T.C.
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İKTİSAT ANABİLİM DALI

İNTERNET BANKACILIĞI KULLANIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ: NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Menderes AYDEMİR

Niğde
Şubat, 2021

T.C.
NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İKTİSAT ANABİLİM DALI

İNTERNET BANKACILIĞI KULLANIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ: NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Menderes AYDEMİR

Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Ayberk Nuri BERKMAN
Üye : Prof. Dr. Serdar ÖZTÜRK
Üye : Doç. Dr. Ali Eren ALPER

Niğde
Şubat, 2021

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum "İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Örneği" başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ve akademik kurallar çerçevesinde tez yazım kılavuzuna uygun olarak tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 27/02/2021

Menderes AYDEMİR

ÖN SÖZ

Bu çalışmanın her aşamasında desteğini esirgemeyen değerli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Ayberk Nuri BERKMAN'a ve tez savunma jürisinde bulunan saygıdeğer hocalarım Prof. Dr. Serdar ÖZTÜRK'e ve Doç Dr. Ali Eren ALPER'e katkılarından dolayı teşekkürü borç bilirim. Yaşamım boyunca fedakârca her daim yanımda olan ve desteğini esirgemeyen değerli eşim Tuğba AYDEMİR'e, çocuklarım Mehmet Ali ve Yiğit Alp'e, haklarını ödeyemeyeceğim annem ve babama, ayrıca çalışmaya katılan tüm bireylere sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

ÖZET
YÜKSEK LİSANS TEZİ

İNTERNET BANKACILIĞI KULLANIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ: NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

AYDEMİR, Menderes
İktisat Anabilim Dalı
Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Ayberk Nuri BERKMAN
Şubat 2021, 79 sayfa

Teknolojideki hızlı gelişmeler ve bilgi teknolojisinin artan öneminin bir sonucu olarak tüm sektörlerde meydana gelen gelişmelerle birlikte bankacılık sektöründe de hızlı gelişmeler meydana gelmiştir. Bankalar daha hızlı, daha kaliteli ve daha güvenli hizmet verebilmek amacıyla internet bankacılığı hizmetini uygulamaya koymuştur. Banka şubelerinde gitmeye gerek kalmadan kişilerin çeşitli mali işlemlerini yapabilmeleri, internet bankacılığına olan ilgiyi arttırmıştır. Ayrıca internet bankacılığıyla birlikte bankacılık sektörü de müşterilerinin beklenti ve ihtiyaçlarını belirleyebilme ve hedef kitlelere özel olarak ulaşabilme imkânı bulmuş ve bazı harcamalar ortadan kalktığı için bankacılık maliyetlerinde de önemli düzeyde azalmalar olmuştur. Bu araştırmanın amacı, üniversite personelinin internet bankacılığı hizmetini kullanımını etkileyen faktörleri belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda üniversite personelinin internet bankacılığını kullanma durumu, memnuniyet düzeyleri, kullanım amaçları belirlenmiş ve kullanım durumunun demografik değişkenlerle ilişkisi incelenmiştir. Katılımcıların internet bankacılığı kullanımında etkili olan sebepler ve katılım düzeyleri incelendiğinde internet bankacılığı kullanımının kolay olmasının, internet bankacılığında yer alan menüler gereksinimleri için yeterli ve anlaşılır olmasının, internet bankacılığının beklentilerini karşılamasının ve internet bankacılığını kullanarak işlerimi kolaylıkla halledebilmenin ve bu hizmetin zaman tasarrufu sağlamasının kullanımı arttıran durumlar olduğu belirlenmiştir. Bu konuda yapılacak diğer çalışmalarda internet bankacılığı hizmetlerinden memnuniyet düzeyini arttırmak için neler yapılabileceği konusunda nitel boyutta araştırmaların yapılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Bankacılık, internet bankacılığı, hizmet kullanımı

ABSTRACT
MASTER THESIS

DETERMINATION OF THE FACTORS AFFECTING THE USE OF INTERNET BANKING: THE CASE OF NIGDE ÖMER HALİSDEMİR UNIVERSITY

AYDEMİR, Menderes
Department of Economics
Supervisor: Asts. Prof. Ayberk Nuri BERKMAN
February 2021, 79 pages

