet Bankacılığı
Sayfa Adedi : 86
Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Ömer Tanju DURUSOY

INTERNET BANKING IN TURKEY AND ITS EFFICIENCY

(M.S. Thesis)

Ayşenur ACAR

GAZİ UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

June 2017

ABSTRACT

Banks, that can not be indifferent to the technological changes with the influence of the information age we are in, began using information technologies with the latest innovations in order to cope with the increasing competition and diversified services which they offer their customers. One of these innovations experienced in the field of finance, due to its widespread usage, is no doubt, internet banking. To facilitate individuals' own operations and to improve the banking sector it is important to know how much knowledge they have in this field and how much they benefit from this field. In this context, if we consider the working hours of banks, the effectiveness of using internet banking by individuals is measured and questioned on public employees, who can not find any time for banking operations because of their working hours. For this purpose, this study has two main sections: In the first section, the description and functions of the banking sector are mentioned and also its historical development in the world as well as in Turkey is determined; on the other hand knowledge about electronic commerce, electronic banking and internet banking are presented. On the other section, a survey which purposes measuring the efficiency of the usage of internet banking is made. In the data collection stage, survey method is used. SPSS program is used for the analysis of the survey and 117 surveys are included to the Chi-square analysis. As a result, we see that the majority of public employees have knowledge about internet banking services and use them. On the other hand, we see that the most important factors of using internet banking are to be faster and to eliminate waste of time, workload of bank branches, bureaucratic procedures and finally cost of operation. Security concerns is the most important reason of not preferring internet banking. Despite the descriptive statistics such as gender, age, educational status and monthly average income, we see that civil status of people has no impact on using internet banking.

Science Code : 1150/111
Key Words : Banking, Electronic Banking, Electronic Commerce, Internet Banking
Page Number : 86
Supervisor : Assist. Prof. Dr. Ömer Tanju DURUSOY

TEŞEKKÜR

Çalıőmalarım boyunca değerli yardım ve katkılarıyla beni yönlendiren, kıymetli tecrübelerinden faydalandığım danışmanım Yrd. Doç. Dr. Ömer Tanju DURUSOY'a göstermiş olduğu iyi niyet, sabır ve anlayış için teşekkür ediyorum. Ayrıca, manevi destekleriyle beni hiçbir zaman yalnız bırakmayan ve motivasyon kaynağım olan çok değerli aileme minnettarım.



İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	x
KISALTMALAR.....	xiv
1. GİRİŞ.....	1
2. BANKACILIK SEKTÖRÜ VE TARİHSEL GELİŞİMİ	3
2.1. Bankanın Tanımı ve İşlevleri	3
2.1.1. Bankacılığın tanımı.....	3
2.1.2. Bankacılığın temel fonksiyonları.....	4
2.2. Bankacılığın Tarihsel Gelişimi.....	6
2.3. Türkiye’de Bankacılığın Gelişimi	8
2.3.1. Osmanlı dönemi (1847-1923).....	8
2.3.2. Cumhuriyet dönemi (1923 ve sonrası)	10
2.3.2.1. Ulusal Bankalar Dönemi (1923-1932).....	10
2.3.2.2. Devlet bankaları dönemi (1933-1944)	10
2.3.2.3. Özel bankalar dönemi (1945-1959)	11
2.3.2.4. Planlı dönem (1960-1980)	12
2.3.2.5. Serbestleşme ve dışa açılma dönemi (1981-2001).....	13
2.3.2.6. Yeniden yapılandırma dönemi (2002 ve sonrası)	14
3. TEKNOLOJİ VE BANKACILIK SEKTÖRÜ	15
3.1. Elektronik Ticaret.....	15
3.1.1. Elektronik ticaret kavramı	15
3.1.2. Elektronik ticaret türleri.....	16
3.1.3. Elektronik ticaretin etkileri	17
3.2. Elektronik Bankacılık	18

	Sayfa
3.2.1. Elektronik bankacılığın tanımı.....	18
3.2.2. Elektronik bankacılığın avantajları	19
3.2.3. Türkiye’de elektronik bankacılık	19
3.3. İnternet Bankacılığı.....	20
3.3.1. İnternet bankacılığı kavramı	20
3.3.2. İnternet bankacılığının olumlu ve olumsuz yönleri.....	21
3.3.3. Türkiye’de internet bankacılığının gelişimi.....	22
3.3.4. İnternet bankacılığı istatistikleri	23
4. İNTERNET BANKACILIĞININ KULLANIM ETKİNLİĞİNE İLİŞKİN BİR UYGULAMA (ANKARA İLİ KAMU ÇALIŞANLARI ÖZELİNDE)	25
4.1. Araştırma Hakkında Genel Bilgi.....	25
4.1.1. Araştırmanın amacı.....	25
4.1.2. Araştırmanın kapsamı ve kısıtları.....	26
4.1.3. Araştırmanın metodu	26
4.1.4. Anketin güvenilirliği.....	27
4.1.5. Verilerin analizi	27
4.2. Araştırmanın Hipotezleri.....	27
4.3. Araştırma Bulguları ve Değerlendirme	28
4.3.1. Araştırmaya ait frekans bilgileri ve yorumlama	28
4.3.1.1. Katılımcıların tanımlayıcı özelliklerini içeren çizelgeler ve yorumları.....	28
4.3.1.2. Katılımcıların internet bankacılığı kullanımına ve internet bankacılığı hakkındaki görüşlerine dair bulgular	31
4.3.1.3. Katılımcıların internet bankacılığı ile ilgili düşüncelerini ölçmeye yönelik sorular ve bulgular	37
4.3.2. Tanımlayıcı istatistiklerin internet bankacılığı kullanımına ilişkin sorularla analizi	45
4.3.2.1. Cinsiyete göre soruların analizi	45
4.3.2.2. Yaşa göre soruların analizi.....	50
4.3.2.3. Medeni hâle göre soruların analizi.....	53

	Sayfa
4.3.2.4. Eğitim durumuna göre soruların analizi	53
4.3.2.5. Aylık ortalama gelir durumuna göre soruların analizi.....	59
4.3.3. Araştırma hipotezlerinin testi ve yorumlanması.....	66
5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	71
KAYNAKLAR	75
EKLER.....	79
EK-1. Anket Formu	80
ÖZGEÇMİŞ	86



ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 3.1. Yıllar itibarıyla internet bankacılığını kullanan müşteri sayısındaki değişim.....	23
Çizelge 4.1. Güvenilirlik analizi	27
Çizelge 4.2. Deneklerin kendilerine yöneltilen sorulara cevap verme durumu	28
Çizelge 4.3. Deneklerin cinsiyet dağılımı	29
Çizelge 4.4. Deneklerin yaş dağılımı	29
Çizelge 4.5. Deneklerin medeni hâl dağılımı	30
Çizelge 4.6. Deneklerin eğitim durumu dağılımı	30
Çizelge 4.7. Deneklerin aylık ortalama gelir dağılımı	30
Çizelge 4.8. Katılımcıların “İnternet üzerinden verilen bankacılık hizmetleri hakkında bilginiz var mı?” sorusuna yöneltilmiş olduğu cevapların dağılımı	31
Çizelge 4.9. Katılımcıların “Bilgisayar, sabit telefon, cep telefonu ve benzeri teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanıyor musunuz?” sorusuna yöneltilmiş olduğu cevapların dağılımı	32
Çizelge 4.10. Katılımcıların “İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmamanızın sebebi nedir?” sorusuna yöneltilmiş olduğu cevapların dağılımı.....	32
Çizelge 4.11. İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmayan bireylerin internet bankacılığı ile ilgili ifadelerine vermiş olduğu cevapların dağılımı	33
Çizelge 4.12. İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanan bireylerin “İnternet bankacılığı kullanma nedeniniz nedir?” sorusuna vermiş olduğu cevapların dağılımı.....	34
Çizelge 4.13. İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanan bireylerin “İnternet bankacılığını kullanma süreniz nedir?” sorusuna vermiş olduğu cevapların dağılımı.....	35
Çizelge 4.14. İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanan bireylerin “İnternet bankacılığını kullanma sıklığınız nedir?” sorusuna vermiş olduğu cevapların dağılımı.....	35
Çizelge 4.15. İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanan bireylerin en fazla kullandıkları internet bankacılığı hizmetlerinin dağılımı	36
Çizelge 4.16. Bireylerin, internet bankacılığı kullanımını öğrenmenin kolay olduğunu düşünmelerine yönelik dağılım	37

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.17. Bireylerin, bankaların internet sitelerinin internet bankacılığı kullanımını kolaylaştırdığına ilişkin düşüncelerine yönelik dağılım	37
Çizelge 4.18. Bireylerin, işlemler için gerekli sürecin basit ve anlaşılır olduğuna ilişkin düşüncelerine yönelik dağılım	38
Çizelge 4.19. Bireylerin, internet bankacılığının kullanımı konusunda bir başkasının yardımına ihtiyaç duyma durumlarının dağılımı.....	38
Çizelge 4.20. Bireylerin, internet bankacılığının güvenliği konusunda endişe duyma durumlarının dağılımı.....	39
Çizelge 4.21. Bireylerin, işlemler sırasında girdikleri kişisel bilgilerin korunduğuna inanma durumlarının dağılımı.....	39
Çizelge 4.22. Bireylerin, internet bankacılığını finansal açıdan güvenilir bulma durumlarının dağılımı.....	40
Çizelge 4.23. Bireylerin, güvenlikle ilgili kaygılarının internet bankacılığı kullanımlarında etkili olmaması durumlarının dağılımı	40
Çizelge 4.24. Bireylerin, internet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olma durumlarının dağılımı	41
Çizelge 4.25. Bireylerin, internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin süresini kısalttığına dair düşüncelerinin dağılımı	41
Çizelge 4.26. Bireylerin, internet bankacılığı sayesinde bankacılık hizmetlerinin daha etkin ve verimli kullanılmasına dair düşüncelerinin dağılımı.....	42
Çizelge 4.27. Bireylerin, internet bankacılığının günün her saatinde kullanılabileceği ve 24 saat ulaşılabilir olması sebebiyle şube bankacılığından daha etkin olduğu düşüncelere dair dağılım	42
Çizelge 4.28. Bireylerin, internet bankacılığı ile bankacılık işlemlerinin daha az maliyetli olduğuna dair inançlarının dağılımı	43
Çizelge 4.29. Bireylerin, nakit para taşıma riskini ortadan kaldırdığı için internet bankacılığını tercih etmelerine dair dağılım	43
Çizelge 4.30. Bireylerin, internet bankacılığında kullanılan teknolojiye güvenmelerine dair dağılım	44
Çizelge 4.31. Bireylerin, internet bankacılığını düzenli olarak kullanacaklarına dair düşüncelerinin dağılımı	44
Çizelge 4.32. Bireylerin, herkese internet bankacılığını kullanmasını tavsiye edebileceklerine dair düşüncelerinin dağılımı	45

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.33. Cinsiyet ile internet bankacılığının kullanılma sıklığı arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi	45
Çizelge 4.34. Cinsiyet ile internet bankacılığı kullanımını öğrenmenin kolay olduğunu düşünme arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi	46
Çizelge 4.35. Cinsiyet ile internet bankacılığının kullanımı konusunda bir başkasının yardımına ihtiyaç duyulma durumunun çapraz çizelgesi	47
Çizelge 4.36. Cinsiyet ile internet bankacılığının güvenliği konusunda endişe duyma durumunun çapraz çizelgesi	48
Çizelge 4.37. Cinsiyet ile internet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olma durumunun çapraz çizelgesi	49
Çizelge 4.38. Yaş ile bireylerin internet bankacılığını kullanma nedenleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi	50
Çizelge 4.39. Yaş ile en fazla kullanılan internet bankacılığı hizmetleri arasındaki çapraz çizelge	51
Çizelge 4.40. Yaş ile bireylerin internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin maliyetini düşürdüğüne dair görüşleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi	52
Çizelge 4.41. Eğitim durumu ile internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmayan bireylerin internet bankacılığı hakkındaki ifadelerine ilişkin çapraz çizelge	53
Çizelge 4.42. Eğitim durumu ile bireylerin internet bankacılığını kullanma nedenleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi	54
Çizelge 4.43. Eğitim durumu ile bireylerin internet bankacılığı kullanımını öğrenmenin kolay olduğuna ilişkin görüşleri arasındaki çapraz çizelge	55
Çizelge 4.44. Eğitim durumu ile bireylerin internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin süresini kısaltmasına yönelik düşünceleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi	56
Çizelge 4.45. Eğitim durumu ile bireylerin internet bankacılığının, günün her saatinde kullanılabilmesi ve 24 saat ulaşılabilir olduğu için şube bankacılığından daha etkin olduğunu düşünme durumu arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi	57
Çizelge 4.46. Eğitim durumu ile bireylerin internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin maliyetini düşürdüğüne dair görüşleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi	58

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.47. Aylık ortalama gelir ile bireylerin internet üzerinden verilen bankacılık hizmetleri hakkında bilgilerinin olup olmadığına dair görüşleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi.....	59
Çizelge 4.48. Aylık ortalama gelir ile bireylerin internet bankacılığını kullanma nedenleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi.....	60
Çizelge 4.49. Aylık ortalama gelir ile bireylerin internet bankacılığını kullanma sürelerine ilişkin çapraz çizelge	61
Çizelge 4.50. Aylık ortalama gelir ile bireylerin, bankaların internet sitelerinin internet bankacılığı kullanımını kolaylaştırdığına dair düşünceleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi.....	62
Çizelge 4.51. Aylık ortalama gelir ile bireylerin internet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olup olmama durumu arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi.....	63
Çizelge 4.52. Aylık ortalama gelir ile bireylerin internet bankacılığı sayesinde bankacılık hizmetlerinin daha etkin ve verimli kullanıldığına ilişkin görüşleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi.....	64
Çizelge 4.53. Aylık ortalama gelir ile bireylerin internet bankacılığını düzenli olarak kullanacaklarına dair düşünceleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi.....	65
Çizelge 4.54. Cinsiyet ile bireylerin teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma durumunun çapraz çizelgesi	66
Çizelge 4.55. Yaş ile bireylerin teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma durumunun çapraz çizelgesi.....	67
Çizelge 4.56. Medeni hâl ile bireylerin teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma durumunun çapraz çizelgesi	67
Çizelge 4.57. Eğitim durumu ile bireylerin teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma durumunun çapraz çizelgesi	68
Çizelge 4.58. Aylık ortalama gelir ile bireylerin teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma durumunun çapraz çizelgesi.....	69

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılan kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
ATM	Automated Teller Machine (Otomatik Vezne Makinesi)
BAĞ-KUR	Bağımsız Çalışanlar Kurumu
EFT	Elektronik Fon Transferi
ETKK	Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu
KGS	Kartlı Geçiş Sistemi
OECD	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Teşkilatı
OGS	Otomatik Geçiş Sistemi
PTT	Posta ve Telgraf Teşkilatı
SMS	Short Message Service (Kısa Mesaj Servisi)
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler İçin İstatistiki Paket)
SSK	Sosyal Sigortalar Kurumu
UN-CEFACT	Birleşmiş Milletler Yönetim, Ticaret ve Ulaştırma İşlemlerini Kolaylaştırma Merkezi
WTO	Dünya Ticaret Örgütü

1. GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz bilgi çağının etkisiyle hızla gelişen teknoloji tabanlı hizmetler günlük hayatımızda oldukça önemli bir yer kaplamaya ve yaşamımızı kolaylaştırmaya devam etmektedir. Bugün 7'sinden 70'ine her yaştan insanın kullandığına şahit olduğumuz teknolojik ürünler artık bize elimizin altında bulundurma ihtiyacı hissettiren, bilgiyi zahmetsiz olarak bize taşıyan, zaman kaybı ve maliyet kaygısını bertaraf eden, deyimi yerindeyse "arabayı düze çıkartan" birer aracı hâline gelmişlerdir.

Tıpkı diğer sektörler gibi, gelişen teknolojik değişimlere seyirci kalamayan bankalar da artan rekabetten kopmamak amacıyla bilgi teknolojilerini son yeniliklerine kadar kullanmaya başlamış ve müşterilerine sundukları hizmetleri çeşitlendirmişlerdir. Bu, bankalar için bir yandan hem azalan maliyetlerden kaynaklanan kâr hem de zamandan tasarruf anlamına gelirken bir yandan da artan müşteri sayısı ve bağlılığı sürecin vazgeçilmez birer unsuru olmuşlar ve bankaları bu alana yatırım yapmaya mecbur bırakmışlardır.

Finans alanında yaşanan bu yeniliklerden biri de, kullanım alanının yangın olması nedeniyle, kuşkusuz internet bankacılığıdır. Şube bankacılığının yükünü azaltan, ayrı bir branş olarak uzmanlık alanı hâline gelen internet bankacılığı, bankaların müşterileriyle iletişim içinde olmalarını belki de en çok kolaylaştıran yeniliklerinden biridir.

Gerek internet erişimi bulunan mobil cihazlarla gerek bilgisayar vb. teknolojik araçlarla her an bankacılık hizmetlerini kullanabilme şansına sahip olan banka müşterilerinin bu alanı ne kadar tanıdıkları, bu alandan ne ölçüde yararlandıkları ve bu alanla ilgili ne ölçüde fikir sahibi oldukları hem kendi işlemlerini kolaylaştırmaları bakımından hem de sektörün gelişimi açısından önem arz etmektedir. Bu kapsamda, bireylerin internet bankacılığı kullanım etkinliği, bankaların çalışma saatlerini de göz önünde bulundurursak, sabah işe giriş ve akşam işten çıkış saatleri belli olup da vakit kısıtı yaşayan kamu personeli özelinde ölçülmüş ve sorgulanmıştır.

Bu amaçla, literatür taraması ve ampirik çalışma yapılarak hazırlanan bu çalışma iki ana kısım altında beş bölümden oluşmaktadır.

İlk bölümde çalışmayla ilgili bilgilere yer verilmiştir.

İkinci bölümde, geneli itibarıyla bankacılık sektörüne değinilmiştir. Bankacılığın tanımı yapılarak temel işlevleri açıklanmış, bankacılık sisteminin hem dünyadaki hem de Türkiye'deki tarihsel gelişimine yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde ise öncelikle elektronik ticaret konusu ele alınmıştır. Elektronik ticaretin tanımı yapılarak elektronik ticaret türleri açıklanmış, son olarak ise elektronik ticaretin etkilerine değinilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünün bir diğer alt başlığında elektronik bankacılık yer almaktadır. Öncelikle elektronik bankacılığın tanımı yapılmış, avantajları ve dezavantajlarına değinilmiş, son olarak da elektronik bankacılığın ülkemizdeki durumuna yer verilmiştir.

Üçüncü bölümün bir diğer alt başlığını ise internet bankacılığı oluşturmaktadır. Çalışmanın bu bölümünde ilk olarak internet bankacılığının tanımlamalarına yer verilmiş, olumlu ve olumsuz yönleri açıklanmıştır. Son olarak ise internet bankacılığının Türkiye'deki gelişimine ilişkin bilgilere ve internet bankacılığı istatistiklerine yer verilmiştir.

Dördüncü bölümde internet bankacılığına yönelik bir uygulama yapılmıştır. İnternet bankacılığının kullanım etkinliğini ölçmek amacıyla yapılan çalışmanın veri toplama aşamasında anket yöntemi kullanılmıştır. Anketlerin analizinde SPSS programından yararlanılmış, analize 117 anket dâhil edilmiştir. Anketlerden elde edilen bilgiler düzenlenmiş ve yorumlanmıştır.

Son olarak, çalışma sonuçlarına ve bu sonuçların değerlendirilmesine yer verilmiştir.

2. BANKACILIK SEKTÖRÜ VE TARİHSEL GELİŞİMİ

2.1. Bankanın Tanımı ve İşlevleri

2.1.1. Bankacılığın tanımı

Değişen ekonomik ve teknolojik koşullara paralel olarak bankacılıkta yaşanan hızlı ve sürekli gelişim, günümüzdeki bankacılık faaliyetlerini, ödeme aracı olarak sadece metal paraların kullanıldığı dönemlerdeki bankacılık faaliyetlerinden oldukça ileri bir noktaya taşımıştır. Geçmişte toplumun sadece belirli kesimlerini ilgilendiren sınırlı bankacılık faaliyetlerinden artık hemen hemen her bireyin hizmet aldığı, ulusal ve uluslararası ticarete büyük öneme sahip bir yapıya geçilmiştir.¹

Günümüzde bankalar tarafından gerçekleştirilen işlerin çok çeşitli ve karmaşık olması bankalar için genel geçer, tek bir tanım yapmayı imkânsız hâle getirmiştir; bu sebeple, bugüne kadar pek çok tanım ortaya konmuştur. Tanımlar yeterli olmasa da, bankalar para toplama ve kredi verme gibi iki temel fonksiyonu vurgulaması açısından önem taşımaktadır. Tanımlarda vurgulanan bir diğer husus da bankaların işletme olarak nitelendirilmesidir. İşletmeyi “İktisadi mal veya hizmet üretmek ve/veya pazarlamak için faaliyette bulunan bir kuruluş.” olarak tanımlayacak olursak, bankalar hizmet üreten işletmelerdir diyebiliriz. Bu nedenle işletmecilik temel yöntemleri, amaç ve politikaları bankalar için de geçerli olacaktır. İşletmelerin bir numaralı amacı olan kâr elde etmek, bir işletme olarak nitelendirilen ticari bankaların da birincil amacı olarak görülmektedir.²

Bugünkü iktisadi ve ticari hayat içinde oldukça önemli bir yere sahip olan bankayı, sermaye, para ve kredi üzerine her çeşit işlemi yapan ve düzenleyen, özel ve tüzel kişilerin, devletin ve işletmelerin bu alandaki her türlü ihtiyaçlarını karşılamak üzere çalışan bir iktisadi kuruluş olarak da tanımlayabiliriz.³

¹ Uzkesici, N. (1994). Modern Banka Yönetimi ve Organizasyonu. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 784.

² Geylan, R. (1985). Ticari Banka Yönetimi ve Türk Ticari Bankalarının Temel Yönetim Sorunları. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi İkt. ve İdari Bil. Fak. Yayını, 3-4.

³ Kocaimamoğlu, S. (1983). Bankacılık Ansiklopedisi. Ankara: Türk İş Bankası Kültür Yayınları, 69.