As a result of the rapid developments in technology and the increasing importance of information technology, rapid developments have occurred in the banking sector with the developments in all sectors. Banks have implemented internet banking services in order to provide faster, higher quality and safer service. The ability of individuals to perform various financial transactions without the need to go to bank branches has increased the interest in internet banking. In addition, with internet banking, the banking sector also had the opportunity to determine the expectations and needs of its customers and to reach target audiences specifically, and there was a significant decrease in banking costs as some expenses were eliminated. The purpose of this study is to determine the factors affecting the use of internet banking services by university staff. For this purpose, the use of internet banking, satisfaction levels and usage purposes of the university staff were determined, and the relationship of usage status with demographic variables was examined. When the reasons and participation levels that affect the participants' use of internet banking are examined; It has been determined that the ease of use of internet banking, the sufficient and understandable menus in internet banking, meeting the expectations of internet banking, being able to handle my business easily using internet banking and saving time of this service are the situations that increase usage. In other studies on this subject, it is recommended to conduct qualitative research on what can be done to increase the level of satisfaction with internet banking services.

Keywords: Banking, internet banking, service usage

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ ii

ÖZET iii

ABSTRACT iv

İÇİNDEKİLER v

TABLOLAR LİSTESİ viii

KISALTMALAR LİSTESİ ix

GİRİŞ 1

BİRİNCİ BÖLÜM

TARİHSEL PERSPEKTİFTE BANKACILIK VE BANKACILIĞIN GELİŞİMİ

1.1.Banka Kavramı ve Gelişimi 2

1.1.1.Banka Kavramı 4

1.1.2.Bankanın Gelişimi 6

1.2.Dünyada ve Türkiye'de Bankacılık 8

1.2.1.Dünyada Bankacılığın Tarihsel Gelişimi 9

1.2.2.Türkiye'de Dönemsel Olarak Bankacılığın Tarihsel Gelişimi 10

1.2.2.1. 1847-1923 Yılları Arası 11

1.2.2.2. 1945-1980 Yılları Arası 13

1.2.2.3. 1980-2002 Yılları Arası 17

1.2.2.4. 2002-2020 Yılları Arası 19

1.3.Türkiye'de Banka Türleri ve Ürün-Hizmet Kapsamları 22

1.3.1.Banka Türleri 22

1.3.2.Ürün-Hizmet Kapsamları 23

1.3.2.1.Kredi Hizmetleri 24

1.3.2.2.Mevduat Hizmetleri 24

1.3.2.3.Hizmet Bankacılığı 24

İKİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK BANKACILIK BAĞLAMINDA İNTERNET BANKACILIĞI

2.1.İnternet Bankacılığı Kavramı 26

2.2.İnternet Bankacılığı Gelişimi ve Türkiye 28

2.3.İnternet Bankacılığı Araçları 29

2.3.1.Kredi Kartı 29

2.3.2.Ödeme Sistemleri 30

2.3.3.Sanal Kartlar 31

2.3.4.Akıllı Kartlar 32

2.4.İnternet Bankacılığının Olumlu-Olumsuz Yanları 32

2.4.1.Müşteriler Kapsamında 34

2.4.2.Bankalar Kapsamında 35

2.5.İnternet Bankacılığında Sunulan Hizmetler 36

2.6. İnternet Bankacılığı ve Kullanımını Etkileyen Faktörler 38

2.6.1. Olası Faktörler 39

2.6.1.1. Güvenlik 39

2.6.1.2. Bilgisayar 40

2.6.1.3. Ekonomik Faktör 40

2.6.1.4. Fiziki Durum 41

2.6.2.Tüketici Davranışlarına Etki Bazında Faktörler 41

2.6.2.1. Güvenlik 42

2.6.2.2. Teknolojik Gelişmeler 43

2.6.2.3.İnternet Sitesi Durumu 43

2.6.2.4.Erişebilirlik 44

2.6.2.5.Müşteri Memnuniyeti 44

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İNTERNET BANKACILIĞI KULLANIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ: NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı 46