Bir başka tanıma göre ise banka, halkın belli zaman içinde harcamadığı paraları kabul ederek, bunları nema getirir şekilde kredi ve plase eden, ödemelerde aracılık, para nakli, senet tahsili, emanet kabulü gibi çeşitli hizmetler veren bir işletmedir.⁴

Bankalar, halktan topladığı ya da kendi sahip olduğu paraları kredi olarak kullandıran ve para akışına aracılık eden iktisadi işletme ve bu işletmenin sahibi durumunda olan anonim şirket olarak da tanımlanabilmektedirler.⁵

Diğer yandan, bir başka yazar bankaları sermayeyi az faizle toplayan ve daha çok faizle işleten, paranın varlığından dolayı kredi veren, para üzerine ticaret yapan işletmeler olarak tanımlamaktadır.⁶

Eyüpgiller'e göre ise banka; sermaye, para ve kredi konularına giren her çeşit işlemleri yapan ve düzenleyen, özel veya kamusal kişiler ile işletmelerin bu alandaki her türlü ihtiyaçlarını karşılama faaliyetlerini temel uğraş konusu olarak seçen bir ekonomik birimdir.⁷

2.1.2. Bankacılığın temel fonksiyonları

Bir ülkedeki banka sayısı, sermayesi ve iktisadi faaliyet derecesi o ülkenin iktisadi ve ticari durumunu yakından ilgilendiren çok önemli ölçülerdir.⁸

Yerine getirdikleri fonksiyonlar açısından ülkenin kalkınmasında büyük rol oynayan, ekonominin temelini teşkil eden bankacılık sisteminin temel işlevlerini aşağıdaki şekilde sıralamamız mümkündür:⁹

- Finansal aracılık fonksiyonu: Bankalar, fon fazlası veren kişi, kuruluş ve işletmeler ile fona gereksinim duyan ya da fon açığı veren kişi, kuruluş ve işletmeler arasında aracılık yapmaktır.¹⁰

⁴ Öcal, T., Çolak, Ö. F. (1991). Para Banka. İstanbul: İmge Kitabevi, 11.

⁵ Battal, A. (2004). Sorularla Banka Hukuku. Ankara: Gazi Kitabevi, 15.

⁶ Yücesoy, C. (1967). Bankacılık ve Muhasebesi. İstanbul: Çağlayan Kitabevi, 15.

⁷ Eyüpgiller, S. S. (1986). Bankacılar İçin Banka İşletmeciliği Bilgisi. Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Yayın No: 191, 3.

⁸ Kocaimamoğlu, 1983, 69.

⁹ Babuşçu, Ş. (2001). Temel Bankacılık. İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği Eğitim ve Tanıtım Grubu Seminer, 7.

¹⁰ Akgüç, Ö. (2007). Banka Yönetimi ve Performans Analizi. İstanbul: Arayış Basım ve Yayıncılık, 2.

- Kaydi para yaratma fonksiyonu: Temel olarak, bankalar tarafından yaratılan para olarak adlandırılan kaydi para, fiziki varlığı olmayan, sadece bankaların hesaplarına alacak ya da borç kaydı düşülerek yaratılan bir ödeme aracıdır. Bankalar ve finansal kuruluşlar nezdinde üzerine çek yazılabilen vadesiz mevduat olarak da tanımlanabilir. Bankalarının en önemli özelliği mevduat ve mevduat benzeri kaynaklar toplayarak satın alma gücü yaratabilmeleridir. Bankalar üzerine çek çekilmesi, çeklerin ödeme aracı olarak kullanılması, verilen ödeme emirleri ile bankalardaki paraların bir hesaptan bir hesaba para aktarılması bankalara kaydi para yaratma olanağı vermektedir. Kaydi para yaratılmasında bankaya para yatırılması da zorunlu değildir, bankaların kredi açması ve bu kredi sınırları içinde çek çekilmesi ya da ödeme emri verilmesi gibi durumlarda da kaydi para yaratılabilmektedir.¹¹
- Kaynaklara akıcılık sağlama fonksiyonu: Bankacılık sistemi günümüzde uluslararası düzeyde kaynaklara akıcılık sağlamaktadır. Bankalar kaynak (fon) fazlası olan yöre ve pazarlardan, kaynak açığı olan yöre ve pazarlara kaynak akışı sağlayarak kaynaklara akıcılık, hareketlilik sağlamaktadır.¹²
- Kaynakların etkin kullanımını sağlama fonksiyonu: Bankalar topladıkları kaynakları verimli, kârlı alanlara, toplumsal ve kültürel açıdan öncelikli sektörlerle aktararak ekonomide kaynak kullanımını etkilemekte, bu yolla da ekonomik kalkınmaya katkıda bulunmaktadır. Kredi verecekleri zaman riskten kaçınmak için en kârlı, en faydalı projelere kaynak aktarmakta, bu sayede farkında olmadan ülke ekonomisinde oluşan kaynakların en verimli noktalarda kullanılmasını sağlamaktadırlar. Bankalar, kaynakların iyi kullanılmasını sağladıkları ölçüde ekonomik gelişmeyi hızlandırmaktadırlar.¹³
- Para ve maliye politikalarının yürütülmesine yardımcı olma fonksiyonu: Merkez Bankasının kullandığı açık piyasa işlemleri, faiz oranı, reeskont oranı, mevduat zorunlu karşılık oranı, kredi tavanlarının belirlenmesi gibi para politikası araçlarıyla ekonomik istikrarın sağlanması ve yüksek istihdamın oluşturabilmesi, para ile maliye politikalarının etkin yürütülebilmesi için gelişmiş bir bankacılık sistemine ihtiyaç vardır.
- Kısa süreli fonları uzun süreli fonlar hâline dönüştürme fonksiyonu: Bankalar, ödünç verme eğiliminde olan tasarruf sahiplerinin kısa süreli ve göreceli olarak küçük

¹¹ İnternet: Wikipedia, Web: https://tr.wikipedia.org/wiki/Kaydi_Para, 4 Temmuz 2015'te alınmıştır.

¹² Akgüç, 2007, 2.

¹³ Akgüç, Ö. (1992). 100 Soruda Türkiye'de Bankacılık, İstanbul:Gerçek Yayınevi, 7.

miktarlardaki kaynaklarını toplayarak ekonomide uzun süreli fon hâline dönüştürmekte ve yatırımların finansmanı için olanak sağlamakta, bir diğer deyişle tasarruf sahipleri ile yatırımcılar arasında köprü görevi üstlenmektedirler.

- Ulusal ve uluslararası ticareti geliştirme fonksiyonu: Ulusal ve uluslararası piyasalarda en büyük sorun ödemelerin güvenilirliği konusunda ortaya çıkmaktadır. Uluslararası ticarete taraflar, birbirlerini çok iyi tanımadıkları için karşılıklı bir güvensizlik ve risk içindedirler. İhracatçı sattığı malların bedelini tahsil etmek, ithalatçı ise sözleşmede saptanan malları zamanında almak amacındadır. Bu noktada banka, ihracatçıya ithalatçı adına ödemeyi yapacağı güvencesini verirken ithalatçıya da ihracatçının istenen nitelikte malı kendisine göndereceğini garanti etmektedir.¹⁴
- Gelir ve servet dağılımını etkileme fonksiyonu: Bankalar, izledikleri kredilendirme politikalarıyla gelir ve servet dağılımını etkilemektedirler.
- Hizmet fonksiyonu: Ticari bankalar müşterilere birtakım hizmetler sunarlar ve bu hizmetlerin büyük bir kısmı bankaya kazanç getirir. Bankalar açısından bu hizmetlerin temel amacı daha fazla mevduat toplamaktır. Daha fazla mevduat ise daha fazla kredi yaratma gücüdür. Bu nedenle, verilen hizmetler mevduatın maliyetidir. Eldeki paranın muhafaza edilebileceği güvenli bir yer sağlamak, müşterilerin üçüncü şahıslardan olan alacaklarının tahsiline aracılık yapmak, ticari senetleri iskonto veya tahsil etmek, müşteriler adına menkul kıymet alım satımı yapmak, müşterilere kredi konusunda ve finansal konularda danışmanlık yapmak, kiralık kasa ve serbest depo hizmetleri vermek, ithalat ve ihracat işlemlerine aracılık etmek, havale işlemleri yapmak, BAĞ-KUR, SSK primumu, vergi tahsil ve tediye işlemleri yapmak, elektrik, su, doğalgaz, PTT, ev kirası, cep telefonu faturası vb. işlemlerin tahsil ve tediyesini yapmak bu hizmetlere örnek olarak gösterilebilir.¹⁵

2.2. Bankacılığın Tarihsel Gelişimi

İlk bankerler olarak kabul edilen Lombardiyalı Yahudiler, bankacılık işlemlerini pazarlara koydukları birer masa üzerinde yapmışlardır. Buradan hareketle “banka”

¹⁴ Seyidoğlu, H. (2001). Uluslararası İktisat. İstanbul: Güzem Yayınları, 329.

¹⁵ Geylan, 1985, 15.

kelimesinin, İtalyancada “tezgâh, masa” anlamına gelen “banco” kelimesinden türemiş olduğu düşünülmektedir.¹⁶

Masalarda madeni paraların ağırlıklarını tartmak, ayarlarına bakmak, değersiz paraları yenileriyle değiştirmek, para bozmak, paraları muhafaza etmek gibi çeşitli işler yapan sarrafların bulunduğu bilinmektedir. Bu sarraflara daha sonra “banker” adı verilmiştir.¹⁷

İlk bankacılık hizmetlerinin eski Sümer ve Babil’e kadar uzandığı düşünülmektedir. İlk banka milattan önce 3500 yılında Sümerler’de kurulmuş olan “Maket” isimli kuruluştur. Yapılan kazılar sonucunda Maketlerin harman zamanları ödenmek üzere tohum gibi hammadde ve teçhizat alımı için çiftçilere ilk zamanlar fiziki, sonraları ise parasal kredi açtıkları ortaya çıkmıştır.¹⁸

Ödünç işlerinin nasıl yönetileceği, borcun vadesinde nasıl tahsil olunacağı gibi bankacılıkla ilgili konuları içeren ilk kanunların Babil İmparatorluğu zamanında Hamurabi Kanunları’nda yazılmış olduğu bilinmektedir.¹⁹

Sümerler uzak ülkelerle olan mal değişimlerinde banknot gibi dolaşan bazı belgeler de kullanmışlardır. Sonraki süreçlerde bankacılık hizmetlerinin Maketlerin tekeline çıktığı, ticaretle uğraşan bazı zenginlerin de bu konuda uzmanlaştığı bilinmektedir. 1453 yılında İstanbul’un fethiyle beraber ortaya çıkan Rönesans hareketi ve yeni kıtaların keşfedilmeye başlanmasıyla birlikte ticaret genişlemiş, okyanuslara kaymaya başlamıştır. Batı ülkelerinde o zamana kadar geçerli olan kilise hukukunun yerini Roma hukukunun almış, bu da insanların faize olan bakışlarının değişmesine, faizin yasal olarak kabul edilmeye başlanmasına neden olmuştur.²⁰

İspanyolların Güney Amerika’dan getirdikleri altınlarla çeşitli sikkeler basması, Avrupa’daki para çeşitliliği ve ayarlarının bozuk olması nedeniyle paraların birbirlerine göre olan değerlerinin ölçülmesinde zorluklar yaratmaya başlamış, bunun üzerine bu

¹⁶ Parasız, İ. (2011). Türkiye’de ve Dünya’da Bankacılık. İstanbul: Ezgi Kitabevi, 19.

Kaya, F. (2012). Bankacılık Giriş ve İlkeleri. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 43.

¹⁷ Kocaimamoğlu, 1983, 69.

¹⁸ Parasız, İ. (2000). Modern Bankacılık Teori ve Uygulama. İstanbul: Banksis Yayınları, No:82, 5-6.

¹⁹ Parasız, 2011, 19.

²⁰ Parasız, 2011, 20.

karmaşayı ortadan kaldırmak için o dönemlerde ticaretin en yoğun olduğu ve paraların toplandığı iki merkezden (Amsterdam ve Hamburg) biri olan Amsterdam'da 1609'da modern anlamda faaliyet sürdüren ilk banka olma özelliğini taşıyan Amsterdam Bankası kurulmuştur.²¹ 1967 yılında devlete para sağlamak amacıyla kurulan İngiltere Bankası ise emisyon tekeline sahip olmamakla birlikte devlet kontrolünde özel bir banka olarak çağdaş merkez bankalarının ilk örneğini oluşturmaktadır.²²

Bugünkü anlamda bankacılık 17'nci yüzyılın başlarından itibaren ortaya çıkmış, 19'uncu yüzyıldan sonra ise faaliyet alanlarına göre gelişmeye ve uzmanlaşmaya başlamıştır.

2.3. Türkiye'de Bankacılığın Gelişimi

Bu bölümde Türkiye'de bankacılığın tarihsel gelişimi Osmanlı dönemi ve Cumhuriyet dönemi olmak üzere iki ana başlık altında ele alınmaktadır.

2.3.1. Osmanlı dönemi (1847-1923)

Türklerin ağırlıklı olarak askerlik ve yöneticilik gibi işlere yoğunlaşmalarının, ticaret, sarraflık, faizcilik gibi meslekleri Türk ve Müslüman olmayan kimselere bırakmalarının sonucu olarak Osmanlı İmparatorluğu'nun son dönemlerine, 19'uncu yüzyılın ortasına, Tanzimat Dönemi'ne kadar banka ya da benzeri bir kurum kurulmamıştır. Öte yandan, Batı Avrupa'da yaşanan ve ticaretin gelişmesine, ekonomik refahın artmasına neden olan sanayileşme ve dışa açılma sürecine, aynı dönemde Osmanlı Devleti'nin ekonomik ve siyasi alanlarda gerileme döneminde olması, ekonomisinin de kapalı bir düzen içinde kalması nedeniyle ayak uyduramaması da bankacılığın gelişmesini engelleyen diğer bir unsur olmuştur.

Osmanlı Devleti'nde "kaime" adı verilen ilk kâğıt para 1840 yılında bütçe açıklarını kapatmak için çıkarılmıştır. Sürekli dış ticaret açığı verilmesi dolayısıyla kısa sürede önemli miktarda artırılan kaimeler bir süre sonra yabancı paralar karşısında değerlerini önemli ölçüde düşürünce dış piyasalardan kaynak bulmak zorlaşmıştır. O dönemlerde Osmanlı'da bankacılık işlemleri sarraflar ve bankerler tarafından

²¹ Parasız, 2011, 20.

²² Urgancı, H. (1982). Para ve Banka. Adana: Önder Matbaası.

yapılmaktayken İmparatorluk'ta para basımıyla ilgili sıkıntılar yaşanması ve aşırı derecede yüksek olan dış borçların ödenemez hâle gelmesi üzerine, bu borçların finansmanı için çıkarılan kaimenin değerini korumak amacıyla J. Alleon ve T. Baltazzi isimli iki Galata bankeri görevlendirilmiş ve bugünkü anlamda ilk bankanın temelini atan Bank-ı Dersaadet (İstanbul Bankası, Banque de Constantinople) 1847 yılında kurulmuştur.²³ Ancak ödeme yeteneğini tehlikeye düşüren işlemlere yönelmesi ve spekülasyon yapması nedeniyle Bank-ı Dersaadet 1852 yılında kapanmak zorunda kalmıştır.

Cumhuriyetten önce, amaçları daha çok ülkemizde faaliyette bulunan yabancı şirketleri finanse etmek olan yabancı sermaye grupları ya da yabancı iştirakleriyle kurulmuş bankalar piyasada faaliyet göstermekteydi. Bu bankalardan 13 tanesi Cumhuriyet döneminde de faaliyetlerine devam etmiştir. Osmanlı döneminde kurulmuş olan yabancı bankaların içinde en önemlisi 1863 yılında kurulmuş olan Osmanlı Bankası (Bank-ı Osman-î Şahane)'dir.²⁴ Bu bankanın diğer bankalardan farkı, devlet bankası niteliği kazandırılarak otuz yıl boyunca banknot basma ayrıcalığının ve tekelinin kendisine tanınmış olmasıdır.²⁵

Osmanlı döneminde millî sermayeyle kurulmuş banka sayısı çok azdır. Mithat Paşa tarafından 1863 yılında çiftçilere uygun şartlarda tarımsal kredi vermek amacıyla kurulan Memleket Sandıkları bunlardan bir tanesidir. Diğer yandan, halkın elindeki dağınık ve az miktardaki paraları bir araya getirerek ihtiyaç sahiplerinin hizmetine sunmak ve halka tasarruf alışkanlığı kazandırmak amacıyla yine Mithat Paşa tarafından 1868 yılında İstanbul Emniyet Sandığı kurulmuştur. Emniyet Sandığı ise 1907 yılında Ziraat Bankasına bağlanmıştır.²⁶

1908 yılından 1923 yılına kadar geçen süre içerisinde 11'i İstanbul'da, 13'ü Anadolu şehirlerinde olmak üzere toplam 24 millî banka kurulmuş, bunlardan 14'ü Cumhuriyet döneminde de faaliyetini sürdürmüş, diğerleri kapanmak zorunda kalmıştır.²⁷

²³ Akgüç, Ö. (1987). 100 Soruda Türkiye'de Bankacılık. İstanbul: Gerçek Yayınları, 8.

Günel, M. (2007). Para Banka ve Finansal Sistem. Ankara: Yeni Dönem Yayınları, 173.

²⁴ Parasız, 2011, 22.

²⁵ Kaya, 2012, 46.

²⁶ Parasız, 2011, 22.

²⁷ Günel, 2007, 174.

2.3.2. Cumhuriyet dönemi (1923 ve sonrası)

Cumhuriyet dönemi; ulusal bankalar dönemi (1923-1932), devlet bankaları dönemi (1933-1944), özel bankalar dönemi (1945-1959), planlı dönem (1960-1980), serbestleşme ve dışa açılma dönemi (1981-2001) ile yeniden yapılandırma dönemi (2002 ve sonrası) olmak üzere toplam 6 başlık altında incelenecektir.

2.3.2.1. Ulusal Bankalar Dönemi (1923-1932)

Daha önce de ifade ettiğimiz gibi, Cumhuriyet öncesi dönemde bankacılık hizmetleri ağırlıklı olarak yabancı sermayeyle yürütülmekteydi. Cumhuriyetin kurulmasıyla birlikte ulusal kalkınma fikri önem kazanmış ve bu amaçla, 1923 yılında İzmir’de toplanan İzmir İktisat Kongresi’nde yabancı bankalar yüzünden sınırlı düzeyde kalan millî bankacılığın geliştirilmesinin, yabancı hegemonyasından kurtulunmasının gerekliliği vurgulanmıştır.

Bu amaçla, aynı dönemde ilk olarak 1924 yılında Türkiye İş Bankası, 1925 yılında ilk kalkınma bankası olan Türkiye Sınai ve Maadin Bankası (1932’de Türkiye Sanayi ve Kredi Bankası adını almış, 1933’te Sümerbank’a devredilmiştir), 1927 yılında konut kredisi vermek amacıyla Emlak ve Eytam Bankası (1946’da Türkiye Emlak Kredi Bankası adını almıştır) kurulmuştur. Bunların yanı sıra, 1924-1932 yılları arasında tek şubeli 29 adet yerel banka kurulmuş ve çoğu 1929-1930 Dünya Ekonomik Bunalımı’yla birlikte kapanmıştır.²⁸

Cumhuriyet döneminde bankacılık alanında atılan en önemli adımlardan birisi 1930 yılında Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının kurulmasıdır.²⁹

2.3.2.2. Devlet bankaları dönemi (1933-1944)

1929 yılında yaşanan Ekonomik Bunalım sonrası dünya ülkelerinde hâkim olmaya başlayan, devletin ekonomik hayata müdahalesine dayalı politika anlayışı ülkemizde de etkisini göstermiştir. Birinci Beş Yıllık Sanayi Planı bu dönemde hazırlanmış, bu planla

²⁸ Akgüç, 1987, 20-27.

Günel, 2007, 175.

²⁹ Türkiye Bankalar Birliği. (2008). 50. Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye’de Bankacılık Sistemi “1958-2007”. İstanbul: TBB Yayın, No:262, 3.

“devletçilik” politikası ağırlık kazanmış ve büyük sermayeli devlet bankaları kurulmaya başlamıştır.³⁰ Bu bağlamda, 1933 yılında sınai kalkınmayı desteklemek amacıyla Sümerbank ve yerel yönetimleri kalkındırmak, şehir imar planları hazırlamak, su-elektrik-havagazı-kanalizasyon gibi altyapı hizmetlerinin sağlanmasını orta ve uzun vadeli kredilerle desteklemek amacıyla Belediyeler Bankası (adı daha sonra İller Bankası olmuştur), 1935 yılında Etibank, 1938 yılında Türk ve yabancı limanlar arasında düzenli posta seferleri işletmek, şehir içi deniz nakliyat işlerini tekel hâlinde yapmak, çeşitli liman işlerini yürütmek amacıyla Denizbank ile küçük esnaf ve zanaatkârlara kredi sağlamak amacıyla Halk Bankası ve Halk Sandıkları kurulmuştur.³¹

2.3.2.3. Özel bankalar dönemi (1945-1959)

İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra, 1930’lu yıllarda Türkiye ekonomisinde izlenen kapalı, korumacı ekonomi politikalarının yerini daha liberal, özel mülkiyeti destekleyen, dışa açık politikalar almıştır.³² İktisadi devletçilik yerine özel sektörün desteklenmesi yoluyla ekonomik kalkınmanın hızlandırılması politikası benimsenmiştir.³³ Bu değişikliğin nedeni, savaş yıllarında yaşanan yüksek enflasyon ve spekülasyon ortamında tarım ve ticaret kesiminde varlıklı bir sınıfın ortaya çıkmış olması, gelişmiş batı ülkeleriyle yakın ilişki kurmak istenmesi ve 1950 yılında iktidara liberal olan ve özel mülkiyeti destekleyen bir hükûmetin geçmesidir.³⁴

Bu bağlamda, 1944 yılında Yapı ve Kredi Bankası, 1946 yılında Garanti Bankası, 1948 yılında Akbank, 1950 yılında Türkiye Sınai Kalkınma Bankası, 1955 yılında Pamukbank ve 1959 yılında Türkiye Öğretmenler Bankası kurulmuştur. Akbank günümüzde hâlen faaliyetine devam etmektedir.

³⁰ Uçarkaya, S. (2006). Kamu Bankalarının Bankacılık Sistemindeki Rolü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Bankacılık ve Finansal Kuruluşlar Genel Müdürlüğü, 61. Kaya, 2012, 49.

³¹ Parasız, 2011, 23.

³² Akgüç, Ö. (1989). 100 Soruda Türkiye’de Bankacılık. İstanbul: Gerçek Yayınevi, 39.

³³ Kaya, 2012, 49.

³⁴ Dündar, B. (2006). Birleşmeler ve Stratejik İşbirliklerinin Şirketlerin Küreselleşmeleri Üzerindeki Etkileri, (Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma), Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, 103.

Bu dönemin bir diğer özelliği, banka sayısı ile birlikte şube sayısında da artış olması ve şube bankacılığının yaygınlaşmış olmasıdır.³⁵

Bankacılıktaki gelişmelere paralel olarak, bankacılık mesleğinin gelişmesi, işbirliğinin sağlanması ve haksız rekabeti önleyici kararların alınması ve uygulanması amacıyla Türkiye Bankalar Birliği kurulmuş ve 1958 yılında faaliyete geçmiştir. Türkiye ekonomisinde 1950'lerin sonunda yaşanan Ekonomik Bunalım ve bunun sonucunda uygulanan 1958 İstikrar Programı'nın bankalar üzerindeki olumsuz etkisi 1960'ların başında da devam etmiştir.³⁶

2.3.2.4. Planlı dönem (1960-1980)

1960-1980 dönemi bankacılık sektörünün büyük ölçüde devlet kontrolü altına alındığı bir dönemdir. Ekonomide yaşanan durgunluk nedeniyle 1950'li yıllarda uygulanan liberal program terk edilmiş, yerine ekonomik alanda kamu müdahalesinin arttığı karma ekonomi uygulamasına geçilmiş ve ithal ikameci sanayileşme politikası izlenmeye başlanmıştır. Yeni yabancı banka ve bazı özel durumlar dışında yeni ticaret bankası kurulmasına izin verilmemiş, ihtisas bankacılığı ön plana çıkmış, mevcut bankaların yeni şube açmaları teşvik edilmiştir. Bunların yanı sıra, ortalama maliyetlerin düşürülmesi için küçük bankalar birleştirilmeye çalışılmış, 1950'lerde açılan çok sayıda küçük banka bu dönemde tasfiye edilmiştir.³⁷

Banka sermayesini halka açmak ve banka kredilerinden daha geniş kesimlerin yararlanmasını sağlamak amacıyla 7129 sayılı Bankalar Yasası değiştirilmiş, bunun sonucunda ise birçok yerel ve küçük banka tasfiye olmuş, çok şubeli büyük bankacılık yaygınlaşmıştır.³⁸

Bu dönemde 5'i kalkınma, 2'si ticaret olmak üzere toplam 7 banka kurulmuştur.³⁹

☞ Kalkınma bankaları: 1962 yılında kurulan Turizm Bankası, 1963 yılında kurulan Sınai Yatırım ve Kredi Bankası, 1964 yılında kurulan Devlet Yatırım Bankası,

³⁵ Günal, 2007, 175.

³⁶ Günal, 2007, 175.

³⁷ Türkiye Bankalar Birliği, 2008, 11-12.

Kaya, 2012, 50.

³⁸ Parasız, İ. (1997). Para Banka ve Finansal Piyasalar: Teori ve Politika. Bursa: Ezgi Kitabevi, 6. Baskı, 94.

³⁹ Türkiye Bankalar Birliği, 2008, 12.

1968 yılında kurulan Türkiye Maden Bankası ve 1976 yılında kurulan Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası.

☞ Ticaret bankaları: 1964 yılında kurulan Amerikan-Türk Dış Ticaret Bankası ile 1977 yılında kurulan Arap-Türk Bankası.

2.3.2.5. Serbestleşme ve dışa açılma dönemi (1981-2001)

24 Ocak 1980 kararlarının ardından yaşanan ekonomik ve finansal liberalizasyon ile dışa açılma bankacılık sektöründe de etkili olmuştur. İhracata dayalı sanayileşme stratejisi izlenmeye başlanmıştır.⁴⁰ Bu çerçevede, faiz oranlarının serbest bırakılmasıyla mevduat ve kredi faiz oranları hızla yükselmiş, 1982 yılında çıkarılan Sermaye Piyasası Kanunu ile sermaye piyasası araçlarının kullanımı için gerekli olan yasal ve kurumsal altyapı oluşturularak 1986 yılında İstanbul Menkul Kıymetler Borsası faaliyete geçmiş, bankalara yatırılan mevduatların korunması amacıyla 1983 yılında Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu kurulmuştur. Dışa açılma sonrası yabancı bankaların sayıları hızla artmış ve birçok yeni ticaret bankası kurulmuştur. Serbest piyasa sonrası bankacılık sektöründe rekabet artmış, bankalar gelişmek ve piyasada pay sahibi olabilmek için bilgisayarlaşmaya, ATM ağı kurmaya, müşterilerine kredi kartı, tüketici kredisi, leasing, factoring, forward, future gibi yeni ürün ve hizmetler sunmaya başlamıştır. Bankaların kuruluşunu, yönetimini, çalışma esaslarını, devir, birleşme ve tasfiyeleri ile denetlenmelerini düzenlemek amacıyla 1985 yılında Bankalar Kanunu yürürlüğe girmiştir.⁴¹ Bankaların kısa vadeli likitide gereksinimlerinin karşılanması ve likidite fazlalarının değerlendirilmesi amacıyla Merkez Bankası bünyesinde İnterbank (Bankalararası) piyasası kurulmuştur. Böylelikle bankalar, ellerindeki nakit fazlalarını nakde ihtiyacı olan bankalara vererek gelir elde etme imkânı bulmuştur.⁴²

Artan finansal kırılganlıkla beraber 1994 yılında yaşanan kriz sonrası Marmarabank, TYT Bank (Türkiye Turizm Yatırım ve Dış Ticaret Bankası) ve İmpexbank olmak üzere üç banka kapanmıştır. 1996 ila 1998 yılları sürecince iktidarda kısa süreli hükümetlerin olmasının yaratmış olduğu ekonomik belirsizlik ortamında ekonomide yapısal önlem alınamaması, bankacılık sektöründe açık pozisyonlarının gittikçe artması

⁴⁰ Ural, M. (2003). Finansal Krizler ve Türkiye. D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:18, Sayı:1, 16-17.

⁴¹ Kaya, 2012, 51-52.

⁴² Parasız, 1997, 95-96.
Günel, 2007, 177.

2000 ve 2001 krizlerini tetiklemiştir. 1990 sonrası dönemde Türk bankaları yurt dışında banka kurmaya veya kurulan bankalara iştirak etmeye başlamışlardır.

2.3.2.6. Yeniden yapılandırma dönemi (2002 ve sonrası)

2000 ve 2001 yıllarında yaşanan ekonomik istikrarsızlıklar ve neden oldukları tahribatlarının düzeltilmesi için ciddi bir yeniden yapılandırma programının oluşturulması gerekliliği doğmuştur. Bu amaçla, 2001 yılında “Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı” uygulamaya konularak mali sistemde istikrar sağlanmaya, yaşanan krizlerden olumsuz yönde etkilenen bazı özel bankaların sağlıklı yapıya kavuşturulmalarına çalışılmıştır.⁴³

Bankacılık sisteminin yeniden yapılandırılması sürecinde yabancı sermayeli bankaların bilgi birikimlerinden, teknik ve sermaye güçlerinden faydalanılması amaçlanmış, bu doğrultuda yabancı sermayeli bankaların sisteme girmeleri özendirilmeye çalışılmıştır. Düzenleyici ve denetleyici çerçevenin sağlanması, risk analizlerinin geliştirilmesi, otoriteler arasında bilgi paylaşımı ve işbirliğinin geliştirilmesi, sorunlu bankaların sistemden çıkarılması gibi yapılandırma çalışmaları sonucunda Türk bankacılık sistemi 2008 Küresel Krizi'ne hazırlıklı ve diğer krizlere oranla daha az kırılan, daha güçlü girmiştir.⁴⁴

⁴³ Parasız, 2011, 30.

⁴⁴ Takan, M., Boyacıoğlu, M. A. (2011). Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem. Ankara: Nobel Yayınları.

3. TEKNOLOJİ VE BANKACILIK SEKTÖRÜ

3.1. Elektronik Ticaret

3.1.1. Elektronik ticaret kavramı

Elektronik ticareti genel olarak, fiziksel bir bağlantı veya fiziksel bir değiş tokuş işlemine gerek duymaksızın üretici, tüketici, kamu ve özel sektör tarafları arasında, bilgisayar destekli ağlar, telekomünikasyon ağları (televizyon, telefon, internet, intranet, faks, elektronik ödeme ve para transfer sistemleri vb.) üzerinden her türlü ürün, hizmet ve bilginin alımı, satımı ve değiş tokuşu işlemlerinin elektronik araçlar aracılığıyla yapılması şeklinde tanımlayabiliriz.

E-ticaret, çeşitli kuruluşlar tarafından değişik şekillerde tanımlanmıştır.

Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Teşkilatı (OECD) elektronik ticareti, kişi ve kurumların katılımıyla açık ve kapalı ağlar üzerinden yazılı metin, ses ve görüntü gibi sayısallaştırılmış verilerin işlenerek iletilmesi olarak tanımlamaktadır.⁴⁵

Dünya Ticaret Örgütü (WTO) ise “Mal ve hizmetlerin üretim, reklam, satış ve dağıtımlarının telekomünikasyon ağları üzerinden yapılması.” şeklinde tanımlamaktadır.

Birleşmiş Milletler Yönetim, Ticaret ve Ulaştırma İşlemlerini Kolaylaştırma Merkezi (UN-CEFACT) e-ticareti “İş, yönetim ve tüketim faaliyetlerinin yürütülmesi için kullanılan tüm iş bilgilerinin üreticiler, tüketiciler ve kamu kurumları ile diğer organizasyonlar arasında elektronik araçlar üzerinden paylaşılması.” olarak tanımlamaktadır.

Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu (ETKK)'ya göre elektronik bankacılık, bireyler ve kurumların açık ağ (internet) ortamında ya da sınırlı sayıda kullanıcı tarafından kullanılabilen kapalı ağ (intranet) ortamında yazı, ses ve görüntü şeklindeki sayısal bilgilerin işlenmesi, iletilmesi ve saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan ticari işlemlerdir.

45 İnternet: Chetcuti, J. P. (2002). The Challenge of E-Commerce To The Definition of A Permanent Establishment: The OECD's Response. Web: <http://www.inter-lawyer.com/lex-e-scripta/articles/e-commerce-pe.htm>, 17 Ağustos 2015'te alınmıştır.

Diğer yandan, Türkiye Cumhuriyeti Ekonomi Bakanlığı tarafından yapılan tanımlamada ise elektronik ticaret hakkında şu ifadelere yer verilmiştir: “Elektronik ticaret, mal ve hizmetlerin üretim, tanıtım, satış, sigorta, dağıtım ve ödeme işlemlerinin bilgisayar ağları üzerinden yapılmasıdır. Elektronik ticaret, ticari işlemlerden biri veya tamamının elektronik ortamda gerçekleştirilmesi yoluyla reklam ve pazar araştırması, sipariş ve ödeme ile teslim olmak üzere üç aşamadan oluşmaktadır. Elektronik ticaretin araçları ise birbirleriyle ticaret yapanların ticari işlemlerini kolaylaştıran her türlü teknolojik ürünler (telefon, faks, televizyon, bilgisayar, elektronik ödeme ve para transfer sistemleri, elektronik veri değişimi sistemleri, internet) olarak düşünülebilir.”⁴⁶

Bir işlemin e-ticaret kapsamında düşünülebilmesi için iki veya daha fazla tarafın mal veya hizmet alım-satımı sürecini elektronik ortamda bir değer yaratma amacı güdülerek gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Süreç, ticari bir nitelik taşımalıdır veyahut da ticari işlemi destekler nitelikte olmalıdır.

3.1.2. Elektronik ticaret türleri

Genel olarak e-ticareti 4 grupta inceleyebiliriz.

İşletme ile devlet arası ticaret, özel firmalar ile kamu arasında oluşturulmuş kapalı ağlar vasıtasıyla yapılan her türlü uygulamayı kapsamaktadır. Vergi ödemeleri ve gümrük işlemlerinin gerçekleştirilmesi, kamu ihalelerinin internette yayınlanması, firmaların elektronik ortamda teklif vermeleri gibi işlemler örnek gösterilebilir.

Tüketici-devlet arası ticaret, tüketici ile kamu idaresi arasında elektronik ortamda gerçekleşen her türlü işlemidir. Vergi ve sosyal güvenlik primleri ödemeleri, ehliyet, pasaport başvuruları gibi uygulamalar buna örnek gösterilebilir. Kolayca ve zaman kaybı olmadan gerekli hizmet ve bilgi akışı sağlanmaktadır.

İşletmeler arası ticaret, genellikle kapalı ağlar üzerinden birçok alıcı ve satıcı firmanın bir araya gelip kendi aralarında gerçekleştirdikleri e-ticaret türüdür.

⁴⁶ İnternet: Türkiye Cumhuriyeti Ekonomi Bakanlığı. Web:

İşletme-tüketici arası elektronik ticaret, son yıllarda yaygınlaşan ve e-ticaretin en yaygın kullanılan ve bilinen türüdür. İnternet üzerinden yapılan alışverişler bu kapsamdadır. Sanal mağazalarda beyaz eşyadan gıdaya, giyimden otomobile kadar pek çok ürün doğrudan tüketiciye sunulmaktadır. Elektronik alışveriş, elektronik bankacılık, sigortacılık buna örnek gösterilebilir.

3.1.3. Elektronik ticaretin etkileri

Türkiye Cumhuriyeti Ekonomi Bakanlığı elektronik ticaretle ilgili olarak “Bilgi-iletişim araçlarındaki gelişmelerin ticaretle entegre olmuş yüzü olarak karşımıza çıkan elektronik ticaret; firmaların doğru tüketiciye doğru araçlarla hızlı bir şekilde erişim sağlaması için en verimli yöntemdir. E-ticaret sayesinde, özellikle küresel pazarlarda faaliyet gösteren firmalar; daha kolay pazar çeşitlendirmesi yapabilmekte; daha etkin dağıtım kanalları ile operasyonel maliyetlerini düşürerek ve müşteri portföyünü genişleterek risk yapısını kontrol edilir konuma getirmektedir.” ifadelerine yer vermiştir.⁴⁷

Artan elektronik iletişimle beraber üretimden tüketime kadar pek çok mal ve hizmetin tedarikinde kolaylık sağlaması, kırtasiye masrafları ile işlem maliyetini azaltması, 7/24 çalışma prensibiyle sürekli ticaret ve alışveriş imkânı vermesi, mekân sınırlaması olmadan erişim kolaylığı sayesinde zaman kaybını minimize etmesi, tüketici tepkilerini hızla alabilme ve karşılık verebilme imkânının sağlanmasıyla işletmenin rekabet avantajı elde edebilmesi, işletmelerin genel maliyetini düşürmesi ve bunun fiyatlara yansmasıyla daha düşük fiyatlardan alışveriş yapma imkânı vermesi, sunulan ürün seçeneklerinin zenginliğiyle tüketiciye alternatif ürünler arasında seçim yapma şansı vermesi, pazar alanını genişletip uluslararası ticaretten daha çok pay alınmasını mümkün kılması e-ticaretin olumlu etkileri olarak gösterilebilir.

Ancak tüm bu olumlu etkilerin yanında birtakım zorluklar ve olumsuzlukları da içermektedir. Başlangıç olarak, işlem yapabilmeyi sağlayacak bir bilgisayar vb. gerekli donanıma sahip olmanın maliyeti, yüksek telefon hat ücretlerinin varlığı e-ticaretin gelişimini engelleyen unsurlardır. Bunun yanında, açık ağlarda kullanıcıların ilettikleri verilerin üçüncü

⁴⁷ İnternet: Türkiye Cumhuriyeti Ekonomi Bakanlığı. Web: http://www.ekonomi.gov.tr/portal/faces/home/hizmetTicareti/eTicaret/eTicaretGenel_Bilgi?_afzLoop=562141912804016&_afzWindowMode=0&_afzWindowId=2oi05ixz1_103#!%40%40%3F_afzWindowId%3D2oi05ixz1_103%26_afzLoop%3D562141912804016%26_afzWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3D2oi05ixz1_178, 1 Eylül 2015'te alınmıştır.

kişiler tarafından kullanılabilceği, taklit edilebileceği veyahut da değiştirilebileceğine dönük güvenlik kaygıları da yaratmaktadır.

3.2. Elektronik Bankacılık

3.2.1. Elektronik bankacılığın tanımı

Günümüz ekonomik şartlarında rekabetin gelmiş olduğu noktayı göz önünde bulundurduğumuzda, her geçen gün bankaların kendilerini daha iyi düzeylere taşıyacak stratejiler geliştirmeleri zorunludur. Bilgisayar ve internet tabanlı teknolojilerin pek çok sektörde olduğu gibi bankacılık sektöründe de kullanılmaya başlamasıyla birlikte sektör verimliliğinde ve müşteri memnuniyetinde göz ardı edilemeyecek artışlar meydana gelmiştir.

Genel itibarıyla “bankacılık hizmetlerinin elektronik kanallar vasıtasıyla gerçekleştirilmesi” olarak tanımlayabileceğimiz elektronik bankacılığı, maliyetlerin düşürülmesi, bilgi toplumunun taleplerinin karşılanması, teknolojik rekabet üstünlüğü sağlanması, stratejik taktik seviyede etkin karar verilebilmesi gibi amaçlar göz önünde bulundurularak, günümüzün teknolojik olanaklarının bankacılık faaliyetleri için uygulanması, geliştirilmesi ve bu çalışmalar sonucunda elde edilen ürün ve hizmetler olarak da tanımlamak mümkündür.⁴⁸

Bir diğer tanıma göre ise, elektronik bankacılık, elektronik kanallar vasıtasıyla bireysel bankacılık ürünlerinin ve hizmetlerinin sağlanmasıdır. Bu tür ürün ve hizmetler mevduat alma, borç verme, hesap yönetimi, finansal hizmet sunma, elektronik fatura ödeme ve elektronik para gibi diğer elektronik ödeme ürünleri ve hizmetlerini içerir.⁴⁹

Elektronik bankacılığın iki temel özelliği, faaliyetlerin yürütüldüğü teslim kanallarının yapısı ve müşterilerin bu kanallara erişme yollarıdır. Erişimi, üyelik koşulları anlaşması ile bağlı olan katılımcılarla (finansal kurumlar, tüketiciler, tüccarlar ve üçüncü şahıs hizmet

⁴⁸ Akpınar, H. (1993). “Daha Hızlı, Daha Güçlü, Daha Yüksek”, Ankara: Türkiye Bankalar Birliği, Yayın No: 172, 1-2

⁴⁹ Türkiye Bankalar Birliği (1989). “Elektronik Bankacılık ve Elektronik Para Faaliyetleri İçin Risk Yönetimi”, Basel Bankacılık Gözetim ve Denetim Komitesi.

sağlayıcıları) sınırlı tutulan kapalı ağlar ile erişiminde üyelik koşulları bulunmayan açık ağlar yaygın teslim kanalları arasında yer almaktadırlar.⁵⁰

3.2.2. Elektronik bankacılığın avantajları

Elektronik bankacılığın göz ardı edilemeyecek olumlu yönleri vardır. Müşterilerin ATM⁵¹, cep telefonu⁵² veya internet gibi teknolojileri kullanarak, mesai saatleriyle sınırlanmaksızın her türlü bankacılık işlemlerini 7 gün 24 saat gerçekleştirebilmeleri elektronik bankacılığın zaman kısıtını bertaraf eden yönünü teşkil etmektedir. Bunun yanı sıra, müşterilerin buldukları yerden ayrılmadan ya da ATM bankacılığıyla kendilerine yakın bir yerden bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilmeleri “Hizmet, üretildiği yerde tüketilir.” anlayışının aksine, mekân sınırsızlığı doğurmaktadır. Müşterilerin, işlemlerin kontrolünü ve takibini oldukça zahmetsiz olarak SMS ve elektronik posta yoluyla yapabilmeleri, hesap hareketlerinin geriye dönük olarak izlenmesinde sağlanan pratiklik, işlem başında bekleme sürelerinin azalması, kendi işine daha fazla vakit ayırabilmesi ve dolayısıyla verimlilik artışı sağlanması hizmet kalitesinin de artmasına neden olmaktadır. Elektronik bankacılık hizmetlerinden işlem ücreti talep edilmemesi veya şube bankacılığına oranla oldukça düşük ücret talep edilmesi müşterilere ayrıca maliyet avantajı sağlamaktadır.⁵³

3.2.3. Türkiye’de elektronik bankacılık

Ülkemizde internet üzerinden sunulan bankacılık hizmetleriyle herhangi bir bankanın vermiş olduğu operasyonel işlemlerin neredeyse tamamı internet şubeleri aracılığıyla sunulurken, yatırım danışmanlığı gibi uzmanlık isteyen konularda ise bilgilendirme yapılmaktadır. Türk bankacılık sektöründe faaliyet gösteren ve Türkiye Bankalar Birliğine üye kuruluşların çoğunun internet tabanlı hizmet altyapısına sahip olduğu, dolayısıyla elektronik bankacılık hizmeti sunduğu görülmektedir. Bireysel bankacılık hizmeti sunan bankaların internet tabanlı uygulamalara daha çok önem verdiği görülmektedir. Türkiye’de elektronik bankacılık hizmeti sunan kuruluşların hizmet kapsamı değerlendirildiğinde ise, orta düzey bir banka şubesinde yapılabilecek tüm işlemlerin müşterilerin kullanımına

⁵⁰ Takan, M. (2002). Bankacılık Teori Uygulama ve Yönetim. Ankara: Nobel Yayınları, 385.

⁵¹ ATM’ler, müşterilerin para çekmek, yatırmak, hesap kontrolü, elektronik fon transferi veya havale işlemleri yapmak, fon ya da menkul kıymet alım-satım işlemlerini gerçekleştirmek, fatura yatırmak gibi bankacılık hizmetlerini istedikleri zaman gerçekleştirebilecekleri cihazlardır.

⁵² “Telefon bankacılığı” olarak adlandırılan bu platform 1990’ların son dönemlerinde başlamış olup bankaların oluşturdukları çağrı merkezleri aracılığıyla verdikleri hizmetleri içermektedir.

⁵³ Kaya, 2012, 479.

sunulduğu görülmektedir. Bu hizmetlerden birçoğunun, banka kuruluşlarının sistemlerinde farklı isimlerle, farklı gruplandırmalar arasında yer almasına rağmen temel bankacılık hizmetleri açısından değerlendirildiğinde aynı işlevleri yerine getirdiği görülmektedir.⁵⁴

3.3. İnternet Bankacılığı

3.3.1. İnternet bankacılığı kavramı

Türkiye Bankalar Birliği Temel Bankacılık Eğitimi Web sitesinde “şubesiz bankacılık uygulamaları” olarak da adlandırılan elektronik bankacılık faaliyetleri sınıflandırılmaları arasında internet bankacılığı da yer almaktadır.