3.2. Araştırmanın Önemi 47

3.3. Araştırmanın Kısıtları 49

3.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri 49

3.5. Araştırmanın Yöntemi 50

3.5.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi 50

3.5.2. Veri Toplama Aracı ve Yöntemi 51

3.5.2.1. İnternet Bankacılığı Kullanımına Yönelik Anket Formu 51

3.5.3. Verilerin Toplanması 51

3.6. Verilerin Analizi 52

3.7. Bulgular 52

3.7.1. Ankete Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular 52

3.7.2. Katılımcıların İnternet Bankacılığı Kullanımına İlişkin Bulgular 54

3.7.3. Katılımcıların İnternet Bankacılığı Kullanımına Yönelik Tutum ve Düşüncelerine İlişkin Bulgular 56

3.7.4. Katılımcıların İnternet Bankacılığı Hizmetlerinin Kullanmamasına Yönelik Tutum ve Düşüncelerine İlişkin Bulgular 58

3.7.5. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulgular 59

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1 Araştırma Sonuçları ve Öneriler 66

KAYNAKÇA 69

EKLER 75

EK 1. ANKET FORMU 75

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Yıllar İtibariyle Banka ve Personel Sayısı (2002-2018) 21

Tablo 2. İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı (2018-2019) 37

Tablo 3. İnternet Bankacılığında Gerçekleştirilen Finansal İşlem Hacmi (2018-2019) 37

Tablo 4. Katılımcıların Tanıtıcı Özelliklerine göre Dağılımı 53

Tablo 5. Katılımcıların İnternet Bankacılığı Kullanımına Yönelik Özellikleri 54

Tablo 6. İnternet Bankacılığını Kullanarak Yapılan İşlemlerin Dağılımı 55

Tablo 7. İnternet Bankacılığını Kullanarak Gerçekleştirilen İşlem Sıklığı ve COVID-19 Pandemisi Süresince Kullanımının Etkilenme Durumu 55

Tablo 8. Katılımcıların İnternet Bankacılığı Kullanımında Etkili Olan Sebepler 56

Tablo 9. Katılımcıların İnternet Bankacılığının Sunmuş Olduğu Bankacılık Hizmetinden Memnuniyet Düzeyleri 57

Tablo 10. Katılımcıların İnternet Bankacılığı Kullanmamasında Etkili Olan Sebepler 58

Tablo 11. Cinsiyet/İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu 59

Tablo 12. Yaş / İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu 60

Tablo 13. Medeni Durum / İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu 61

Tablo 14. Eğitim Durumu / İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu 62

Tablo 15. Gelir Durumu / İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu 64

Tablo 16. Yaş, Cinsiyet, Medeni Durum, Eğitim Durumu, Gelir Durumu / İnternet Bankacılığı Kullanım Süresi 65

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ATM	: Automatic Teller Machine
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
COVID-19	: Coronavirus Hastalığı 2019
EFT	: Elektronik Fon Transferi
IMF	: Uluslararası Para Fonu- International Monetary Fund
SPSS	: Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı- Statistical Package for the Social Sciences
TCMB	: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası
TMSF	: Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu

GİRİŞ

Küreselleşme ile birlikte ülkeler birer küresel köy haline gelmiş, teknoloji hızla gelişmiş, tüm sektörlerde meydana gelen gelişmeyle birlikte bankacılık sektöründe de hızlı gelişmeler meydana gelmiştir. İnternetin ve teknolojinin gelişmesi birçok alanda iş akış ve süreçlerinin değişmesine neden olmuştur. Bu sektörlerden birisi de bankacılık sektörüdür (Dirican, 2017: 2). Bankalar daha hızlı, daha kaliteli ve daha güvenli hizmet verebilmek amacıyla internet bankacılığı hizmetini uygulamaya koymuştur. İnternet bankacılığı; para transferi, bakiye görüntüleme, fatura ve vergi ödemeleri ya da çek, senet ve yatırım işlemleri gibi bankacılık hizmetlerinin gerçekleştirilebilmesi için internetin kullanılması durumudur. Banka şubelerinde gitmeye gerek kalmadan kişilerin çeşitli mali işlemlerini oturdukları yerden yapabilmeleri, internet bankacılığına olan ilgiyi arttırmıştır. Ayrıca internet bankacılığıyla birlikte bankacılık sektörü de müşterilerinin beklenti ve ihtiyaçlarını belirleyebilme ve hedef kitlelere özel olarak ulaşabilme imkânı bulmuş ve aracılara yapılan harcamalar ortadan kalktığı için bankacılık maliyetlerinde de önemli düzeyde azalmalar olmuştur (Armağan ve Temel, 2016: 412, Okumuş vd., 2010: 90).