Bugün “elektronik bankacılık” denilince akla ilk olarak internet bankacılığı gelmekte ve çoğu kez bu iki kavram eş anlamlı olarak kullanılmaktadır.⁵⁵ İnternetin yaygınlaşması ve insanların internetten beklentilerinin artmasıyla birlikte bankalar bu teknolojiye kayıtsız kalamamış ve sistemlerini bu yönde geliştirmişlerdir. Öyle ki, internet bankacılığı kullanımı bankaların gelişme ve büyümesinde kesin bir zorunluluk hâline gelmiştir.

İnternet bankacılığı, internet ortamında bankaların Web sayfaları üzerinden sundukları hizmetleri içermektedir.

Çoğu zaman “ev ya da ofis bankacılığı” olarak tabir edilen internet bankacılığı, uzaktan erişimi sağlayan internetin kullanılması yoluyla bankacılık işlemlerinin yapılması olarak tanımlanabilir.⁵⁶

İnternet bankacılığı, bankacılık işlemlerinin istenildiği zaman dünyanın her yerinden ulaşarak yapılmasını sağlamaktadır. Bankalar günün her saatinde internet üzerinden milyonlarca müşterisine hizmet verebilmektedirler. Müşteriler bankacılık işlemlerini gerçekleştirirken banka personeliyle birebir ilişki içerisinde olmadan, kendilerinin verdiği talimatlar doğrultusunda otomatik olarak gerçekleştirmektedirler. Yüksek işlem hacmine sahip

⁵⁴ İnternet: Aytar, O., Yeğen, İ., Erdemir, N. K., Elektronik Şube ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri, AB Bakanlığı. Web: <http://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf>, 6 Ağustos 2015'te alınmıştır.

⁵⁵ Kaya, 2012, 478.

⁵⁶ Eralp, Ö. (2012). İnternet Bankacılığı ve Kredi Kartı Dolandırıcılığının Teknik, Hukuki ve Cezai Boyutu. Ankara: Eralp Kitap

internet bankacılığıyla fiziksel para yatırıp çekme dışında tüm işlemlerin en ucuz maliyetle yapılması mümkündür.

Para transferleri, döviz işlemleri, fatura ödemeleri, vergi-SSK-BAĞ-KUR ödemeleri, hesap ekstrelerinin alınması, hesap bilgileri sorgulama, hesap açma-kapama, kredi kartı sorgulama ve borç ödeme işlemleri, bireysel kredi işlemleri, trafik cezası ödemeleri, üniversite harçlarının yatırılması, KGS (Kartlı Geçiş Sistemi) ve OGS (Otomatik Geçiş Sistemi) ödemeleri, sigorta primi ödemeleri, her türlü yatırım hesabı menkul kıymet hizmetleri gibi işlemler zamana bağlı kalmadan internet üzerinden gerçekleştirilebilmektedir.⁵⁷

3.3.2. İnternet bankacılığının olumlu ve olumsuz yönleri

Sadece internet üzerinden gerçekleştirilen işlemlerde personel gideri, fiziksel giderler gibi giderler en düşük seviyede olduğu için maliyetlerde ortaya çıkan olumlu koşullar müşterilere sunulan faaliyetler için talep edilen bedellere de pozitif yönde yansımaktadır.

Müşteriler şubeye gidip sıra beklemeden işlemlerini hem çok daha ucuza hem de zaman kaybı olmadan kolayca halledebilmekte, çeşitli bankacılık ürünlerini görerek ve seçerek bankacılık işlemleri yapabilmekte, gerçekleştirdikleri işlemler hakkında detaylı rapor ve bilgi alabilmekte, işlemlerden banka personeli gibi üçüncü kişilerin haberdar olmaması nedeniyle gizli ve güvenli bankacılık hizmeti sağlayabilmektedir.⁵⁸

Bankalar ise düşen maliyetlerle artan müşteri sadakatinin ve memnuniyetinin yanı sıra müşteri profillerini çıkartarak onlara uygun sınıflandırmalar yapabile, müşterilerine kendilerini özel hissettirebilme imkânı elde etmektedirler.

İnternet bankacılığıyla ilgili en önemli sorun kuşkusuz güvenlik problemleridir. Hâlen bazı insanlar güvenlik kaygıları nedeniyle internet üzerinden hizmet alımı gerçekleştirememektedir.

Bankalar, geliştirdikleri güvenlik duvarı gibi yazılımlarla sisteme yönelen çevrimiçi saldırıları engellemeye çalışmakta, ayrıca müşterilere şifrematik cihazları ya da cep

⁵⁷ Kaya, 2012, 484-485.

⁵⁸ İnternet: Türkiye Bankalar Birliği. Web: <http://www.tbb.org.tr/turkce/guvenlik/internet%20bankaciligi%20ve%20guvenlik.htm>, 2 Mayıs 2015'te alınmıştır.

telefonlarına yüklenen bir sanal makine uygulaması vererek şifre güvenliğini sağlamak için uğraşmaktadırlar.⁵⁹

İnternet bankacılığının diğer bir olumsuz yönü ise büyük miktarlarda yatırım gerektirmesidir. Yoğun rekabet koşullarında internet bankacılığı uygulamasına geçildikten sonra uzun bir süre bu işlemlerden kazanç sağlamak oldukça zordur.

3.3.3. Türkiye’de internet bankacılığının gelişimi

“Herkes için açık elektronik ağ üzerinden gerçekleştirilen ticari faaliyetler” olarak ifade edilen ve internetin gelişimine bağlı olarak yaygınlaştırılıp geliştirilen internet bankacılığı hizmetlerinin, ilk zamanlarda ya “intranet” olarak adlandırılan şirket içi ağlar veyahut da “extranet” olarak adlandırılan ve şirketlerin kendi aralarında veya belirli müşterileriyle aralarında bilgi alışverişinde, ticari ilişkide buldukları, üçüncü taraflara kapalı olan uygulamalar şeklinde gerçekleştiği bilinmektedir.

Bankaların elektronik bankacılığa geçişi, hemen hemen tüm temel bankacılık işlemlerinin gerçekleştirildiği ATM’lerin (otomatik vezne makinesi, automated teller machine) kullanılmaya başlanması, bunu takiben bireylerin telefon bankacılığıyla tanışmaları ve sonrasında internet bankacılığının ortaya çıktığını görmekteyiz.

Hesaplar arasında havale, EFT, kredi kartı ödemesi, otomatik ödeme talimatları, döviz alım-satımı, fon alı-satımı, borsada hisse senedi alım-satımı gibi birçok hizmet günümüzde internet bankacılığı yoluyla gerçekleştirilmekte ve her gün çok sayıda kişi bu servislerden yararlanmaktadır.

1998’den sonra ortaya çıkan ve hızla ilerleyen internet bankacılığı, ilk zamanlarda bankaların kendilerini ve sundukları bankacılık hizmetlerini tanıtmak amacıyla kullandıkları ancak teknolojik gelişmelerle birlikte çeşitlenen bir yapı olarak karşımıza çıkmaktadır. Başlangıçta çok az işlem internet üzerinden gerçekleştirilebilmekteyken zaman içerisinde gelişen güvenlik ve altyapı teknolojileri ile pek çok işlem internet üzerinden yapılabilir hâle gelmiştir. Banka müşterileri ise bankacılık işlemleri için kısa zaman öncesine kadar en yakın

⁵⁹ Kaya, 2012, 485

şubeye gidip uzun kuyruklarda beklemekleyen şimdi kişisel bilgisayarları üzerinden işlemlerini daha hızlı ve kolay gerçekleştirmektedirler.

Günümüzde hemen hemen bütün bankaların sahip olduğu internet bankacılığı hizmetlerinden yoğun olarak yüksek eğitim düzeyine sahip ve teknolojiyle barışık bireylerin, hatta gençlerin yararlandığını görmekteyiz. Bunun yanı sıra, internet bankacılığı kullanımının yaygınlaşmasının ülkedeki internet kullanımı, kişisel bilgisayar miktarı ve telefon aboneliği oranlarıyla da doğrudan ilişkili olduğu bilinmektedir.

3.3.4. İnternet bankacılığı istatistikleri

Bir ülkede internet bankacılığının kullanım oranı demografik, sosyal ve kültürel özelliklerin yanında kişisel bilgisayar ve internet kullanımı gibi faktörlerle de doğru orantılıdır. Bu sebeple, bu oranı artırmanın yolu internet ağlarının geliştirilmesi ve kişisel bilgisayar kullanımının artırılmasıyla mümkün olabilecektir.

Ülkemizde yıllar itibarıyla internet bankacılığını kullanan müşteri sayısındaki değişime göz atacak olursak aşağıdaki bulguları inceleyebiliriz.

Çizelge 3.1. Yıllar itibarıyla internet bankacılığını kullanan müşteri sayısındaki değişim

Yıllar	Toplam Müşteri Sayısı (Bireysel artı Kurumsal)			
	Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	Aktif (A)/ Kayıtlı (B) Müşteri Oranı (Yüzde)
Haziran 2006	2.834	-	-	-
Haziran 2007	3.578	-	-	-
Haziran 2008	4.797	11.769	6.091	41
Haziran 2009	5.593	14.049	7.396	40
Haziran 2010	6.149	15.080	7.978	41
Haziran 2011	7.472	18.463	9.652	40
Haziran 2012	9.468	22.557	12.878	42
Haziran 2013	11.448	27.503	16.904	42
Haziran 2014	13.224	31.822	19.118	42
Haziran 2015	15.590	43.330	24.233	36

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliğinin verileri kullanılarak derlenmiştir. ⁶⁰

⁶⁰ İnternet: Türkiye Bankalar Birliği. Web: <https://www.tbb.org.tr/tr/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> 20 Ağustos 2015'te alınmıştır.

Çizelgede de görüldüğü gibi, internet bankacılığını kullanan aktif müşteri sayısında yıllar itibarıyla artış gerçekleşmiştir. Haziran 2014 itibarıyla 13 milyon 224 bin olan aktif müşteri sayısı son bir yılda 2 milyon 366 bin artarak 15 milyon 590 bine yükselmiştir.

Haziran 2008 ve sonrasında, yılların aynı dönemlerinde elde edilen verilere göre, internet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam müşteri sayısı ile son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam bireysel müşteri sayılarında da sürekli artış gözlemlenmektedir.



4. İNTERNET BANKACILIĞININ KULLANIM ETKİNLİĞİNE İLİŞKİN BİR UYGULAMA (ANKARA İLİ KAMU ÇALIŞANLARI ÖZELİNDE)

Çalışmanın bu bölümünde, kamu çalışanlarının internet bankacılığını kullanım etkinliğini ortaya koymak için yapılmış olan araştırma sonuçları incelenecektir.

4.1. Araştırma Hakkında Genel Bilgi

Bu bölümde araştırmanın amacı, araştırmanın kapsamı, araştırmanın metodu, veri toplama yöntemleri, anket formunun nasıl uygulandığı, anketlerle toplanan verilerin analizinde hangi tekniklerin kullanıldığı, araştırma bulguları ve araştırma sonuçlarına ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

4.1.1. Araştırmanın amacı

Araştırmada, Ankara ili özelinde kamu çalışanlarının internet bankacılığını kullanım durumu, kullanma veya kullanmama nedenleri, kullanıcıların internet bankacılığına bakışının saptanması anket yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir.

Araştırmanın konusu, internet bankacılığı kullanımının etkinliğinin ölçülmesi, kullanım etkinliğinin kamu personeli nezdinde ilişkilendirilerek değerlendirilmesidir.

Gün geçtikçe önem kazanan internet ve buna bağlı olarak ortaya çıkan, hayatımızı kolaylaştıran birtakım uygulamalar şüphesiz ki bizi sistemin içinde bulunmaya zorlamaktadır. Artık pek çok işlem internet yoluyla oturduğumuz yerden halledilebilmekte, bu ise bizi zaman ve para kaybından kurtarmaktadır.

Geldiğimiz nokta itibarıyla ülke içinde bankaya işi düşmemiş, bankada bir hesabı bulunmayan pek az insan kalmıştır. Aldığımız maaştan krediye, açtırdığımız vadeli hesaptan ödediğimiz kredi kartı ekstrelerimize kadar pek çok alanda, sık sık olmasa da, bankayla irtibata geçmemizi gerektiren işlemler mevcuttur. İnternet bankacılığı ise tam bu noktada, banka şubesine gitmeden, elimizin altındaki bir bilgisayar, cep telefonu vb.

cihazlar yoluyla işimizi kolaylaştıran, vakit ve nakit kaybını bertaraf eden önemli bir uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır.

Devlet nezdinde görev ifa etmekte olan ve sayıları ciddi rakamlara ulaşan kamu personelinin bu uygulamaya bakış açısını, kullanım ve farkındalık derecesini ölçmek, değerlendirmek, tanışıklık az ise altında yatan nedenleri araştırmak vaktin çok değerli olduğu günümüzde, özellikle de meşguliyeti devlet işini gerçekleştirmek olan bu bireylerin vakit değerlerini de göz önünde bulundurursak, tanışma imkânını bulamama nedenlerini araştırmak çalışmamızın önemini ortaya koymaktadır.

Çalışmanın genel amacı, Ankara ili kamu çalışanlarının internet bankacılığı kullanım durumunu cinsiyet, eğitim, yaş, gelir seviyesi ve medeni durumla da ilişkilendirerek ortaya koymak, internet bankacılığının tercih edilme veyahut da edilmeme nedenlerini değerlendirmek ve genel itibarıyla internet bankacılığında yaşanan sorunları saptamaktır.

4.1.2. Araştırmanın kapsamı ve kısıtları

Araştırma, Ankara ilinde bulunan Türkiye Büyük Millet Meclisi kurumunda çalışan kurum personeliyle sınırlıdır.

Araştırma kapsamında, ankete katılan bireylere, onları tanımaya, internet bankacılığı kullanım durumlarına, internet bankacılığıyla ilgili düşüncelerini almaya yönelik sorular yöneltilmiştir.

4.1.3. Araştırmanın metodu

Araştırmada verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Anket cevaplama isteklilik esas alınmıştır. Anket yönteminde geleneksel anket türlerinden olan cevaplayıcının yönettiği elden bırakıp alma tercih edilmiştir. Anket ilk olarak 30 kişiden oluşan bir gruba pilot olarak uygulanmış ve gerekli düzeltmeler gerçekleştirilmiştir. Anketler 126 kişiye dağıtılmış, bunlardan 1 tanesi geri dönmemiştir. Anketlerin geri dönüş oranı yüzde 99,2'dir. Geriye kalan 125 anketten 8 tanesi çeşitli eksikliklerinden dolayı elenmiş ve 117 anket değerlendirmeye alınmıştır.

Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özelliklere yönelik sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde, ankete katılanların internet bankacılığını kullanıp kullanmadıklarını, kullanmıyorlarsa neden kullanmadıklarını, internet üzerinden hangi bankacılık işlemlerinin sık yapıldığını ölçmeye yönelik sıralama ve kategori şeklindeki sorulara yer verilmiştir. Son bölümde ise, cevaplayıcıların internet bankacılığıyla ilgili düşüncelerini ölçmeye yönelik Likert ölçeği soruları yer almaktadır.

4.1.4. Anketin güvenilirliği

Katılımcılara yöneltilen internet bankacılığıyla ilgili 17 ifade için güvenilirlik analizinin göstergesi olan Cronbach alfa değeri hesaplanmış ve aşağıdaki çizelgede gösterilmiştir. Çıkan alfa değeri [0,8:1,0] aralığında çıktığı için araştırmanın güvenilir olduğunu işaret etmektedir. Bunun anlamı, uygulanan anket ile katılımcıların verdiği cevaplar arasında güvenilirlik anlamında yüksek bir örtüşme olduğundan bahsedilebilir.

Çizelge 4.1. Güvenilirlik analizi

Cronbach Alfa Değeri	N (İfade Sayısı)
0,877	17

4.1.5. Verilerin analizi

Araştırma verilerinin analizinde SPSS istatistik programı kullanılmıştır. Söz konusu program kullanılarak frekans dağılımları ile yüzdelere ulaşılmış, değişkenler arasındaki ilişkilerin ölçülmesinde Ki-kare analizi kullanılmıştır.

4.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma hipotezleri internet bankacılığının kullanımı ile demografik faktörler arasındaki ilişkiyi ölçmeye yöneliktir.

Araştırma hipotezlerini aşağıdaki gibi sıralamamız mümkündür:

H1=İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2= İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3= İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4= İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5= İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile aylık ortalama gelir arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4.3. Araştırma Bulguları ve Değerlendirme

Araştırma bulguları ve bulgulara ilişkin değerlendirmeler anket formunda yer alan gruba göre yapılmıştır. Analizlerin sonuçları çizelgeleştirilerek sunulmuş ve sonuçlar yorumlanmıştır.

4.3.1. Araştırmaya ait frekans bilgileri ve yorumlama

4.3.1.1. Katılımcıların tanımlayıcı özelliklerini içeren çizelgeler ve yorumları

Çalışmanın bu bölümünde, ankete katılan katılımcıların tanımlayıcı özelliklerini içeren düz çizelgeler yer almaktadır.

Çizelge 4.2. Deneklerin kendilerine yöneltilen sorulara cevap verme durumu

	Cinsiyetiniz	Yaşınız	Medeni Hâliniz	Eğitim Durumunuz	Aylık Ortalama Geliriniz
Cevaplanan	117	117	117	117	117
Cevaplanmayan	0	0	0	0	0
Toplam	117	117	117	117	117

Çizelge 4.3., 4.4., 4.5., 4.6. ve 4.7.'de katılımcıların demografik özelliklerine yer verilmiştir. Bu özellikler, araştırmaya katılanların cinsiyet, yaş, medeni hâl, eğitim durumu ve aylık ortalama gelir düzeylerini kapsamaktadır.

Çizelge 4.3. Deneklerin cinsiyet dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kadın	45	% 38,5
Erkek	72	% 61,5
Toplam	117	%100,0

Katılımcıların cinsiyet dağılımı incelendiğinde, araştırmaya katılan 117 kişiden 45'inin kadın (%38,5), 72'sinin ise erkek (%61,5) olduğu görülmektedir. Bu, tesadüfi bir sonuçtur.

Çizelge 4.4. Deneklerin yaş dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
25'ten küçük	3	% 2,6
25-35 arası	62	% 53,0
36-45 arası	26	% 22,2
46-55 arası	25	% 21,4
55'ten büyük	1	% 0,9
Toplam	117	%100,0

Araştırmaya katılanların yaşları 25'ten küçük, 25-35 arası, 36-45 arası, 46-55 arası ve 55'ten büyük olarak sınıflandırılmıştır.

Katılımcıların %2,6'sının 25 yaşın altında, %53'ünün 25-35 yaş grubunda, %22,2'sinin 36-45 yaş grubunda, %21,4'ünün 46-55 yaş grubunda, %0,9'unun ise 55 yaşın üzerinde olduğu görülmektedir. Bu durumda, ankete katılanların çoğunluğunu genç ve orta yaşlıların oluşturduğunu söylemek mümkündür.

Çizelge 4.5. Deneklerin medeni hâl dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Evli	78	% 66,7
Bekar	39	% 33,3
Toplam	117	%100,0

Katılımcıların medeni hâl dağılımları incelendiğinde ise, %66,7'sinin evli, %33,3'ünün bekâr olduğu anlaşılmaktadır. Kuşkusuz, evli olan kişi sayısının çoğunlukta olmasında kamuda çalışan personelin yaş aralığının etkisi büyüktür.

Çizelge 4.6. Deneklerin eğitim durumu dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Lise	7	% 6,0
Ön Lisans	11	% 9,4
Lisans	74	% 63,2
Yüksek Lisans / Doktora	25	% 21,4
Toplam	117	%100,0

Ankete katılanların eğitim durumları lise, ön lisans, lisans ve yüksek lisans/doktora olarak gruplandırılmıştır.

Elde etmiş olduğumuz verilere göre, anket cevaplayıcılarının 7'sinin lise, 11'inin ön lisans, 74'ünün lisans, 25'inin yüksek lisans/doktora mezunu olduğu anlaşılmaktadır. Bu durumda, katılımcıların çoğunluğunu lisans ve üstü mezuniyete sahip kişilerin oluşturduğunu söylemek mümkündür.

Çizelge 4.7. Deneklerin aylık ortalama gelir dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
1500 TL'den az	1	% 0,9
1501-3000 TL arası	20	% 17,1
3001-5000 TL arası	69	% 59,0
5001 TL'den çok	27	% 23,1
Toplam	117	%100,0

Anketimizde gelir dağılımları 1500 TL'den az, 1501-3000 TL arası, 3001-5000 TL arası ve 5001 TL'den çok olarak sınıflandırılmıştır. Sınıflandırma yapılırken en düşük memur maaşı dikkate alınmıştır.

Katılımcıların gelir seviyelerine bakıldığında, %0,9'unun aylık ortalama gelirin 1500 TL'den düşük, %17,1'inin 1501-3000 TL arasında, %59'unun 3001-5000 TL arasında ve nihai olarak %23,1'inin 5001 TL'nin üzerinde olduğu anlaşılmaktadır.

4.3.1.2. Katılımcıların internet bankacılığı kullanımına ve internet bankacılığı hakkındaki görüşlerine dair bulgular

Bu bölümde katılımcıların, internet bankacılığını kullanıp kullanmadıklarına, kullanmıyorlarsa neden kullanmadıklarına ve kullanmayı düşünüp düşünmediklerine, kullanıyorlarsa neden kullandıklarına, kullanma sürelerine, kullanma sıklıklarına ve en fazla kullandıkları internet bankacılığı hizmetlerine yönelik sorulmuş sorulara vermiş oldukları cevaplar analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.

Çizelge 4.8. Katılımcıların "İnternet üzerinden verilen bankacılık hizmetleri hakkında bilginiz var mı?" sorusuna yöneltmiş olduğu cevapların dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Evet	112	% 95,7
Hayır	5	% 4,3
Toplam	117	% 100,0

Katılımcıların %95,7'si internet üzerinden verilen bankacılık hizmetleriyle ilgili bilgisi olduğunu, %4,3'ü ise bilgisinin olmadığını belirtmiştir. Örneğimizi oluşturan kişilerin büyük çoğunluğunun internet bankacılığı hakkında bilgi sahibi olması anket güvenilirliğini artıran bir unsurdur.

Çizelge 4.9. Katılımcıların “Bilgisayar, sabit telefon, cep telefonu ve benzeri teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanıyor musunuz?” sorusuna yönelmiş olduğu cevapların dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Evet	101	% 86,3
Hayır	16	% 13,7
Toplam	117	%100,0

Katılımcıların %86,3’ü internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanırken %13,7’si yararlanmadığını belirtmiştir. Bu sonuca göre, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun internet bankacılığı kullanmakta olduğunu söylemek mümkündür.

Çizelge 4.10. Katılımcıların “İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmamanızın sebebi nedir?” sorusuna yönelmiş olduğu cevapların dağılımı

		Kişi Sayısı	Yüzdesi
Cevaplayan	İnternet kullanmıyorum.	1	% 0,9
	İnternet bankacılığı hakkında yeterli bilgiye sahip değilim.	3	% 2,6
	İnternet bankacılığını güvenli bulmuyorum.	11	% 9,4
	İşlem yaparken karşımda yetkili bir kişi görmek istiyorum.	1	% 0,9
	Toplam	16	% 13,7
Cevaplamayan		101	% 86,3
Toplam		117	% 100,0

Çizelgede internet bankacılığını kullanmayan katılımcıların kullanmama nedenleri önem sırasına göre gösterilmektedir. Anketimizi cevaplayan ve internet bankacılığını kullanmadığını beyan eden %13,7’lik kesimin %0,9’unu internet kullanmayanlar,

%2,6'sını internet bankacılığı hakkında yeterli bilgiye sahip olmayanlar, %9,4'ünü internet bankacılığını güvenli bulmayanlar, %0,9'unu ise işlem yaparken karşısında yetkili bir kişi görmek isteyenler oluşturmaktadır. Buna göre, internet bankacılığının kullanılmamasının en önemli sebebi %9,4'lük ağırlıklı dağılım yüzdesiyle güvenlik kaygıdır. Bunu takiben, %2,6'lık ağırlıklı dağılım yüzdesiyle internet bankacılığı hakkında sahip olunan bilginin yetersizliği gelmektedir. Bu noktada, bankaların güvenlik konusunda yeni önlemler alarak müşterilerinin bu yöndeki çekincelerini gidermeleri ve müşterilerini internet üzerinden yapılan bankacılık işlemleri hakkında bilinçlendirme ve bilgilendirmeleriyle internet bankacılığı kullanıcılarının sayısında artış yaşanacağı söylenebilir.

Çizelge 4.11. İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmayan bireylerin internet bankacılığı ile ilgili ifadelere vermiş olduğu cevapların dağılımı

		Kişi Sayısı	Yüzdesi
Cevaplayan	Hakkında bilgim olmadığı için kullanmıyorum, kullanmayı düşünmüyorum.	2	% 1,7
	Hakkında bilgim olduğu halde kullanmıyorum, kullanmayı düşünmüyorum.	10	% 8,5
	Hakkında bilgim olduğu halde kullanmıyorum fakat kullanmak istiyorum.	4	% 3,4
	Toplam	16	% 13,7
Cevaplamayan		101	% 86,3
	Toplam	117	% 100,0

Anketimizi cevaplayan ve internet bankacılığını kullanmadığını beyan eden 16 bireyin 2'si hakkında bilgisi olmadığı için kullanmadığını ve kullanmayı düşünmediğini, 10'u hakkında bilgisi olduğu hâlde kullanmadığını ve kullanmayı düşünmediğini, 4'ü ise hakkında bilgisi olduğu hâlde kullanmadığını fakat kullanmak istediğini belirtmiştir.

Çizelge 4.12. İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanan bireylerin “İnternet bankacılığı kullanma nedeniniz nedir?” sorusuna vermiş olduğu cevapların dağılımı

		Kişi Sayısı	Yüzdesi
Cevaplayan	İşlem maliyetinin düşük olması	12	% 10,3
	Hızlı olması ve zaman kaybını önlemesi	58	% 49,6
	Banka şubelerindeki yoğunluk ve bürokratik işlemlerden kaçınma	15	% 12,8
	Her an kullanma imkânının bulunması	9	% 7,7
	Ürün ve hizmetlerden anında haberdar olabilme	3	% 2,6
	Bankaların sunduğu teşvikler	1	% 0,9
	Nakit para taşıma riskini ortadan kaldırması	3	% 2,6
	Toplam	101	% 86,3
Cevaplamayan		16	% 13,7
Toplam		117	% 100,0

İnternet bankacılığını kullanan kişilerin %10,3’ü işlem maliyetinin düşük olması sebebiyle, %49,6’sı hızlı olması ve zaman kaybını önlemesi sebebiyle, %12,8’i banka şubelerindeki yoğunluk ve bürokratik işlemlerden kaçınma gerekçesiyle, %7,7’si her an kullanma imkânının bulunması sebebiyle, %2,6’sı ürün ve hizmetlerden anında haberdar olabilmek amacıyla, %0,9’u bankaların sunduğu teşvikler nedeniyle ve %2,6’sı nakit para taşıma riskini ortadan kaldırması nedeniyle internet bankacılığını kullandıklarını belirtmişlerdir. Buna göre, kişilerin internet bankacılığını tercih etmelerinin altında yatan sebeplerin başında internet bankacılığının hızlı olması ve zaman kaybını önlemesinin geldiğini söyleyebiliriz.

Çizelge 4.13. İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanan bireylerin “İnternet bankacılığını kullanma süreniz nedir?” sorusuna vermiş olduğu cevapların dağılımı

		Kişi Sayısı	Yüzdesi
Cevaplayan	1 yıldan az	6	% 5,1
	1-2 yıl	17	% 14,5
	3-4 yıl	35	% 29,9
	5-6 yıl	12	% 10,3
	6 yıldan fazla	31	% 26,5
	Toplam	101	% 86,3
Cevaplamayan		16	% 13,7
	Toplam	117	% 100,0

İnternet bankacılığını kullanan %86,3'lük kesimin kullanım sürelerine bakıldığında; %5,1'inin 1 yıldan az, %14,5'inin 1-2 yıl arasında, %29,9'unun 3-4 yıl arasında, %10,3'ünün 5-6 yıl arasında, %26,5'inin 6 yıldan fazla zamandır kullandığı görülmektedir. Yeterli bir deneyime sahip olabilmek için gerekli sürenin en az üç yıl olduğunu varsaydığımızda, örnek kitlenin (%86,3) çoğunluğunun (%66,7) deneyimli olduğundan bahsetmek mümkündür. Bu sonucun, internet bankacılığı kullanımını açısından araştırma sonuçlarının güvenilirliğini artırdığı düşünülmektedir.

Çizelge 4.14. İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanan bireylerin “İnternet bankacılığını kullanma sıklığınız nedir?” sorusuna vermiş olduğu cevapların dağılımı

		Kişi Sayısı	Yüzdesi
Cevaplayan	Her gün	11	% 9,4
	Haftada bir veya birkaç kez	57	% 48,7
	Ayda bir veya birkaç kez	31	% 26,5
	Yılda bir veya birkaç kez	2	% 1,7
	Toplam	101	% 86,3
Cevaplamayan		16	% 13,7
	Toplam	117	% 100,0

Çizelgemiz, ankete katılarak internet bankacılığını kullandığını beyan eden bireylerin internet bankacılığı hizmetini hangi sıklıkla kullandıklarını göstermektedir. Sonuçlara göre, kullandığını beyan eden 101 kişinin 11'i her gün, 57'si haftada bir veya birkaç kez, 31'i ayda bir veya birkaç kez, 2'si ise yılda bir veya birkaç kez kullandığını ifade etmiştir. Buna göre, kullanıcıların internet bankacılığını genel olarak haftada bir veya birkaç kez kullandıkları görülmektedir.

Çizelge 4.15. İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanan bireylerin en fazla kullandıkları internet bankacılığı hizmetlerinin dağılımı

		Kişi Sayısı	Yüzdesi
Cevaplanan	Hesap bakiyesi inceleme ve bilgi alma	49	% 41,9
	Fatura ödemeleri	27	% 23,1
	Vergi ödemeleri	1	% 0,9
	Döviz işlemleri	3	% 2,6
	Yatırım hesabı işlemleri	2	% 1,7
	Para transferi	13	% 11,1
	Kredi kartı işlemleri	4	% 3,4
	Havale yapma	2	% 1,7
	Toplam	101	% 86,3
	Cevaplanmayan		16
Toplam		117	% 100,0

Sonuçlara göre, internet bankacılığını kullandığını beyan eden 101 kişiden büyük çoğunluğunun (49) hesap bakiyesi inceleme ve bilgi alma gerekçesiyle internet bankacılığı hizmeti aldığı, bunu 27 kişinin tercihiyle fatura ödemeleri gerekçesinin takip ettiği görülmektedir. Sonrasında, üçüncü sırada 13 kişinin tercihiyle para transferi yapma, dördüncü sırada 4 kişinin tercihiyle kredi kartı işlemleri, beşinci sırada 3 kişinin tercihiyle döviz işlemleri, altıncı sırada 2'şer kişinin tercihiyle yatırım hesabı işlemleri ve havale yapma, son olarak da 1 kişinin tercihiyle vergi ödemeleri gerekçeleri gelmektedir.

4.3.1.3. Katılımcıların internet bankacılığı ile ilgili düşüncelerini ölçmeye yönelik sorular ve bulgular

Bu bölümde katılımcılara internet bankacılığıyla alakalı değişken yanıt seçeneklerini içeren sorular yöneltilmiş ve bu yolla bireylerin tutum ve davranışlarının derecesi ölçülmeye çalışılmıştır.

Çizelge 4.16. Bireylerin, internet bankacılığı kullanımını öğrenmenin kolay olduğunu düşünmelerine yönelik dağılım

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	49	% 41,9
Katılıyorum	58	% 49,6
Kararsızım	6	% 5,1
Katılmıyorum	2	% 1,7
Fikrim Yok	2	% 1,7
Toplam	117	% 100,0

Sonuca göre, bireylerin çoğunluğu %91,5'lik (%41,9+%49,6) ağırlıklı yüzdeyle internet bankacılığı kullanımını öğrenmenin kolay olduğu yönünde olumlu düşünmektedir. %6,8'lik (%5,1+%1,7) kesim bu konuda kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememişken %1,7'lik kesim olumsuz yönde oy kullanılmıştır.

Çizelge 4.17. Bireylerin, bankaların internet sitelerinin internet bankacılığı kullanımını kolaylaştırdığına ilişkin düşüncelerine yönelik dağılım

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	34	% 29,1
Katılıyorum	65	% 55,6
Kararsızım	12	% 10,3
Katılmıyorum	4	% 3,4
Fikrim Yok	2	% 1,7
Toplam	117	% 100,0

Çizelgeye göre, bireylerin çoğunluğu %84,7'lik (%55,6+%29,1) ağırlıklı yüzdeyle bankaların internet sitelerinin internet bankacılığı kullanımını kolaylaştırdığı yönünde olumlu düşünmektedir. %12'lik (%10,3+%1,7) kesim bu konuda kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememişken %3,4'lük kesim olumsuz yönde oy kullanılmıştır.

Çizelge 4.18. Bireylerin, işlemler için gerekli sürecin basit ve anlaşılır olduğuna ilişkin düşüncelerine yönelik dağılım

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	34	% 29,1
Katılıyorum	55	% 47,0
Kararsızım	20	% 17,1
Katılmıyorum	7	% 6,0
Fikrim Yok	1	% 0,9
Toplam	117	% 100,0

Çizelgeye göre, bireylerin çoğunluğu %76,1'lik (%47+%29,1) ağırlıklı yüzdeyle işlemler için gerekli sürecin basit ve anlaşılır olduğu yönünde olumlu tercih yapmıştır. %18'lik (%17,1+%0,9) kesim bu konuda kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememişken %6'lık kesim olumsuz yönde oy kullanılmıştır.

Çizelge 4.19. Bireylerin, internet bankacılığının kullanımı konusunda bir başkasının yardımına ihtiyaç duyma durumlarının dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	5	% 4,3
Katılıyorum	13	% 11,1
Kararsızım	8	% 6,8
Katılmıyorum	56	% 47,9
Kesinlikle Katılmıyorum	35	% 29,9
Toplam	117	% 100,0

Çizelgeye göre, bireylerin çoğunluğu %77,8'lik (%47,9+%29,9) ağırlıklı yüzdeyle olumsuz görüş beyan ederek internet bankacılığının kullanımı konusunda bir başkasının yardımına ihtiyaç duymadığını belirtmiştir. %6,8'lik kesim bu konuda kararsız kalırken %15,4'lük (%11,1+%4,3) kesim internet bankacılığının kullanımı konusunda bir başkasının yardımına ihtiyaç duyduğunu belirtmiştir.

Çizelge 4.20. Bireylerin, internet bankacılığının güvenliği konusunda endişe duyma durumlarının dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	16	% 13,7
Katılıyorum	28	% 23,9
Kararsızım	39	% 33,3
Katılmıyorum	24	% 20,5
Kesinlikle Katılmıyorum	8	% 6,8
Fikrim Yok	2	% 1,7
Toplam	117	% 100,0

Çizelgeye göre, bireylerin %37,6'sı (%23,9+%13,7) internet bankacılığının güvenliği konusunda endişe duyduğunu belirtmiş, %35'i (%33,3+%1,7) bu konuda kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememişken %26,3'ü (%20,5+6,8) güvenlik konusunda endişe duymadığını söylemiştir.

Çizelge 4.21. Bireylerin, işlemler sırasında girdikleri kişisel bilgilerin korunduğuna inanma durumlarının dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	15	% 12,8
Katılıyorum	39	% 33,3
Kararsızım	45	% 38,5
Katılmıyorum	11	% 9,4
Kesinlikle Katılmıyorum	5	% 4,3
Fikrim Yok	2	% 1,7
Toplam	117	% 100,0

Çizelgeye göre, bireylerin %46,1'i (%12,8+%33,3) işlemler sırasında girdikleri kişisel bilgilerin korunduğuna inandıklarını belirtirken %13,7'si (%9,4+%4,3) bu konuda olumsuz yönde fikir beyan etmiştir. %40,1'i (%38,5+%1,7) ise bu konuda kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememiştir.

Çizelge 4.22. Bireylerin, internet bankacılığını finansal açıdan güvenilir bulma durumlarının dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	12	% 10,3
Katılıyorum	52	% 44,4
Kararsızım	38	% 32,5
Katılmıyorum	7	% 6,0
Kesinlikle Katılmıyorum	4	% 3,4
Fikrim Yok	4	% 3,4
Toplam	117	% 100,0

Çizelgeye göre, bireylerin %54,7'si (%10,3+%44,4) internet bankacılığını finansal açıdan güvenilir bulduklarını belirtirken %9,4'ü (%6,0+%3,4) güvenilir bulmadığını kaydetmiştir. %35,9'u (%32,5+%3,4) ise bu konuda kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememiştir.

Çizelge 4.23. Bireylerin, güvenlikle ilgili kaygılarının internet bankacılığı kullanımlarında etkili olmaması durumlarının dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	15	% 12,8
Katılıyorum	52	% 44,4
Kararsızım	25	% 21,4
Katılmıyorum	14	% 12,0
Kesinlikle Katılmıyorum	8	% 6,8
Fikrim Yok	3	% 2,6
Toplam	117	% 100,0

Ankete katılan bireylerin %57,2'si (%12,8+%44,4) güvenlikle ilgili kaygıların internet bankacılığı kullanımlarında etkili olmadığını belirtirken %18,8'i (%12,0+%6,8) etkili olduğunu vurgulamıştır. %24'ü (%21,4+%2,6) ise bu konuda kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememiştir.

Çizelge 4.24. Bireylerin, internet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olma durumlarının dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	29	% 24,8
Katılıyorum	58	% 49,6
Kararsızım	16	% 13,7
Katılmıyorum	10	% 8,5
Fikrim Yok	4	% 3,4
Toplam	117	% 100,0

Çizelgeye göre, bireylerin çoğunluğu %74,4'lük (%49,6+%24,8) ağırlıklı yüzdeyle internet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olduklarını belirtmiştir. %8,5'lük kesim yeterli bilgilerinin olmadıklarını söylerken %17,1'lik (%13,7+%3,4) kesim ise kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememiştir.

Çizelge 4.25. Bireylerin, internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin süresini kısalttığına dair düşüncelerinin dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	65	% 55,6
Katılıyorum	47	% 40,2
Kararsızım	1	% 0,9
Katılmıyorum	2	% 1,7
Fikrim Yok	2	% 1,7
Toplam	117	% 100,0

Elde ettiğimiz sonuçlara göre, bireylerin çoğunluğu %95,8'lik (%55,6+%40,2) ağırlıklı yüzdeyle internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin süresini kısalttığını düşünmektedir. %1,7'lik kesim bu konuda olumsuz fikir beyan ederken %2,6'lık (%1,7+%0,9) kesim ise kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememiştir. Sonuca göre, örnek kitlemizi oluşturan kişilerin genel itibarıyla internet bankacılığının işlem sürelerini kısalttığı yönünde hemfikir olduğunu görmekteyiz.

Çizelge 4.26. Bireylerin, internet bankacılığı sayesinde bankacılık hizmetlerinin daha etkin ve verimli kullanılmasına dair düşüncelerinin dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	62	% 53,0
Katılıyorum	37	% 31,6
Kararsızım	7	% 6,0
Katılmıyorum	6	% 5,1
Fikrim Yok	5	% 4,3
Toplam	117	% 100,0

Yine, bireylerin çoğunluğu %84,6'lık (%53,0+%31,6) ağırlıklı yüzdeyle internet bankacılığı sayesinde bankacılık hizmetlerini daha etkin ve verimli kullandıklarını açıklarken %5,1'lik kesim bu konuda olumsuz fikir beyan etmiştir. Geriye kalan %10,3'lük (%6,0+%4,3) kesim ise ya kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememiştir.

Çizelge 4.27. Bireylerin, internet bankacılığının günün her saatinde kullanılabilmesi ve 24 saat ulaşılabilir olması sebebiyle şube bankacılığından daha etkin olduğu düşüncelere dair dağılım

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	62	% 53,0
Katılıyorum	48	% 41,0
Kararsızım	4	% 3,4
Katılmıyorum	1	% 0,9
Fikrim Yok	2	% 1,7
Toplam	117	% 100,0

Ankete katılan bireylerin %94'ü (%53,0+%41,0) internet bankacılığının günün her saatinde kullanılabilmesi ve 24 saat ulaşılabilir olması sebebiyle şube bankacılığından daha etkin olduğunu düşünmektedir. Oldukça düşük bir yüzdeyle %0,9'lük kesim internet bankacılığının bu yönleriyle şube bankacılığından daha etkin olduğunu düşünmediklerini açıklamıştır. Geriye kalan %5,1'lik (%3,4+%1,7) kesim ise bu konuda kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememiştir.

Çizelge 4.28. Bireylerin, internet bankacılığı ile bankacılık işlemlerinin daha az maliyetli olduğuna dair inançlarının dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	58	% 49,6
Katılıyorum	45	% 38,5
Kararsızım	9	% 7,7
Katılmıyorum	2	% 1,7
Kesinlikle Katılmıyorum	1	% 0,9
Fikrim Yok	2	% 1,7
Toplam	117	% 100,0

Ankete katılan bireylerin çoğunluğu %88,1'lik (%49,6+%38,5) ağırlıklı yüzdeyle internet bankacılığı ile bankacılık işlemlerinin daha az maliyetli olduğunu düşündüklerini belirtirken %2,6'sı (%1,7+%0,9) bu konuda olumsuz fikir beyan etmiştir. %9,4'ü (%7,7+%1,7) ise bu konuda kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememiştir.

Çizelge 4.29. Bireylerin, nakit para taşıma riskini ortadan kaldırdığı için internet bankacılığını tercih etmelerine dair dağılım

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	38	% 32,5
Katılıyorum	53	% 45,3
Kararsızım	11	% 9,4
Katılmıyorum	10	% 8,5
Fikrim Yok	5	% 4,3
Toplam	117	% 100,0

Ankete katılan bireylerin %77,8'i (%32,5+%45,3) nakit para taşıma riskini ortadan kaldırdığı için internet bankacılığını tercih ettiklerini açıklarken %8,5'lik kesim bu konuda olumsuz fikir beyan etmiştir. Geriye kalan %13,7'lik (%9,4+%4,3) kesim ise bu konuda kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememiştir.

Çizelge 4.30. Bireylerin, internet bankacılığında kullanılan teknolojiye güvenmelerine dair dağılım

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	21	% 17,9
Katılıyorum	36	% 30,8
Kararsızım	44	% 37,6
Katılmıyorum	10	% 8,5
Kesinlikle Katılmıyorum	4	% 3,4
Fikrim Yok	2	% 1,7
Toplam	117	% 100,0

Örneklekimizi oluşturan bireylerin %48,7'si (%17,9+%30,8) internet bankacılığında kullanılan teknolojiye güvendiklerini açıklarken %11,9'u (%8,5+%3,4) bu konuda olumsuz fikir beyan etmiştir. %39,3'ü (%37,6+%1,7) ise bu konuda kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememiştir.

Çizelge 4.31. Bireylerin, internet bankacılığını düzenli olarak kullanacaklarına dair düşüncelerinin dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	46	% 39,3
Katılıyorum	41	% 35,0
Kararsızım	18	% 15,4
Katılmıyorum	8	% 6,8
Kesinlikle Katılmıyorum	1	% 0,9
Fikrim Yok	3	% 2,6
Toplam	117	% 100,0

Örneklekimizi oluşturan bireylerin %74,3'ü (%39,3+%35,0) internet bankacılığını düzenli olarak kullanacaklarını açıklarken %7,7'si (%6,8+%0,9) kullanmayacaklarını belirtmiştir. %18'i (%15,4+%2,6) ise bu konuda kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememiştir.

Çizelge 4.32. Bireylerin, herkese internet bankacılığını kullanmasını tavsiye edebileceklerine dair düşüncelerinin dağılımı

	Kişi Sayısı	Yüzdesi
Kesinlikle Katılıyorum	48	% 41,0
Katılıyorum	39	% 33,3
Kararsızım	21	% 17,9
Katılmıyorum	5	% 4,3
Fikrim Yok	4	% 3,4
Toplam	117	% 100,0

Ankete katılan bireylerin %74,3'ü (%41,0+%33,3) herkese internet bankacılığını kullanmasını tavsiye edebileceklerini açıklarken %4,3'lük kesim böyle düşünmediğini belirtmiştir. Geriye kalan %21,3'lük (%17,9+%3,4) kesim ise bu konuda kararsız kalmış veyahut da herhangi bir fikir beyan edememiştir.