İnternet bankacılığı hizmetinin gelişmesinde, banka müşterilerinin bu dağıtım kanalını benimsemeleri önem arz etmektedir (Yuttadur ve Süzen, 2016: 95). Bireylerin internet bankacılığını kullanmasını arttıran faktörlerin; kullanımının kolay olması, zaman tasarrufu açısından etkin olması, mesai saati kısıtlaması olmaması, rahat ve hızlı olması vb. sebepler olduğu belirlenmiştir (Özkan ve İpekten, 2017: 648). İnternet bankacılığının kullanılması için birçok sebep olmasına rağmen ülkemizde internet bankacılığı kullanım oranının beklenen seviyelerin çok daha altında olduğu görülmektedir. Bilgi ve teknoloji imkânlarını çok rahatlıkla kullanan insanlar çok çeşitli sebeplerden dolayı internet bankacılığını kullanmaktan çekinmektedir (Yuttadur ve Süzen, 2016: 96).

Bu çalışma sonuçlarının üniversite personelinin internet bankacılığı kullanma durumunun ve kullanmasında etkili olan faktörlerin belirlenmesinde etkili olacağı düşünülmektedir.

Bu araştırmanın amacı, “Üniversite personelinin internet bankacılığı hizmetini kullanımında etkili olan faktörler nelerdir?” sorusuna cevap aramaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TARİHSEL PERSPEKTİFTE BANKACILIK VE BANKACILIĞIN GELİŞİMİ

1.1.Banka Kavramı ve Gelişimi

Teknolojik gelişmelerin hızlı bir şekilde işlevsellik kazanması ile birlikte son yüzyılın başından itibaren başta iş dünyası olmak üzere birçok alanda iletişim ve bilgi alt dallarında önem arz eden birçok gelişme yaşanmıştır. Yaşanan bu gelişmeler hiç kuşkusuz bilgi ve iletişime her çağda aç olan finansal sektöründe etkilenmesine yol açmış ve bu doğrultuda bankacılık alanında önemli farklılıklar meydana gelmiştir. Gerek finansal kuruluşlar arasındaki rekabet gerekse de müşterilerin beklenti düzeyleri yeniliklerin uygulanabilirlik alanlarında genişleme olmasını sağlamıştır. Yapılan bu açıklamalar neticesinde hiç kuşkusuz herkesin aklına finansal kuruluşun baş aktörlerinden banka ya da başka bir ifade ile bankacılık sektörü gelmektedir (Bayrakdaroğlu, 2012: 58).

Bankalar gelişen ticaret ve artan sanayileşme hacmi ile birlikte ortaya çıkan ve günümüzde finansal sürecin vazgeçilmez aktörleri arasında olan kuruluşlardır. Her ne kadar literatürde banka kavramı ve gelişimi konusunda sayısız tanımlar mevcut olsa da bireylerin artan ihtiyaçları karşısında bankaların tanımlanmasına gerek duyulmamıştır. Bu hususta daha çok bankaların toplum ihtiyaçlarına verecekleri cevap kapasiteleri dikkate alınmıştır. Daha öncede bahsedildiği üzere bankaların literatürde birçok tanımı yapılmıştır. Bu tanımlardan bazılarını şu şekilde ifade edebiliriz (Özkan, 2012: 3-4):