4.3.2. Tanımlayıcı istatistiklerin internet bankacılığı kullanımına ilişkin sorularla analizi

Katılımcıların kişisel özelliklerine göre internet bankacılığı kullanımlarına ilişkin farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Bu bölümde sonucu "Farklılık vardır." çıkan hipotezlerin analizine yer verilmiştir. Bu bölümde istatistiksel açıdan farklılık olup olmadığının belirlenmesinde Ki-kare analizine başvurulmuştur.

4.3.2.1. Cinsiyete göre soruların analizi

Çizelge 4.33. Cinsiyet ile internet bankacılığının kullanılma sıklığı arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Cinsiyetiniz		Toplam
		Kadın	Erkek	
İnternet bankacılığını kullanma sıklığınız nedir?	Her gün	2	9	11
		5,6%	13,8%	10,9%
	Haftada bir veya birkaç kez	17	40	57
		47,2%	61,5%	56,4%
	Ayda bir veya birkaç kez	15	16	31
41,7%		24,6%	30,7%	
Yılda bir veya birkaç kez	2	0	2	
	5,6%	,0%	2,0%	
Toplam		36	65	101
		100,0%	100,0%	100,0%

p=0,044 (p<0,05)

Anket sonuçlarına göre, internet bankacılığını kullanma sıklığının katılımcıların cinsiyetine göre istatistiksel bir farklılık olduğu ($p<0,05$) söylenebilir.

Erkeklerin %75,3'ü (%13,8+%61,5) her gün veya haftada birkaç kez kullandığını söylerken kadınların %47,3'ü (%41,7+%5,6) ayda ya da yılda birkaç kez kullandığını belirtmiştir. Buna göre, erkeklerin kadınlara göre internet bankacılığını daha sık kullandığı söylenebilir.

Çizelge 4.34. Cinsiyet ile internet bankacılığı kullanımını öğrenmenin kolay olduğunu düşünme arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Cinsiyetiniz		Toplam
		Kadın	Erkek	
İnternet bankacılığı kullanımını öğrenmenin kolay olduğunu düşünüyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	15	34	49
		33,3%	47,2%	41,9%
	Katılıyorum	24	34	58
		53,3%	47,2%	49,6%
	Kararsızım	6	0	6
		13,3%	0,0%	5,1%
	Katılmıyorum	0	2	2
		,0%	2,8%	1,7%
	Fikrim Yok	0	2	2
		,0%	2,8%	1,7%
Toplam		45	72	117
		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,009$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, internet bankacılığı kullanımını öğrenmenin kolay olduğunu düşünen katılımcıların cinsiyetine göre istatistiksel bir farklılık olduğu ($p<0,05$) söylenebilir.

Kadınların (%86,6=%33,3+%53,3) ve erkeklerin (%94,4=%47,2+%47,2) bu düşünceye katılım yüzdelerinin yüksek ve birbirine yakın olmakla birlikte kadınların erkeklere göre daha kararsız olduğu ve farklılığın buradan kaynaklandığı görülmektedir.

Çizelge 4.35. Cinsiyet ile internet bankacılığının kullanımı konusunda bir başkasının yardımına ihtiyaç duyulma durumunun çapraz çizelgesi

		Cinsiyetiniz		Toplam
		Kadın	Erkek	
İnternet bankacılığının kullanımı konusunda bir başkasının yardımına ihtiyaç duyuyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	0	5	5
		0,0%	6,9%	4,3%
	Katılıyorum	12	1	13
		26,7%	1,4%	11,1%
	Kararsızım	4	4	8
		8,9%	5,6%	6,8%
	Katılmıyorum	20	36	56
		44,4%	50,0%	47,9%
	Kesinlikle Katılmıyorum	9	26	35
		20,0%	36,1%	29,9%
Toplam		45	72	117
		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, internet bankacılığının kullanımı konusunda bir başkasının yardımına ihtiyaç duyan katılımcıların cinsiyetine göre istatistiksel bir farklılık olduğu ($p<0,05$) söylenebilir.

Erkeklerin %8,3'ü (%6,9+%1,4) başka birisinin yardımına ihtiyaç duyarken kadınlarda bu oran %26,7'ye yükselmektedir. Sonuç olarak, kadınların yardıma daha çok ihtiyaçlarının olduğu görülmektedir.

Çizelge 4.36. Cinsiyet ile internet bankacılığının güvenliği konusunda endişe duyma durumunun çapraz çizelgesi

		Cinsiyetiniz		Toplam
		Kadın	Erkek	
İnternet bankacılığının güvenliği konusunda endişe duymuyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	5	11	16
		11,1%	15,3%	13,7%
	Katılıyorum	14	14	28
		31,1%	19,4%	23,9%
	Kararsızım	9	30	39
		20,0%	41,7%	33,3%
	Katılmıyorum	10	14	24
		22,2%	19,4%	20,5%
	Kesinlikle Katılmıyorum	5	3	8
		11,1%	4,2%	6,8%
	Fikrim Yok	2	0	2
		4,4%	,0%	1,7%
Toplam	45	72	117	
	100,0%	100,0%	100,0%	

$p=0,050$ ($p=0,05$)

Anket sonuçlarına göre, internet bankacılığının güvenliği konusunda endişe duymayan katılımcıların cinsiyetine göre istatistiksel bir farklılık olduğu ($p=0,05$) söylenebilir.

Kadınlarda katılım oranı %42,2'ken (%11,1+%31,1) erkeklerde bu oran %34,7'ye (%15,3+%19,4) düşmüştür. Yine, kadınlarda kararsız olanların oranı %20,0'ken erkeklerde bu oran %41,7'dir. Buna göre, kadınların bu konuda daha endişeli olduğu söylenebilir.

Çizelge 4.37. Cinsiyet ile internet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olma durumunun çapraz çizelgesi

		Cinsiyetiniz		Toplam	
		Kadın	Erkek		
İnternet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahibim.	Kesinlikle Katılıyorum	6	23	29	
		13,3%	31,9%	24,8%	
	Katılıyorum	26	32	58	
		57,8%	44,4%	49,6%	
	Kararsızım	5	11	16	
		11,1%	15,3%	13,7%	
	Katılmıyorum	7	3	10	
		15,6%	4,2%	8,5%	
	Fikrim Yok	1	3	4	
		2,2%	4,2%	3,4%	
	Toplam		45	72	117
			100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,045$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, internet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olan katılımcıların cinsiyetine göre istatistiksel bir farklılık olduğu ($p<0,05$) söylenebilir.

Kadınların %15,6'sı bu düşünceye katılmazken erkeklerin ise %4,2'si katılmamaktadır. Bu durum, kadınların erkeklere göre daha az yeterli bilgiye sahip olduğunu göstermektedir.

4.3.2.2. Yaşa göre soruların analizi

Çizelge 4.38. Yaş ile bireylerin internet bankacılığını kullanma nedenleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Yaşınız					Toplam
		25'ten küçük	25-35 arası	36-45 arası	46-55 arası	55'ten büyük	
İnternet bankacılığı kullanma nedeniniz nedir?	İşlem maliyetinin düşük olması	0 0,0%	6 10,5%	4 18,2%	2 11,1%	0 0,0%	12 11,9%
	Hızlı olması ve zaman kaybını önlemesi	2 66,7%	38 66,7%	11 50,0%	7 38,9%	0 0,0%	58 57,4%
	Banka şubelerindeki yoğunluk ve bürokratik işlemlerden kaçınma	0 0,0%	6 10,5%	2 9,1%	7 38,9%	0 0,0%	15 14,9%
	Her an kullanma imkânının bulunması	0 0,0%	4 7,0%	3 13,6%	1 5,6%	1 100,0%	9 8,9%
	Ürün ve hizmetlerden anında haberdar olabilme	1 33,3%	1 1,8%	1 4,5%	0 0,0%	0 0,0%	3 3,0%
	Bankaların sunduğu teşvikler	0 0,0%	0 0,0%	1 4,5%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,0%
	Nakit para taşıma riskini ortadan kaldırması	0 0,0%	2 3,5%	0 0,0%	1 5,6%	0 0,0%	3 3,0%
	Toplam	3	57	22	18	1	101
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,030$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, internet bankacılığını kullanma nedenlerinin yaşa göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p<0,05$) söylenebilir.

Yaş aralıklarına göre bireylerin internet bankacılığını kullanmalarındaki öncelikli nedenlere bakıldığında ise, yaşı 25'ten küçük olan bireylerin %66,7'lik ağırlıklı dilimle, 25-35 arası olan bireylerin %66,7'lik ağırlıklı dilimle, 36-45 arası olan bireylerin %50,0'lık ağırlıklı dilimle ve 46-55 arası olan bireylerin %38,9'lık ağırlıklı dilimle hızlı olması ve zaman kaybını önlemesi nedeniyle; yaşı 55'ten büyük olan bireylerin ise %100,0'lık ağırlıklı dilimle her an kullanma imkânının bulunması nedeniyle tercih ettikleri görülmektedir. Öte yandan, yine %38,9'luk ağırlıklı dilimle yaşı 46-55 arası olan bireylerin banka şubelerindeki yoğunluk ve bürokratik işlemlerden kaçınma sebebiyle internet bankacılığını seçtikleri, diğer yaş aralıklarında bu nedenin öncelikli olarak geçerli olmadığı gözlemlenmektedir. Buna göre, yaşı 55'ten küçük olan bireylerin esas olarak hızlı

olması ve zaman kaybını önlemesi nedeniyle internet bankacılığını tercih ettiğini söylemek mümkündür.

Çizelge 4.39. Yaş ile en fazla kullanılan internet bankacılığı hizmetleri arasındaki çapraz çizelge

		Yaşınız					Toplam
		25'ten küçük	25-35 arası	36-45 arası	46-55 arası	55'ten büyük	
Aşağıdaki internet bankacılığı hizmetlerinden en fazla kullandıklarınızı belirtiniz.	Hesap bakiyesi inceleme ve bilgi alma	2	26	11	10	0	49
		66,7%	45,6%	50,0%	55,6%	0,0%	48,5%
	Fatura ödemeleri	0	15	7	5	0	27
		0,0%	26,3%	31,8%	27,8%	0,0%	26,7%
	Vergi ödemeleri	0	0	0	1	0	1
		0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	1,0%
	Döviz işlemleri	0	3	0	0	0	3
		0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Yatırım hesabı işlemleri	0	1	1	0	0	2
		0,0%	1,8%	4,5%	0,0%	0,0%	2,0%
Para transferi	1	9	2	1	0	13	
	33,3%	15,8%	9,1%	5,6%	0,0%	12,9%	
Kredi kartı işlemleri	0	2	1	1	0	4	
	0,0%	3,5%	4,5%	5,6%	0,0%	4,0%	
Havale yapma	0	1	0	0	1	2	
	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	100,0%	2,0%	
Toplam		3	57	22	18	1	101
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, en fazla kullanılan internet bankacılığı hizmetlerinin yaşa göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p<0,05$) söylenebilir.

Yaş aralıklarına göre bireylerin en fazla kullandıkları internet bankacılığı hizmetlerine göz atacak olursak, yaşı 25'ten küçük olan bireylerin %66,7'lik ağırlıklı dilimle, 25-35 arası olan bireylerin %45,6'lık ağırlıklı dilimle, 36-45 arası olan bireylerin %50,0'lık ağırlıklı dilimle ve 46-55 arası olan bireylerin %55,6'lık ağırlıklı dilimle öncelikli olarak hesap bakiyesi inceleme ve bilgi almak için; yaşı 55'ten büyük olan bireylerin ise %100,0'lık ağırlıklı dilimle öncelikli olarak havale yapmak için tercih ettikleri görülmektedir. Öte yandan, yaşı 25-35 (%26,3), 36-45 (%31,8) ve 46-55 (%27,8) arası olan bireylerin fatura ödemeleri için de internet bankacılığını sık kullanmakta olduğu;

25'ten küçük (%0,0) ve 55'ten büyük bireylerin (%0,0) bunu öncelikli olarak tercih etmedikleri görülmektedir. Para transferlerini ise en sık 25'ten küçük bireylerin (%33,3) kullandığını görmekteyiz.

Çizelge 4.40. Yaş ile bireylerin internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin maliyetini düşürdüğüne dair görüşleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Yaşınız					Toplam
		25'ten küçük	25-35 arası	36-45 arası	46-55 arası	55'ten büyük	
İnternet bankacılığı ile bankacılık işlemlerinin daha az maliyetli olduğuna inanıyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	2	35	8	12	1	58
		66,7%	56,5%	30,8%	48,0%	100,0%	49,6%
	Katılıyorum	0	17	15	13	0	45
		0,0%	27,4%	57,7%	52,0%	0,0%	38,5%
	Kararsızım	0	7	2	0	0	9
		0,0%	11,3%	7,7%	0,0%	0,0%	7,7%
	Katılmıyorum	1	1	0	0	0	2
		33,3%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
	Kesinlikle Katılmıyorum	0	1	0	0	0	1
		0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Fikrim Yok	0	1	1	0	0	2	
	0,0%	1,6%	3,8%	0,0%	0,0%	1,7%	
Toplam		3	62	26	25	1	117
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,025$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, bireylerin internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin maliyetini düşürdüğüne dair görüşlerinin yaşa göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p<0,05$) söylenebilir.

Sonuçlara göre katılımcıların çoğunluğunun %88,1'lik (%49,6+%38,5) ağırlıklı yüzdeyle internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin maliyetini düşürdüğüne inandığını söyleyebiliriz. Ancak yaş dilimlerine göre bakacak olursak, yaşı 25'ten küçük olan bireylerin %33,3'lük büyük bir oranla buna katılmadığını görmekteyiz. Buna göre, internet bankacılığının işlem maliyetini düşürdüğüne inanmayan bireylerin çoğunluğunu 25 yaşın altındaki kişilerin oluşturduğunu söyleyebiliriz.

4.3.2.3. Medeni hâle göre soruların analizi

Yapılan Ki-kare testleri sonucunda medeni hâlin internet bankacılığı analizleri üzerinde istatistiksel bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

4.3.2.4. Eğitim durumuna göre soruların analizi

Çizelge 4.41. Eğitim durumu ile internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmayan bireylerin internet bankacılığı hakkındaki ifadelerine ilişkin çapraz çizelge

		Eğitim Durumunuz				Toplam
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans / Doktora	
İnternet bankacılığı ile ilgili aşağıdaki ifadelerden size uygun olanını işaretleyiniz.	Hakkında bilgim olmadığı için kullanmıyorum, kullanmayı düşünmüyorum.	1 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 16,7%	2 12,5%
	Hakkında bilgim olduğu halde kullanmıyorum, kullanmayı düşünmüyorum.	0 0,0%	2 100,0%	3 42,9%	5 83,3%	10 62,5%
	Hakkında bilgim olduğu halde kullanmıyorum fakat kullanmak istiyorum.	0 0,0%	0 0,0%	4 57,1%	0 0,0%	4 25,0%
	Toplam	1 100,0%	2 100,0%	7 100,0%	6 100,0%	16 100,0%

$p=0,025$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmayan bireylerin internet bankacılığı hakkındaki ifadelerinin eğitim durumuna göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p<0,05$) söylenebilir.

Buna göre, anketimizi cevaplayan ve internet bankacılığını kullanmadığını beyan eden bireylerden lise mezunu olanların tamamının (%100,0) internet bankacılığı hakkında bilgisi olmadığı için kullanmadıkları ve kullanmayı düşünmedikleri; ön lisans mezunu olanların tamamı (%100,0) ile yüksek lisans/doktora mezunu olanların çoğunluğunun (%83,3) internet bankacılığı hakkında bilgisi olduğu hâlde kullanmadıkları, kullanmayı düşünmedikleri; lisans mezunlarının çoğunluğunun (%57,1) ise internet bankacılığı

hakkında bilgileri olduğu hâlde kullanmadıklarını fakat kullanmak istedikleri görülmektedir.

Çizelge 4.42. Eğitim durumu ile bireylerin internet bankacılığını kullanma nedenleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Eğitim Durumunuz				Toplam
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans / Doktora	
İnternet bankacılığı kullanma nedeniniz nedir?	İşlem maliyetinin düşük olması	1 16,7%	1 11,1%	9 13,4%	1 5,3%	12 11,9%
	Hızlı olması ve zaman kaybını önlemesi	2 33,3%	5 55,6%	39 58,2%	12 63,2%	58 57,4%
	Banka şubelerindeki yoğunluk ve bürokratik işlemlerden kaçınma	0 0,0%	0 0,0%	13 19,4%	2 10,5%	15 14,9%
	Her an kullanma imkânının bulunması	0 0,0%	2 22,2%	4 6,0%	3 15,8%	9 8,9%
	Ürün ve hizmetlerden anında haberdar olabilme	3 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 3,0%
	Bankaların sunduğu teşvikler	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 5,3%	1 1,0%
	Nakit para taşıma riskini ortadan kaldırması	0 0,0%	1 11,1%	2 3,0%	0 0,0%	3 3,0%
	Toplam	6 100,0%	9 100,0%	67 100,0%	19 100,0%	101 100,0%

$p=0,000$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, bireylerin internet bankacılığını kullanma nedenlerinin eğitim durumuna göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p<0,05$) söylenebilir.

Anket sonuçlarına göre, lise mezunu bireylerin çoğunun (%50) ürün ve hizmetlerden anında haberdar olabilmek amacıyla internet bankacılığını kullandığını ancak ön lisans, lisans ve yüksek lisans/doktora öğrencileri için bunun geçerli olmadığını söyleyebiliriz. Ön lisans (%55,6), lisans (%58,2) ve yüksek lisans/doktora (%63,2) öğrencilerinin ise çoğunlukla hızlı olması ve zaman kaybını önlemesi nedeniyle internet bankacılığını kullanmayı tercih ettiğini söylemek mümkündür. Diğer yandan, yüksek

lisans/doktora (%5,3) öğrencileri için geçerli bir sebep olan banka teşviklerinin lise (%0,0), ön lisans (%0,0) ve lisans (%0,0) öğrencileri için geçerli olmadığını söyleyebiliriz.

Çizelge 4.43. Eğitim durumu ile bireylerin internet bankacılığı kullanımını öğrenmenin kolay olduğuna ilişkin görüşleri arasındaki çapraz çizelge

		Eğitim Durumunuz				Toplam
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans / Doktora	
İnternet bankacılığı kullanımını öğrenmenin kolay olduğunu düşünüyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	3	5	32	9	49
		42,9%	45,5%	43,2%	36,0%	41,9%
	Katılıyorum	2	4	37	15	58
		28,6%	36,4%	50,0%	60,0%	49,6%
	Kararsızım	0	1	4	1	6
		0,0%	9,1%	5,4%	4,0%	5,1%
	Katılmıyorum	0	1	1	0	2
		0,0%	9,1%	1,4%	0,0%	1,7%
	Fikrim Yok	2	0	0	0	2
		28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
Toplam		7	11	74	25	117
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, bireylerin internet bankacılığı kullanımını öğrenmenin kolay olduğuna ilişkin görüşlerinin eğitim durumuna göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p<0,05$) söylenebilir.

Anketten elde edilen bilgilere göre, lise mezunu olan katılımcıların çoğunluğunun (%71,5=%42,9+%28,6); ön lisans mezunu katılımcıların çoğunluğunun (%81,9=%45,5+%36,4); lisans mezunu katılımcıların çoğunluğunun (%93,2=%43,2+%50,0) ve yüksek lisans/doktora öğrencilerinin çoğunluğunun (%96,0=%36,0+%60,0) internet bankacılığı kullanımını öğrenmenin kolay olduğuna inandığını söyleyebiliriz. Bununla beraber, diğerlerinin aksine, lise mezunu olanların büyük bir çoğunluğunun da (%28,6) bu konuda herhangi bir fikir beyan edemediğini söyleyebiliriz. Ayrıca, lise (%0,0) ve yüksek lisans/doktora (%0,0) öğrencilerinin aksine, ön lisans (%9,1) ve lisans öğrencilerinin (%1,4) bir kısmının da bu konuda olumsuz fikir beyan ettiği aşikârdır.

Çizelge 4.44. Eğitim durumu ile bireylerin internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin süresini kısaltmasına yönelik düşünceleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Eğitim Durumunuz				Toplam
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans / Doktora	
İnternet bankacılığının bankacılık işlemlerinin süresini kısalttığını düşünüyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	2	7	40	16	65
		28,6%	63,6%	54,1%	64,0%	55,6%
	Katılıyorum	2	4	32	9	47
		28,6%	36,4%	43,2%	36,0%	40,2%
	Kararsızım	0	0	1	0	1
		0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,9%
	Katılmıyorum	2	0	0	0	2
		28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
	Fikrim Yok	1	0	1	0	2
		14,3%	0,0%	1,4%	0,0%	1,7%
	Toplam	7	11	74	25	117
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, bireylerin internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin süresini kısaltmasına yönelik düşüncelerinin eğitim durumuna göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p<0,05$) söylenebilir.

Buna göre, lise ($\%57,2=\%28,6+\%28,6$) ve lisans ($\%97,3=\%54,1+\%43,2$) mezunu katılımcıların çoğunluğunun, ön lisans ($\%100,0=\%63,6+\%36,4$) ve yüksek lisans/doktora ($\%100,0=\%64,0+\%36,0$) öğrencilerinin ise tamamının internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin süresini kısalttığına inandığını söyleyebiliriz. Bununla beraber, diğerlerinin aksine, lisans mezunu olan öğrencilerin bir kısmı ($\%1,4$) bu konuda kararsız kalmıştır. Yine, diğerlerinin aksine, lise mezunlarının $\%28,6$ 'sı bu fikre katılmadıklarını beyan etmişlerdir.

Çizelge 4.45. Eğitim durumu ile bireylerin internet bankacılığının, günün her saatinde kullanılabilir olduğu ve 24 saat ulaşılabilir olduğu için şube bankacılığında daha etkin olduğunu düşünme durumu arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Eğitim Durumunuz				Toplam
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans / Doktora	
İnternet bankacılığının, günün her saatinde kullanılabilir olduğu ve 24 saat ulaşılabilir olduğu için şube bankacılığında daha etkin olduğunu düşünüyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	2	6	41	13	62
		28,6%	54,5%	55,4%	52,0%	53,0%
	Katılıyorum	4	4	31	9	48
		57,1%	36,4%	41,9%	36,0%	41,0%
	Kararsızım	0	1	1	2	4
		0,0%	9,1%	1,4%	8,0%	3,4%
	Katılmıyorum	1	0	0	0	1
		14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
	Fikrim Yok	0	0	1	1	2
		0,0%	0,0%	1,4%	4,0%	1,7%
Toplam		7	11	74	25	117
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,036$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, bireylerin, internet bankacılığının günün her saatinde kullanılabilir olduğu ve 24 saat ulaşılabilir olduğu için şube bankacılığında daha etkin olduğunu düşünme durumunun eğitim durumuna göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p<0,05$) söylenebilir.

Buna göre, lise ($85,7\%=28,6\%+57,1$), ön lisans ($90,0\%=54,5\%+36,4$), lisans ($97,3\%=55,4\%+41,9$) ve yüksek lisans/doktora ($88,0\%=52,0\%+36,0$) mezunu katılımcıların çoğunluğunun internet bankacılığının, günün her saatinde kullanılabilir olduğu ve 24 saat ulaşılabilir olduğu için şube bankacılığında daha etkin olduğunu düşündüğünü söyleyebiliriz. Bununla beraber, diğerlerinin aksine, lise mezunu olan öğrencilerin bir kısmı ($14,3$) bu fikre katılmamıştır.

Çizelge 4.46. Eğitim durumu ile bireylerin internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin maliyetini düşürdüğüne dair görüşleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Eğitim Durumunuz				Toplam
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans / Doktora	
İnternet bankacılığı ile bankacılık işlemlerinin daha az maliyetli olduğuna inanıyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	1	5	41	11	58
		14,3%	45,5%	55,4%	44,0%	49,6%
	Katılıyorum	3	4	27	11	45
		42,9%	36,4%	36,5%	44,0%	38,5%
	Kararsızım	0	1	5	3	9
		0,0%	9,1%	6,8%	12,0%	7,7%
	Katılmıyorum	1	1	0	0	2
		14,3%	9,1%	0,0%	0,0%	1,7%
	Kesinlikle Katılmıyorum	1	0	0	0	1
		14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
	Fikrim Yok	1	0	1	0	2
		14,3%	0,0%	1,4%	0,0%	1,7%
Toplam		7	11	74	25	117
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,001$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, bireylerin, internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin maliyetini düşürdüğüne dair görüşlerinin eğitim durumuna göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p<0,05$) söylenebilir.

Buna göre, lise ($\%57,2=\%14,3+\%42,9$), ön lisans ($\%81,9=\%45,5+\%36,4$), lisans ($\%91,9=\%55,4+\%36,5$) ve yüksek lisans/doktora ($\%88,0=\%44,0+\%44,0$) mezunu katılımcıların çoğunluğunun internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin maliyetini düşürdüğüne inandığını söyleyebiliriz. Bununla beraber, diğerlerinin aksine, lise ($\%28,6=\%14,3+\%14,3$) ve ön lisans ($\%9,1$) mezunlarının bir kısmının da bu görüşe katılmadığı, lise ($\%0,0$) mezunların haricinde de diğerlerinin kısmen bu konuda kararsız kaldıkları belli olmaktadır.

4.3.2.5. Aylık ortalama gelir durumuna göre soruların analizi

Çizelge 4.47. Aylık ortalama gelir ile bireylerin internet üzerinden verilen bankacılık hizmetleri hakkında bilgilerinin olup olmadığına dair görüşleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Aylık Ortalama Geliriniz				Toplam
		1500 TL'den az	1501-3000 TL arası	3001-5000 TL arası	5001 TL'den çok	
İnternet üzerinden verilen bankacılık hizmetleri hakkında bilginiz var mı?	Evet	0 0,0%	20 100,0%	66 95,7%	26 96,3%	112 95,7%
	Hayır	1 100,0%	0 0,0%	3 4,3%	1 3,7%	5 4,3%
Toplam		1 100,0%	20 100,0%	69 100,0%	27 100,0%	117 100,0%

$p= 0,000$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, bireylerin internet üzerinden verilen bankacılık hizmetleri hakkında bilgilerinin olup olmadığına dair görüşlerinin aylık ortalama gelire göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p<0,05$) söylenebilir.

Buna göre, diğerlerinin aksine, geliri 1500 TL'den az olanların tamamı bankacılık hizmetleri hakkında bilgilerinin olmadığını açıklarken geliri 1501-3000 TL arasında olanların tamamı, 3001-5000 TL arası olanların %95,7'lik ve 5001 TL'den çok olanlarınsa %96,3'lük oranla çoğunluğu bilgilerinin olduğunu beyan etmişlerdir. Sonuç olarak, lise mezunlarının bu konuda bilgiye ihtiyaçlarının olduğunu söyleyebiliriz.

Çizelge 4.48. Aylık ortalama gelir ile bireylerin internet bankacılığını kullanma nedenleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Aylık Ortalama Geliriniz				Toplam
		1500 TL'den az	1501-3000 TL arası	3001-5000 TL arası	5001 TL'den çok	
İnternet bankacılığı kullanma nedeniniz nedir?	İşlem maliyetinin düşük olması	0 0,0%	4 23,5%	8 12,9%	0 0,0%	12 11,9%
	Hızlı olması ve zaman kaybını önlemesi	1 100,0%	8 47,1%	37 59,7%	12 57,1%	58 57,4%
	Banka şubelerindeki yoğunluk ve bürokratik işlemlerden kaçınma	0 0,0%	0 0,0%	8 12,9%	7 33,3%	15 14,9%
	Her an kullanma imkânının bulunması	0 0,0%	1 5,9%	8 12,9%	0 0,0%	9 8,9%
	Ürün ve hizmetlerden anında haberdar olabilme	0 0,0%	3 17,6%	0 0,0%	0 0,0%	3 3,0%
	Bankaların sunduğu teşvikler	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 4,8%	1 1,0%
	Nakit para taşıma riskini ortadan kaldırması	0 0,0%	1 5,9%	1 1,6%	1 4,8%	3 3,0%
	Toplam	1	17	62	21	101
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p= 0,007$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, bireylerin internet bankacılığını kullanma nedenlerinin aylık ortalama gelire göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p<0,05$) söylenebilir.

Yukarıdaki sonuçlara göre, geliri 1500 TL'den az olan kişilerin tamamı, 3001-5000 TL arası olanların %47,1'i, 3001-5000 TL arası olanların %59,7'si ve son olarak da 5001 TL'den çok olanların %57,1'i hızlı olması ve zaman kaybını önlemesi nedeniyle internet bankacılığını kullanmayı tercih ettiklerini açıklamıştır. Diğerlerinin aksine, yalnızca geliri 5001 TL'den çok olan bireyler için bankaların sunduğu teşviklerin internet bankacılığı hizmetlerini kullanımlarında etkili olduğunu söyleyebiliriz. Diğerlerinin aksine, geliri 3001-5000 TL arası (%12,9) ve 5001 TL'den çok (%33,3) olanların bir kısmının banka şubelerindeki yoğunluk ve bürokratik işlemlerden kaçınma nedenleriyle; yalnızca geliri 1501-3000 TL arası olanların bir kısmının ürün ve hizmetlerden anında haberdar olabilmek

amacıyla; yalnızca geliri 5001 TL'den çok (%4,8) olanların ise bankaların sunduğu teşviklerden yararlanmak amacıyla internet bankacılığını tercih ettikleri görülmektedir.

Çizelge 4.49. Aylık ortalama gelir ile bireylerin internet bankacılığını kullanma sürelerine ilişkin çapraz çizelge

		Aylık Ortalama Geliriniz				Toplam
		1500 TL'den az	1501-3000 TL arası	3001-5000 TL arası	5001 TL'den çok	
İnternet bankacılığını kullanma süreniz nedir?	1 yıldan az	1	2	2	1	6
		100,0%	11,8%	3,2%	4,8%	5,9%
	1-2 yıl	0	7	8	2	17
		0,0%	41,2%	12,9%	9,5%	16,8%
	3-4 yıl	0	4	27	4	35
		0,0%	23,5%	43,5%	19,0%	34,7%
5-6 yıl	0	1	6	5	12	
	0,0%	5,9%	9,7%	23,8%	11,9%	
6 yıldan fazla	0	3	19	9	31	
	0,0%	17,6%	30,6%	42,9%	30,7%	
Toplam		1	17	62	21	101
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p = 0,001$ ($p < 0,05$)

Anket sonuçlarına göre, bireylerin internet bankacılığını kullanma sürelerinin aylık ortalama gelire göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p < 0,05$) söylenebilir.

Yukarıdaki sonuçlara göre, geliri 1501-3000 TL arası (%11,8), 3001-5000 TL arası (%3,2) ve 5001 TL'den çok (%4,8) olan bireylerin çok azının ancak geliri 1500 TL'den az olan kişilerin tamamının bir yıldan az süredir internet bankacılığı hizmetlerinden yararlandığını söyleyebiliriz. Bununla beraber, geliri 1500 TL'den çok bireylerin çoğunluğunun 1-2 yıl arasında, 3001-5000 TL arası olan bireylerin çoğunluğunun 3-4 yıl arasında, 5001 TL'den çok olan bireylerin çoğunluğunun ise 6 yıldan fazla süredir kullandığını söylemek mümkündür. Bu sonuçlara göre, gelir düzeyi ile internet bankacılığı kullanma sürelerinin doğru orantılı olduğu, bireylerin gelir düzeyleri arttıkça internet bankacılığında daha uzun süredir yararlanmakta oldukları sonucu çıkarabiliriz.

Çizelge 4.50. Aylık ortalama gelir ile bireylerin, bankaların internet sitelerinin internet bankacılığı kullanımını kolaylaştırdığına dair düşünceleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Aylık Ortalama Geliriniz				Toplam	
		1500 TL'den az	1501-3000 TL arası	3001-5000 TL arası	5001 TL'den çok		
Bankaların internet sitelerinin internet bankacılığı kullanımını kolaylaştırdığını düşünüyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	0	7	20	7	34	
		0,0%	35,0%	29,0%	25,9%	29,1%	
	Katılıyorum	0	12	41	12	65	
		0,0%	60,0%	59,4%	44,4%	55,6%	
	Kararsızım	1	1	4	6	12	
		100,0%	5,0%	5,8%	22,2%	10,3%	
	Katılmıyorum	0	0	4	0	4	
		0,0%	0,0%	5,8%	0,0%	3,4%	
	Fikrim Yok	0	0	0	2	2	
		0,0%	0,0%	0,0%	7,4%	1,7%	
	Toplam		1	20	69	27	117
			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p = 0,015$ ($p < 0,05$)

Anket sonuçlarına göre, bireylerin, bankaların internet sitelerinin internet bankacılığı kullanımını kolaylaştırdığına dair düşüncelerinin aylık ortalama gelire göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p < 0,05$) söylenebilir.

Yukarıdaki sonuçlara göre, geliri 1500 TL'den az olan kişilerin tamamı bu konuda kararsız kalırken geliri 1501-3000 TL arası ($95,0 = 35,0 + 60,0$), 3001-5000 TL arası ($88,4 = 29,0 + 59,4$) ve 5001 TL'den çok ($70,3 = 25,9 + 44,4$) olanların çoğu internet sitelerinin internet bankacılığı kullanımını kolaylaştırdığını düşünmektedir. Bununla birlikte, diğerlerinin aksine, geliri 3001-5000 TL arası olanların bir kısmı ($5,8$) bankaların internet sitelerinin internet bankacılığı kullanımını kolaylaştırdığını düşünmediklerini belirtmişlerdir. Yine, diğerlerinin aksine, geliri 5001 TL'den çok ($7,4$) olan bireyler bu konuda hiçbir fikirlerinin olmadığını açıklamışlardır. Bu sonuçlara göre, geliri 1500 TL'den çok olan bireylerin çoğunluğunun internet sitelerinin kullanımı kolaylaştırdığını düşündüklerini söyleyebiliriz.

Çizelge 4.51. Aylık ortalama gelir ile bireylerin internet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olup olmama durumu arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Aylık Ortalama Geliriniz				Toplam
		1500 TL'den az	1501-3000 TL arası	3001-5000 TL arası	5001 TL'den çok	
İnternet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahibim.	Kesinlikle Katılıyorum	0	7	16	6	29
		0,0%	35,0%	23,2%	22,2%	24,8%
	Katılıyorum	0	9	39	10	58
		0,0%	45,0%	56,5%	37,0%	49,6%
	Kararsızım	0	1	9	6	16
		0,0%	5,0%	13,0%	22,2%	13,7%
	Katılmıyorum	1	2	2	5	10
		100,0%	10,0%	2,9%	18,5%	8,5%
	Fikrim Yok	0	1	3	0	4
		0,0%	5,0%	4,3%	0,0%	3,4%
	Toplam	1	20	69	27	117
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p = 0,029$ ($p < 0,05$)

Anket sonuçlarına göre, bireylerin internet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olup olmama durumunun aylık ortalama gelire göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p < 0,05$) söylenebilir.

Yukarıdaki sonuçlara göre, geliri 1500 TL'den az olan kişilerin tamamı internet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıklarını belirtirken, geliri 1501-3000 TL arası ($80,0 = 35,0 + 45,0$), 3001-5000 TL arası ($79,7 = 23,2 + 56,5$) ve 5001 TL'den çok ($59,2 = 22,2 + 37,0$) olanların çoğunluğu internet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olduklarını açıklamışlardır. Buradan hareketle, gelir düzeyi 1500 TL'den düşük olanların internet bankacılığının faydalar hakkında bilgiye ihtiyaçlarının olduğunu söylemek mümkündür.

Çizelge 4.52. Aylık ortalama gelir ile bireylerin internet bankacılığı sayesinde bankacılık hizmetlerinin daha etkin ve verimli kullanıldığına ilişkin görüşleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Aylık Ortalama Geliriniz				Toplam
		1500 TL'den az	1501-3000 TL arası	3001-5000 TL arası	5001 TL'den çok	
İnternet bankacılığı sayesinde bankacılık hizmetlerini daha etkin ve verimli kullanıyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	0	9	41	12	62
		0,0%	45,0%	59,4%	44,4%	53,0%
	Katılıyorum	0	8	19	10	37
		0,0%	40,0%	27,5%	37,0%	31,6%
	Kararsızım	0	1	5	1	7
		0,0%	5,0%	7,2%	3,7%	6,0%
	Katılmıyorum	1	1	1	3	6
		100,0%	5,0%	1,4%	11,1%	5,1%
	Fikrim Yok	0	1	3	1	5
		0,0%	5,0%	4,3%	3,7%	4,3%
Toplam		1	20	69	27	117
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p = 0,015$ ($p < 0,05$)

Anket sonuçlarına göre, bireylerin internet bankacılığı sayesinde bankacılık hizmetlerinin daha etkin ve verimli kullanıldığına ilişkin görüşlerinin aylık ortalama gelire göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p < 0,05$) söylenebilir.

Yukarıdaki sonuçlara göre, geliri 1500 TL'den az olan kişilerin tamamı internet bankacılığı sayesinde bankacılık hizmetlerinin daha etkin ve verimli kullanıldığına katılmadıklarını belirtirken geliri 1501-3000 TL arası ($\%85,0 = \%45,0 + \%40,0$), 3001-5000 TL arası ($\%86,9 = \%59,4 + \%27,5$) ve 5001 TL'den çok ($\%81,4 = \%44,4 + \%37,0$) olanların çoğunluğu internet bankacılığı sayesinde bankacılık hizmetlerinin daha etkin ve verimli kullanıldığını düşündüklerini açıklamışlardır. Buna göre, geliri 1500 TL'den çok olan bireylerin çoğunluğunun internet bankacılığının bankacılık hizmetlerini etkin ve verimli kıldığını düşünerek internet bankacılığı kullanımına olumlu bakmakta oldukları söylenebilir.

Çizelge 4.53. Aylık ortalama gelir ile bireylerin internet bankacılığını düzenli olarak kullanacaklarına dair düşünceleri arasındaki ilişkinin çapraz çizelgesi

		Aylık Ortalama Geliriniz				Toplam
		1500 TL'den az	1501-3000 TL arası	3001-5000 TL arası	5001 TL'den çok	
İnternet bankacılığını düzenli olarak kullanacağını düşünüyorum.	Kesinlikle Katılıyorum	0	5	33	8	46
		0,0%	25,0%	47,8%	29,6%	39,3%
	Katılıyorum	0	6	25	10	41
		0,0%	30,0%	36,2%	37,0%	35,0%
	Kararsızım	0	3	8	7	18
		0,0%	15,0%	11,6%	25,9%	15,4%
	Katılmıyorum	1	4	1	2	8
		100,0%	20,0%	1,4%	7,4%	6,8%
	Kesinlikle Katılmıyorum	0	0	1	0	1
		0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,9%
Fikrim Yok	0	2	1	0	3	
	0,0%	10,0%	1,4%	0,0%	2,6%	
Toplam		1	20	69	27	117
		00,0%	00,0%	00,0%	00,0%	00,0%

$p= 0,004$ ($p<0,05$)

Anket sonuçlarına göre, bireylerin internet bankacılığını düzenli olarak kullanacaklarına dair düşüncelerinin aylık ortalama gelire göre istatistiksel bir farklılık içerdiği ($p<0,05$) söylenebilir.

Yukarıdaki sonuçlara göre, geliri 1500 TL'den az olan kişilerin tamamı internet bankacılığını düzenli olarak kullanmayacaklarını açıklarken geliri 1501-3000 TL arası ($\%55,0=\%25,0+\%30,0$), 3001-5000 TL arası ($\%84,0=\%47,8+\%36,2$) ve 5001 TL'den çok ($\%66,6=\%29,6+\%37,0$) olanların çoğunluğu internet bankacılığını düzenli olarak kullanacaklarını belirtmişlerdir. Dolayısıyla, geliri 1500 TL'den az olan bireylerin internet bankacılığının düzenli kullanımına olumlu yönde bakmadıklarını söyleyebiliriz.

4.3.3. Araştırma hipotezlerinin testi ve yorumlanması

İnternet bankacılığı kullanımını belirlemeye yönelik olarak kamu çalışanlarının görüşlerine başvurarak geliştirdiğimiz 5 adet hipotez ayrı ayrı incelenmiştir. İlişkilerin ölçülmesinde Ki-kare analizi kullanılmış, analiz sonuçları yorumlanmış ve açıklanmıştır.

H1=Teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Çizelge 4.54. Cinsiyet ile bireylerin teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma durumunun çapraz çizelgesi

		Cinsiyetiniz		Toplam
		Kadın	Erkek	
Bilgisayar, sabit telefon, cep telefonu ve benzeri teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanıyor musunuz?	Evet	36 80,0%	65 90,3%	101 86,3%
	Hayır	9 20,0%	7 9,7%	16 13,7%
Toplam		45 100,0%	72 100,0%	117 100,0%

$p= 0,115$ ($p>0,05$)

Ankete sonuçlarına göre, teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmanın katılımcıların cinsiyetine göre istatistiksel bir farklılık göstermediği ($p>0,05$) söylenebilir.

Katılımcıların %86,3'ü "Evet, kullanıyorum." demektedir. Bu oran kadınlarda %80,0; erkeklerde %90,3'tür.

H2= Teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Çizelge 4.55. Yaş ile bireylerin teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma durumunun çapraz çizelgesi

		Yaşınız					Toplam
		25'ten küçük	25-35 arası	36-45 arası	46-55 arası	55'ten büyük	
Bilgisayar, sabit telefon, cep telefonu ve benzeri teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanıyor musunuz?	Evet	3	57	22	18	1	101
		100,0%	91,9%	84,6%	72,0%	100,0%	86,3%
	Hayır	0	5	4	7	0	16
		,0%	8,1%	15,4%	28,0%	,0%	13,7%
Toplam		3	62	26	25	1	117
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p = 0,153$ ($p > 0,05$)

Ankete sonuçlarına göre, teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmanın katılımcıların yaşlarına göre istatistiksel bir farklılık göstermediği ($p > 0,05$) söylenebilir.

Katılımcıların %86,3'ü "Evet, kullanıyorum." demektedir. Bu oran, yaşı 25'ten küçük olan bireylerde %100,0; 25-35 arası olan bireylerde %91,9; 36-45 arası olan bireylerde %84,6; 46-55 arası olan bireylerde %72,0; 55'ten büyük olan bireylerde ise %100,0'dır.

H3= Teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Çizelge 4.56. Medeni hâl ile bireylerin teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma durumunun çapraz çizelgesi

		Medeni Haliniz		Toplam
		Evli	Bekâr	
Bilgisayar, sabit telefon, cep telefonu ve benzeri teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanıyor musunuz?	Evet	68	33	101
		87,2%	84,6%	86,3%
	Hayır	10	6	16
		12,8%	15,4%	13,7%
Toplam		78	39	117
		100,0%	100,0%	100,0%

$p = 0,704$ ($p > 0,05$)

Ankete sonuçlarına göre, teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmanın katılımcıların medeni durumuna göre istatistiksel bir farklılık göstermediği ($p>0,05$) söylenebilir.

Katılımcıların %86,3'ü "Evet, kullanıyorum." demektedir. Bu oran evlilerde %87,2; bekârlarda ise %84,6'dır.

H4= Teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Çizelge 4. 57. Eğitim durumu ile bireylerin teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma durumunun çapraz çizelgesi

		Eğitim Durumunuz				Toplam
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans / Doktora	
Bilgisayar, sabit telefon, cep telefonu ve benzeri teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanıyor musunuz?	Evet	6 85,7%	9 81,8%	67 90,5%	19 76,0%	101 86,3%
	Hayır	1 14,3%	2 18,2%	7 9,5%	6 24,0%	16 13,7%
Toplam		7 100,0%	11 100,0%	74 100,0%	25 100,0%	117 100,0%

$p= 0,313$ ($p>0,05$)

Ankete sonuçlarına göre, teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmanın katılımcıların eğitim durumuna göre istatistiksel bir farklılık göstermediği ($p>0,05$) söylenebilir.

Katılımcıların %86,3'ü "Evet, kullanıyorum." demektedir. Bu oran lise mezunlarında %85,7; ön lisans mezunlarında %81,8; lisans mezunlarında %90,5; yüksek lisans/doktora mezunlarında ise %76,0'dır.