- *"Banka; para, kredi ve sermaye konularına giren her çeşit işlemleri yapan ve düzenleyen, özel veya kamusal kişilerle; işletmelerin bu alandaki her türlü gereksinimlerini karşılama faaliyetlerini temel uğraş konusu olarak seçen bir ekonomik birimdir."* (Eyüpgiller, 1999, Akt: Özkan, 2012: 3).
- *"Banka; halktan topladığı ya da kendi sahip olduğu mevduatı kullanarak para akışına aracılık eden iktisadi işletme ve bu işletmenin sahibi olan anonim şirketin adıdır."* (Battal, 2004, Akt: Özkan, 2012:3).
- *"Bankalar, gelecekte tüketmek üzere tasarruf yapmak ve üretken yatırım yapmak isteyenler için etkili bir kuruluş olarak hizmet vermektedirler. Tasarruf sahipleri bu kuruluşlarda yatırımlarını toplayabilmekte,*

görebilmekte, izleyebilmekte, analiz edebilmekte ve yönetebilmektedir." (Benston, 2004, Akt: Özkan, 2012: 3).

- *"Banka; mevduat kabul eden, bu mevduatı en verimli şekilde çeşitli kredi işlemlerinde kullanma amacı güden veya faaliyetlerinin temel konusu düzenli bir şekilde kredi almak veya kredi vermek olan ekonomik kuruluştur."* (Takan ve Boyacıoğlu, 2011; Akt: Özkan, 2012: 4).

Görüldüğü üzere banka kavramı üzerine birçok tanım mevcuttur. Literatürde bulunan çeşitli tanımlardan da anlaşılacağı üzere banka kavramının tanımının bir sınırı olmamakla birlikte daha çok finansal tasarrufların toplanarak yeniden ekonomiye katılan sürecin bir ve en önemli halkası olarak düşünülebilir. Bu açıdan da ülke ekonomilerine doğrudan katkı sağlamaktadır. Başka bir ifade ile bankalar ya da türevleri kişi ve kurumların elindeki fon fazlası olan paranın fon talebi olanlar ile buluşmasını sağlayan ve aradaki riski üzerine belli bir kar düşüncesi ile alan kurumlardır (Delikanlı, 2005: 3).

Ülkemizde de yürürlükte olan 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nda da bankaların icra edebilecekleri faaliyetler düzenlenmiştir. Bahsi geçen kanunun 4. Maddesine istinaden bankalar aşağıda sıralanan faaliyetlerde işlemlerini yürütmektedirler. Kanunda sayılan faaliyetler şunlardır (https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5411.pdf):

- Mevduat Kabulü,
- Katılım Fonu Kabulü,
- Nakdi, gayrinakdi her cins ve surette kredi verme işlemleri,
- Nakdi ve kaydi ödeme ve fon transferi işlemleri, muhabir bankacılık veya çek hesaplarının kullanılması dâhil her türlü ödeme ve tahsilat işlemleri,
- Çek ve diğer kambiyo senetlerinin iştirası işlemleri,
- Saklama hizmetleri,
- Kredi kartları, banka kartları ve seyahat çekleri gibi ödeme vasıtalarının ihracı ve bunlarla ilgili faaliyetlerin yürütülmesi işlemleri,
- Efektif dâhil kambiyo işlemleri; para piyasası araçlarının alım ve satımı; kıymetli maden ve taşların alımı, satımı veya bunların emanete alınması işlemleri.