H5= Teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile aylık ortalama gelir arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Çizelge 4.58. Aylık ortalama gelir ile bireylerin teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma durumunun çapraz çizelgesi

		Aylık Ortalama Geliriniz				Toplam
		1500 TL'den az	1501-3000 TL arası	3001-5000 TL arası	5001 TL'den çok	
Bilgisayar, sabit telefon, cep telefonu ve benzeri teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanıyor musunuz?	Evet	1	17	62	21	101
		100,0%	85,0%	89,9%	77,8%	86,3%
	Hayır	0	3	7	6	16
		,0%	15,0%	10,1%	22,2%	13,7%
Toplam		1	20	69	27	117
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$p= 0,460$ ($p>0,05$)

Ankete sonuçlarına göre, teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmanın katılımcıların aylık ortalama gelirlerine göre istatistiksel bir farklılık göstermediği ($p>0,05$) söylenebilir.

Katılımcıların %86,3'ü “Evet, kullanıyorum.” demektedir. Bu oran, aylık ortalama geliri 1500 TL'den az olanlarda %100,0; 1501-3000 TL arasında olanlarda %85,0; 3001-5000 TL arası olanlarda %89,9; 5001 TL üzeri olanlarda ise %77,8'dir.

Nihai olarak görülmektedir ki, kurulan hipotezlerin hepsi reddedilmiştir.



5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışma, bankaların çalışma saatlerini de göz önünde bulundurursak, sabah işe giriş ve akşam işten çıkış saatleri belli olup da bankacılık işlemleri için vakit kısıtı yaşayan kamu personelinden hareketle Ankara ili Türkiye Büyük Millet Meclisi özelinde gerçekleştirilmiş olup kurum personeline, anket yöntemi kullanılarak yöneltilen sorularla, internet bankacılığının kamu çalışanları arasında kullanım etkinliği, kamu çalışanlarının internet bankacılığı hakkında ne ölçüde bilgiye sahip oldukları, ondan ne derecede yararlandıkları, bireylerin tanımlayıcı özelliklerinin internet bankacılığı kullanımlarında etkili olup olmadığı araştırılmış ve bununla ilgili sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırmamızda, Türkiye Büyük Millet Meclisinde hâlen çalışmakta olan bireyler rastgele seçilerek anketler dağıtılmıştır.

Anket sonuçlarından elde edilen veriler SPSS programı kullanılarak istatistikî yöntemlerle analiz edilmiş ve bazı sonuçlara ulaşılmıştır.

Anketler 126 kişiye dağıtılmış, bunlardan 1 tanesi geri dönmemiştir. Anketlerin geri dönüş oranı yüzde 99,2'dir. Geriye kalan 125 anketten 8 tanesi çeşitli eksikliklerinden dolayı elenmiş ve 117 anket değerlendirmeye alınmıştır.

Türkiye Büyük Millet Meclisi personellerinden rastgele seçilen 117 kişiye yaptığımız anket dâhilinde sorduğumuz tanımlayıcı soruların sonuçlarına göre ankete katılanların çoğunluğunu;

- %61,5'luk ağırlıklı dilimle erkeklerin oluşturduğu,
- %53,0'lık ağırlıklı dilimle 25-35 yaş arası bireylerin oluşturduğu,
- %66,7'lik ağırlıklı dilimle evli bireylerin oluşturduğu,
- %63,2'lik ağırlıklı dilimle lisans mezunlarının oluşturduğu,
- %59,0'lık ağırlıklı dilimle geliri 3001-5000 TL arasında olan bireylerin oluşturduğu,

görülmektedir.

Yine, anket sonuçlarına göre kamu çalışanlarının çoğunluğunun;

- %95,7'lik ağırlıklı dilimle internet bankacılığı hizmetlerinden bilgisinin olduğu,
- %86,3'lük ağırlıklı dilimle internet bankacılığı hizmetlerinden yararlandığı, bilinmektedir.

Yapılan analizlere göre kamu personelinin;

- İnternet bankacılığını kullanmamasındaki en önemli faktörlerin internet bankacılığının güvenli bulunmaması, internet bankacılığı hakkında yeterli bilgiye sahip olunmama, internet kullanmama ve işlem yaparken karşıda yetkili bir kişi olması isteğinin olduğu,
- İnternet bankacılığını tercih etmesindeki en önemli faktörlerin ise hızlı olması ve zaman kaybını önlemesi, banka şubelerindeki yoğunluk ve bürokratik işlemlerden kaçınma isteği, internet bankacılığında işlem maliyetinin düşük olması, internet bankacılığını her an kullanma imkânının bulunması, bireylerin ürün ve hizmetlerden anında haberdar olabilme istekleri, nakit para taşıma riskini ortadan kaldırması ve bankaların müşterilerine sunduğu teşvikler olduğu,
- İnternet bankacılığı hizmetlerini kullanan kesiminin çoğunluğunun en az üç yıldır ve haftada en az bir kez kullandığı,
- En çok da hesap bakiyesi inceleme ve bilgi alma, fatura ödemeleri, para transferi yapma, kredi kartı işlemleri, döviz işlemleri, havale yapma, yatırım hesabı işlemleri ve vergi ödemeleri gerekçeleriyle internet bankacılığını kullandığı,
- İnternet kullanan olsun, kullanmayan olsun çoğunluğunun güvenlikle ilgili kaygılarının olduğu,

söylenbilir.

Yaptığımız Ki-kare testi sonuçlarına göre bireylerin;

- Medeni durumlarının hiçbir şekilde internet bankacılığı kullanım alışkanlıklarını etkilemediği,
- Cinsiyetlerinin yalnızca internet bankacılığı kullanım sıklıklarında, internet bankacılığının kolay olduğunu düşünmeleri konusunda, internet bankacılığını kullanırken bir başkasının yardımına ihtiyaç duymaları konusunda, internet bankacılığının güvenliğiyle ilgili endişe duymaları konusunda ve internet

bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahip olup olmadıkları konusunda farklılık gösterdiği;

- Yaşlarının yalnızca internet bankacılığı kullanma nedenlerinde, en fazla kullandıkları internet bankacılığı hizmetleri konusunda ve internet bankacılığının bankacılık işlemlerinin maliyetini düşürdüğüne dair inançları konusunda farklılık gösterdiği,
- Eğitim durumlarının yalnızca internet bankacılığıyla ilgili görüşlerinde, internet bankacılığını kullanma nedenlerinde, internet bankacılığının kullanımının kolay olup olmadığı konusunda, internet bankacılığın bankacılık işlemlerinin süresini kısaltıp kısaltmadığı konusunda, internet bankacılığının günün her saatinde kullanılabilmesi için şube bankacılığından daha etkin olduğunu düşünmeleri noktasında farklılık gösterdiği,
- Aylık ortalama gelirlerinin yalnızca internet bankacılığı kullanma nedenlerinde, internet bankacılığı hizmetleri ve sağladıkları faydalar konusunda bilgilerinin olup olmaması konusunda, internet bankacılığını kullanma sürelerinde, bankaların internet sitelerinin kullanımı kolaylaştırıldığına dair görüşlerinde, internet bankacılığıyla bankacılık hizmetlerini daha etkin ve verimli kullandıklarına dair görüşlerinde ve internet bankacılığını düzenli olarak kullanıp kullanmama noktasında farklılık gösterdiği,

sonucuna varılmaktadır.

Tüm bunlara karşın, test ettiğimiz hipotez sonuçlarımızdan da görüleceği gibi, kamu çalışanlarının cinsiyetlerinin, yaşlarının, medeni durumlarının, eğitim durumlarının ve elde ettikleri aylık ortalama gelirlerin internet bankacılığı kullanımlarını etkilemediği açıktır.

Sonuçlara göre, internet bankacılığı kullanımının artırılabilmesi için öncelikle bireylerin güvenlikle ilgili kaygılarının giderilebilmesi lazımdır. Bireylerin hem finansal açıdan kendilerini güvende hissetmeleri hem de işlemler sırasında girdikleri kişisel bilgilerin korunduğuna dair inançları oldukça önemli bir husustur. Bankaların bu konuda daha dikkatli çalışarak ve yeni yatırımları yaparak daha sıkı güvenlik önlemleri almaları ve insanları bu konuda ikna edebilmeleri şarttır.

Bunun yanı sıra, internet bankacılığı hakkında bilgisi olmadığını ancak kullanmak istediğini belirten kişiler için bu bilgi eksikliğini bankalar tarafından giderilmesi, internette bankacılık işlemleri yaparken bir başkasının yardımına ihtiyaç duyan bireyler için de bankaların internet sitelerinin daha kolay kullanılabilir ve anlaşılır hâle getirilmesi, bu sayede bireylerin kullanıma teşvik edilmesi gerekmektedir.

Öte yandan, toplumun bilgisayar, cep telefonu vb. teknolojik araç kullanımının artırılmasının da internet bankacılığı kullanımını artırmada hatırı sayılır derecede etkili olacağı açıktır.



KAYNAKLAR

- Akgüç, Ö. (1987). *100 Soruda Türkiye’de Bankacılık*. İstanbul: Gerçek Yayınları, 8, 20-27.
- Akgüç, Ö. (1989). *100 Soruda Türkiye’de Bankacılık*. İstanbul: Gerçek Yayınevi, 39.
- Akgüç, Ö. (1992). *100 Soruda Türkiye’de Bankacılık*. İstanbul:Gerçek Yayınevi, 7.
- Akgüç, Ö. (2007). *Banka Yönetimi ve Performans Analizi*. İstanbul: Arayış Basım ve Yayıncılık, 2.
- Akpınar, H. (1993). *Daha Hızlı, Daha Güçlü, Daha Yüksek*. Ankara: Türkiye Bankalar Birliği, Yayın No: 172, 1-2.
- Babuşçu, Ş. (2001). *Temel Bankacılık*. İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği Eğitim ve Tanıtım Grubu Seminer, 7.
- Battal, A. (2004). *Sorularla Banka Hukuku*. Ankara: Gazi Kitabevi, 15.
- Çavusoglu, M. (2001). *Türkiye’de Elektronik Ticaret, İnternet Bankacılığı ve Uygulamalar*. Yüksek Lisans Tezi, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Gebze.
- Dündar, B. (2006). *Birleşmeler ve Stratejik İşbirliklerinin Şirketlerin Küreselleşmeleri Üzerindeki Etkileri, (Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma)*, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, 103.
- Eralp, Ö. (2012). *İnternet Bankacılığı ve Kredi Kartı Dolandırıcılığının Teknik, Hukuki ve Cezai Boyutu*. Ankara: Eralp Kitap
- Eyüpgiller, S. S. (1986). *Bankacılar İçin Banka İşletmeciliği Bilgisi*. Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Yayın No: 191, 3.
- Geylan, R. (1985). *Ticari Banka Yönetimi ve Türk Ticari Bankalarının Temel Yönetim Sorunları*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi İkt. ve İdari Bil. Fak. Yayını, 3-4, 15.
- Günel, M. (2007). *Para Banka ve Finansal Sistem*. Ankara: Yeni Dönem Yayınları, 173-175, 177.
- İyibozkurt, E. (2000). *Küreselleşme ve Elektronik Ticaret: A.Smith’e Varış*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Kaya, F. (2012). *Bankacılık Giriş ve İlkeleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 43, 46, 49-52, 478-479, 484-485.
- Kocaimamoğlu, S. (1983). *Bankacılık Ansiklopedisi*. Ankara: Türk İş Bankası Kültür Yayınları, 69.
- Öcal, T., Çolak, Ö. F. (1991). *Para Banka*. İstanbul: İmge Kitabevi, 11.

- Parasız, İ. (1997). *Para Banka ve Finansal Piyasalar: Teori ve Politika* (6. Baskı). Bursa: Ezgi Kitabevi, 94-96.
- Parasız, İ. (2000). *Modern Bankacılık Teori ve Uygulama*. İstanbul: Banksis Yayınları, No:82, 5-6.
- Parasız, İ. (2011). *Türkiye’de ve Dünya’da Bankacılık*. İstanbul: Ezgi Kitabevi, 19-20, 22-23, 30.
- Seyidoğlu, H. (2001). *Uluslararası İktisat*. İstanbul: Güzem Yayınları, 329.
- Takan, M. (2002). *Bankacılık Teori Uygulama ve Yönetim*. Ankara: Nobel Yayınları, 385.
- Takan, M., Boyacıoğlu, M. A. (2011). *Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem*. Ankara:Nobel Yayınları.
- Türkiye Bankalar Birliği (1989). *Elektronik Bankacılık ve Elektronik Para Faaliyetleri İçin Risk Yönetimi*. Basel Bankacılık Gözetim ve Denetim Komitesi.
- Türkiye Bankalar Birliği (1998). *Elektronik Bankacılık ve Elektronik Para Faaliyetleri İçin Risk Yönetimi*. Basel Bankacılık Gözetim ve Denetim Komitesi, 3-4.
- Türkiye Bankalar Birliği. (2008). *50. Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye’de Bankacılık Sistemi “1958-2007”*. İstanbul: TBB Yayın, No:262, 3, 11-12.
- Uçarkaya, S. (2006). *Kamu Bankalarının Bankacılık Sistemindeki Rolü. Uzmanlık Yeterlilik Tezi*, Ankara: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Bankacılık ve Finansal Kuruluşlar Genel Müdürlüğü, 61.
- Ural, M. (2003). Finansal Krizler ve Türkiye. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 18(1), 16-17.
- Urgancı, H. (1982). *Para ve Banka*. Adana: Önder Matbaası.
- Uzkesici, N. (1994). *Modern Banka Yönetimi ve Organizasyonu*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 784.
- Yücesoy, C. (1967). *Bankacılık ve Muhasebesi*. İstanbul: Çağlayan Kitabevi, 15.

İnternet Kaynakları

- İnternet: Chetcuti, J. P. (2002). The Challenge of E-Commerce To The Definition of A Permanent Establishment: The OECD’s Response. Web: <http://www.inter-lawyer.com/lex-e-scripta/articles/e-commerce-pe.htm>, 17 Ağustos 2015’te alınmıştır.
- İnternet: Türkiye Bankalar Birliği. Web: <http://www.tbb.org.tr/turkce/guvenlik/internet%20bankaciligi%20ve%20guvenlik.htm>, 2 Mayıs 2015’te alınmıştır.
- İnternet: Türkiye Bankalar Birliği. Web: <https://www.tbb.org.tr/tr/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> 20 Ağustos 2015’te alınmıştır.

İnternet: Türkiye Cumhuriyeti Ekonomi Bakanlığı. Web: http://www.ekonomi.gov.tr/portal/faces/home/hizmetTicareti/eTicaret/eticaret-eTicarete_Baslarken?_afLoop=561045800819984&_afWindowMode=0&_afWindowId=2oi05ixz1_52#!%40%40%3F_afWindowId%3D2oi05ixz1_52%26_afLoop%3D561045800819984%26_afWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3D2oi05ixz1_106, 1 Eylül 2015'te alınmıştır.

İnternet: Türkiye Cumhuriyeti Ekonomi Bakanlığı. Web: http://www.ekonomi.gov.tr/portal/faces/home/hizmetTicareti/eTicaret/eTicaret-Genel_Bilgi?_afLoop=562141912804016&_afWindowMode=0&_afWindowId=2oi05ixz1_103#!%40%40%3F_afWindowId%3D2oi05ixz1_103%26_afLoop%3D562141912804016%26_afWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3D2oi05ixz1_178, 1 Eylül 2015'te alınmıştır.

İnternet: Wikipedia. Web: https://tr.wikipedia.org/wiki/Kaydi_Para, 4 Temmuz 2015'te alınmıştır.

İnternet: Aytar, O., Yeğen, İ., Erdemir, N. K., Elektronik Şube ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri, AB Bakanlığı. Web: <http://ab.org.tr/ab12/bildiri/102.pdf>, 6 Ağustos 2015'te alınmıştır.





EKLER

EK-1. Anket Formu

Sayın katılımcı, bu çalışma Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı İktisat Politikası Bilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Ayşenur Acar tarafından yüksek lisans tezi kapsamında kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Anketimiz, internet bankacılığının kamu çalışanları arasında kullanım etkinliğini ölçmeyi amaçlamaktadır. Vereceğiniz bilgiler yalnızca tez kapsamında istatistiksel veri amaçlı olarak kullanılacaktır.

Değerli vaktinizi ayırdığınız için teşekkür ederiz.

1. Cinsiyetiniz Kadın Erkek
2. Yaşınız 25'ten küçük
 25-35 arası
 36-45 arası
 46-55 arası
 55'ten büyük
3. Medeni Hâliniz Evli Bekâr
4. Eğitim Durumunuz İlköğretim
 Lise
 Ön Lisans
 Lisans
 Yüksek Lisans / Doktora
5. Aylık Ortalama Geliriniz 1500 TL'den az
 1501-3000 TL arası
 3001-5000 TL arası
 5001 TL'den çok

6. İnternet üzerinden verilen bankacılık hizmetleri hakkında bilginiz var mı?

() Evet

() Hayır

7. Bilgisayar, sabit telefon, cep telefonu ve benzeri teknolojik araçları kullanarak internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanıyor musunuz?

() Evet

() Hayır

(7'nci soruya cevabınız "hayır" ise 8'inci soruya, cevabınız "evet" ise lütfen 10'uncu soruya geçiniz)

8. İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanmamanızın sebebi nedir?

(Birden fazla nedeniniz varsa lütfen önem derecesine göre 1, 2, 3... şeklinde sıralayınız)

() İnternet kullanmıyorum.

() Bilgisayar vb. teknolojik araca sahip değilim.

() İnternet bankacılığı hakkında yeterli bilgiye sahip değilim.

() İnternet bankacılığını güvenli bulmuyorum.

() Masraflı olduğunu düşünüyorum.

() Alışık olduğum işlem yollarını değiştirmek istemiyorum.

() İnternet bankacılığı kullanımının karmaşık ve zor olduğunu düşünüyorum.

() İşlem yaparken karşımda yetkili bir kişi görmek istiyorum.

() İşlemden sonra elimde resmî bir belge olmasını istiyorum.

9. İnternet bankacılığı ile ilgili aşağıdaki ifadelerden size uygun olanını işaretleyiniz.

() Hakkında bilgim olmadığı için kullanmıyorum, kullanmayı düşünmüyorum.

() Hakkında bilgim olmadığı için kullanmıyorum fakat kullanmak istiyorum.

() Hakkında bilgim olduğu hâlde kullanmıyorum, kullanmayı düşünmüyorum.

() Hakkında bilgim olduğu hâlde kullanmıyorum fakat kullanmak istiyorum.

10. İnternet bankacılığı kullanma nedeniniz nedir?

(Birden fazla nedeniniz varsa lütfen önem derecesine göre 1, 2, 3... şeklinde sıralayınız)

- İşlem maliyetinin düşük olması
- Hızlı olması ve zaman kaybını önlemesi
- Banka şubelerindeki yoğunluk ve bürokratik işlemlerden kaçınma
- Her an kullanma imkânının bulunması
- Ürün ve hizmetlerden anında haberdar olabilme
- İnternet bankacılığının güvenli olması
- Bankaların sunduğu teşvikler (İnternet üzerinden yapılan işlemlerde havale ve EFT ücreti alınmaması veya daha az masraflı olması vb.)
- Nakit para taşıma riskini ortadan kaldırması

11. İnternet bankacılığını kullanma süreniz nedir?

- 1 yıldan az
- 1-2 yıl
- 3-4 yıl
- 5-6 yıl
- 6 yıldan fazla

12. İnternet bankacılığını kullanma sıklığınız nedir?

- Her gün
- Haftada bir veya birkaç kez
- Ayda bir veya birkaç kez
- Yılda bir veya birkaç kez

13. Aşağıdaki internet bankacılığı hizmetlerinden en fazla kullandıklarınızı belirtiniz.

(Lütfen sıklık derecesine göre 1, 2, 3... şeklinde sıralayınız)

- Hesap bakiyesi inceleme ve bilgi alma
- Fatura ödemeleri
- Vergi ödemeleri
- Vadeli hesap işlemleri
- Döviz işlemleri

- () Hazine bonosu işlemleri
- () Yatırım hesabı işlemleri
- () Repo işlemleri
- () Para transferi
- () Kredi kartı işlemleri
- () Hisse senedi işlemleri
- () Havale yapma
- () Harç ödeme işlemleri
- () Hizmet ve ürünler hakkında bilgi alma

14. Lütfen aşağıda bulunan internet bankacılığıyla ilgili ifadelere ne derece katıldığınızı belirtiniz.

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Fikrim Yok
İnternet bankacılığı kullanımını öğrenmenin kolay olduğunu düşünüyorum.						
Bankaların internet sitelerinin internet bankacılığı kullanımını kolaylaştırdığını düşünüyorum.						
İşlemler için gerekli sürecin basit ve anlaşılır olduğunu düşünüyorum.						
İnternet bankacılığının kullanımını konusunda bir başkasının yardımına ihtiyaç duyuyorum.						
İnternet bankacılığının güvenliği konusunda endişe duymuyorum.						

İşlem sırasında girdiğim kişisel bilgilerimin korunduğuna inanıyorum.						
İnternet bankacılığını finansal açıdan güvenilir buluyorum.						
Güvenlikle ilgili kaygılar kullanımımı etkilememektedir.						
İnternet bankacılığının sağladığı faydalar hakkında yeterli bilgiye sahibim.						
İnternet bankacılığının bankacılık işlemlerinin süresini kısalttığını düşünüyorum.						
İnternet bankacılığı sayesinde bankacılık hizmetlerini daha etkin ve verimli kullanıyorum.						
İnternet bankacılığının, günün her saatinde kullanılabileceği ve 24 saat ulaşılabilir olduğu için şube bankacılığından daha etkin olduğunu düşünüyorum.						
İnternet bankacılığı ile bankacılık işlemlerinin daha az maliyetli						

olduğuna inanıyorum.						
Nakit para taşıma riskini ortadan kaldırdığı için internet bankacılığını tercih ediyorum.						
İnternet bankacılığında kullanılan teknolojiye güveniyorum.						
İnternet bankacılığını düzenli olarak kullanacağımı düşünüyorum.						
Herkese internet bankacılığını kullanmasını tavsiye edebilirim.						

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : Acar, Ayşenur
Uyruğu : T.C.
Doğum tarihi ve yeri : 1986/Ankara
Medeni hâli : Bekâr
Telefon : 05068580706
e-mail : acar_aysenur@hotmail.com

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet tarihi
Yüksek lisans	Gazi Üni. S.B.E. İktisat Anabilim Dalı, İktisat Politikası Bilim Dalı	Devam Ediyor
Lisans	Gazi Üni. S.B.E. İktisat Bilim Dalı	2008
Lise	Kocatepe Mimar Kemal Süper Lisesi	2004

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2012- Devam ediyor	T.B.M.M.	Stenograf

Yabancı Dil

İngilizce

Portekizce

Hobiler

Dans, müzik, tiyatro, tenis.



GAZİ GELECEKTİR..