- Ekonomik ve finansal göstergelere, sermaye piyasası araçlarına, mala, kıymetli madenlere ve dövize dayalı; vadeli işlem sözleşmelerinin, opsiyon sözleşmelerinin, birden fazla türev aracı içeren basit veya karmaşık yapıdaki finansal araçların alımı, satımı ve aracılık işlemleri.
- Sermaye piyasası araçlarının alım ve satımı ile geri alım veya tekrar satım taahhüdü işlemleri.
- Sermaye piyasası araçlarının ihraç veya halka arz yoluyla satışına aracılık işlemleri.
- Daha önce ihraç edilmiş olan sermaye piyasası araçlarının aracılık maksadıyla alım satımının yürütülmesi işlemleri.
- Başkaları lehine teminat, garanti ve sair yükümlülüklerin üstlenilmesi işlemleri gibi garanti işlemleri.
- Yatırım danışmanlığı işlemleri.
- Portföy işletmeciliği ve yönetimi.
- Hazine müsteşarlığı ve/veya Merkez Bankası ve kuruluş birlikleri nezdinde oluşturulan bir sözleşme kapsamında üstlenilen yükümlülükler çerçevesinde alım satım işlemlerine ilişkin piyasa yapıcılığı.
- Faktöring ve forfaiting işlemleri.
- Bankalar arası piyasada para alım satımı işlemlerine aracılık.
- Finansal kiralama işlemleri.
- Sigorta acenteliği ve bireysel emeklilik aracılık hizmetleri.
- Kurulca belirlenecek diğer faaliyetlerdir.

Görüldüğü üzere 2005 yılında yürürlüğe giren 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nda bankaların yürüteceği birçok faaliyete dile getirilmiştir. Türk Bankacılık Sektörünün de dünya bankacılık sistemi ile entegre çalıştığını kabul edecek olursak bu faaliyetlerin hepsinin de dünyadaki bankacılık sisteminde de kullanıldığını rahatlıkla ifade edebiliriz. Genel olarak toparlayacak olursak verilen bilgiler ışığından bankacılığı banka kavramı ve gelişimi başlıkları altında da daha detaylı şekilde incelemek doğru olacaktır.

1.1.1.Banka Kavramı

Dünyasal hızın ve zamanın tavan yaptığı çağımızda teknoloji gerek zaman gerek maliyet gerekse de fiziksel koşullar açısından toplum ve insan yaşamının

vazgeçilmez unsurlarından biri haline gelmiştir. Bu gelişmelerin finansal çevreler açısından fiziki yanı ise hiç kuşkusuz bankalar olmuşlardır. İşletmelerin üretim süreçlerinde ve bireylerin ise nakdi ihtiyaçlarının en hızlı şekilde giderilmesinde başat rol uzun yıllardır bankaların olmuştur. Bir bakıma banka kavramının ortaya çıkması ile birlikte finansal sektör bambaşka bir role bürünmüştür (İnan, Nakıboğlu ve Südaş, 2016: 165).

Daha öncede bahsedildiği üzere banka kavramı üzerine tek bir genel tanımın yapılması mümkün değildir. Banka kavramı olarak genel bir tanımının yapılamamasının en büyük nedeni ise perspektifinin geniş bir kavram olmasından dolayıdır. Bahsedilen bu genişlik ise bankaların sahip oldukları hizmet alanlarının karmaşık ve geniş bir organizasyon hinterlandına sahip olmasındandır. Fakat literatürde de kabul edildiği üzere her ne kadar karmaşık bir yapısı olsa da kurumsallık kimliklerinden dolayı finansal sektörün en önemli yapı taşlarıdır (Sezer, 2019: 3).

Günümüzde bankaların yerine getirmiş olduğu hizmetler birbirinden farklı özellikler içermektedir. Bankaların yerine getirdiği bu hizmetler göz önüne alındığında her hizmet ya da başka bir ifade ile her işlev için farklı bir tanımlamanın yapılması kavramın genişliği açısından doğru bir hamle olacaktır. Fakat yönetimsel ve işlevsel bazda değerlendirilen banka kavramı; bu doğrultuda literatürde birden fazla tanım ile kendisine ifade alanı bulmuştur. Daha öncede belirtildiği üzere bankalar birden fazla tanım ile ifade edilmektedir. Fakat her tanım için geçerli olan bir durum ise bankaların tasarruf fazlası ile ihtiyaç sahiplerinin arasındaki aracı kurum olduğudur (Hızır, 2019: 3).

Literatürde yer alan banka tanımlamalarına yer vermeden önce belirtilmesi gereken bir husus da bankaların genel işlevleridir. Belirtildiği üzere bankaların yerine getirdiği işlevler çerçevesinde tanımlamalarının yapılması tanımlamalarına yardımcı olmaktadır. Bu çerçevede bankaların genel işlevlerini şu şekilde sıralayabiliriz (Kıvanç, 1999: 12):

- Portföy Yönetimi,
- Fon Transferleri,
- Risk Paylaşımı,
- Ödeme Araçları Yönetimi,

- Bilgi Edinmesinin Sağlanması,
- İşlem Maliyetlerinin Minimize Edilmesi ve
- Alacakların Saptanmasıdır.

Görüldüğü üzere bankaların birçok alanda yerine getirdikleri işlevler söz konusudur. Sayılan işlevlere bakıldığında gerek alacaklara gerek borçlara gerekse risklere karşı işlevlerin olduğu görülmektedir. Verilen bu işlevler çerçevesinde daha önce belirtilen banka kavramının tanımlarına ek olarak şu tanımlara da yer verilmesi konunun özü açısından yerinde olacaktır. Literatürde yer alan banka tanımları şunlardır:

- *"Bankalar, işlevleri çerçevesinde tasarruf sahiplerinin birikimlerini belli bir nema karşılığında ihtiyaç sahiplerine veren aracı kuruluşlardır."* (Uzunoğlu, 1996: 3).
- *"Bankalar, öz sermayeleri dışında iştiraklere sahip olan, bünyelerindeki müşterilere kredi imkânı sunan, borsada yatırımları ve riskleri yönlendiren, işlevleri çerçevesinde danışmanlık hizmeti veren kurumsal kuruluşlardır."* (Güney, 2009: 1).
- *"Bankalar; faaliyetleri doğrultusunda toplumun tasarruflarını veya paralarını kabul eden ve bu mevduatları kredi olarak geri finansal piyasalara sunan işletmelerdir."* (Yüksel, 2002: 1).

Genel olarak toparlayacak olursak tanımlardan da anlaşılacağı üzere bankalar gerek ülke gerekse de dünya ekonomilerine yön veren ve piyasada bulunan likiditeleri döndüren kuruluşlardır. Bu işlevleri akabinde ekonominin yönünü ve mevduat sahiplerine katkı sunan kurumlardır (Sezer, 2019: 4).

1.1.2.Bankanın Gelişimi

Dünya literatürüne İtalyanca "banco" kelimesinden girdiği düşünülen bankaların zamanla gelişim ve dönüşüm çerçevesinde banka kavramına dönüştüğü düşünülmektedir. İtalyanca kelime anlamına da bakılacak olursa masa, tezgah ve sıra anlamına gelen kelime; bir bakıma gişe olgusu olarak düşünülmektedir. Tarihsel sürece bakıldığı zaman ise Lombardiya'lı Yahudilerinde ilk bankacılık işlemlerini "banço" adı verilen sıraların üzerinde yaptığı bilinmektedir. Kaynaklardan da öğrenildiği üzere bankacılık işlemlerini yerine getiren bu bankerler halkın istediği düzeyde olmadıkları zaman "banco" adı verilen masalarını kırmışlardır. Görüldüğü

üzere günümüzde aktif olarak dilimizde kullanılan banka, banco kelimesinden türemiştir (Parasız, 2005: 8-9).

Bankacılık kavramı ya da başka bir ifade ile banka olgusu tarihsel süreç içerisinde para ile paralel bir seyir izlemiştir. Para ile karşılıklı etkileşimi sonucu bankacılık günümüze kadar gelmiş ve bu süreç içerisinde farklı zamanlarda farklı durumlar altında varlığını sürdürmüştür. İnsanların belli bir dönemden sonra ellerindeki fazla malları saklama ihtiyaçları ve saklama işleminin güvenli bir şekilde olması talepleri bankacılığın temelini oluşturmuştur. Bahsedilen bu talep bankacılık sektörünün sanıldığından daha eski tarihlere dayandığını göstermektedir. Yine bu durumdan dolayı da bankacılığın Yunan ve Roma milletlerine dayandığı da literatürde savunulan hususlardandır (Cantekinler, 2007: 4).

Verilen bu bilgilerden hareketle bankacılığın tarihsel sürecini şu şekilde kronolojik olarak verebiliriz (Özkan, 2012: 6-8):

- M.Ö. 3500 tarihinde Babil ve Sümer uygarlıklarında halkın tarım ürünleri ilk defa sertifikalarla saklanmış ve depolanmıştır. Bu husus ilk bankacılık girişimi olarak kabul edilmektedir.
- M.Ö. 2000 yılında ise Eshunnanca Devleti kanunlarında %20 faiz oranını hükme bağlamıştır. Yine aynı dönemde Hammurabi Kanunları da günümüzde kredi, komisyon ve mevduat olarak isimlendirilen hususları kanunlarla düzenlemiştir. Bu doğrultuda kil tabletlere yazılmak üzere 2 nüsha şeklinde olmasına karar verilmiştir.
- M.Ö. 1000 tarihinde Mısırlılar başta olmak üzere Romalılar ve Yunanlılar bankacılık sektörüne yönelik çalışmalar yaparak; özellikle de Yunan Uygarlığı denetim mekanizması geliştirmiştir.
- Günümüze yaklaştıkça ise 1609 yılında ilk modern banka olarak kabul edilen Amsterdam Bankası faaliyetlerine başlamıştır.
- Venedikliler tarafından 1637 tarihinde çek ve senet kullanımına yönelik Venedik Bankası kurulmuştur.
- 1640 yılında ise İngiltere tarafından tüccarlara bir sertifika karşılığı altın veren merkezler kurulmuştur.

- 1694 yılında Fransa ile savaşın finansmanını sağlayabilmek adına İngiltere tarafından İngiltere Merkez Bankası kurulmuştur. Bu banka dünyada ilk merkez bankası olması açısından önem arz etmiştir.
- 1907 yılında ise bankacılık sektörü zirve noktasını yaşamış ve Amerika Birleşik Devletleri (ABD) Merkez Bankası hayata geçirilmiştir. Bu banka günümüzde modern bankaların kemik yapısını oluşturmuştur.

Görüldüğü üzere bankacılık ya da banka olgusu tarihi eski bir finansman sektörüdür. Günümüzde işlevselliğinin fazla olmasından dolayı yakın bir geçmişi olduğu sanılmasına rağmen; aslında tarihsel süreci miladdan önceye kadar dayanmaktadır. Kronolojik olarak verilen gelişmeler neticesinde ilerleyen dönemlerde de özellikle Batı Medeniyetleri tarafından bankacılık geliştirilmeye ve bugün ki şeklini alması sağlanmaya çalışılmıştır.

21. yüzyılda olduğumuz bu zaman diliminde özellikle 19. ve 20. yüzyıllarda Batının kapitalist rejim senkronizasyonları, İkinci Dünya Savaşı gibi savaşların meydana gelmesi, Uluslararası Para Fonu (IMF), Dünya Bankası ve Avrupa Yatırım Fonu gibi kuruluşların hayata geçirilmesi ve uluslararası para modüllerinin (Dolar-Euro) oluşturulması günümüz bankacılığının temel tarihsel olaylarından kabul edilmektedir. Belirtilen hususlara ek olarak geçmişten günümüze gelişmiş ülkelerden az gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkelere kalkınma olgusu bazında para transferlerinin de gerçekleşmesi doğrudan bankacılığı etkileyen gelişmelerden biri olmuştur. Genel olarak toparlayacak olursak bankanın ya da bankacılığın gelişimi tarihi eskiye dayanan olayların günümüzde son şeklini almış yansımasıdır (Başar ve Coşkun, 2006: 21-23).

1.2.Dünyada ve Türkiye'de Bankacılık

Finansal sektörün en önemli aktörlerinden biri olan bankalar daha öncede bahsedildiği üzere tarihsel olarak çok eski zamanlara dayanmaktadır. Milattan önce ürünlerin saklanması ve depolanması şeklinde ilk oluşumları meydana gelen bankaların gerek dünyada gerekse Türkiye'de gelişimi farklı süreçlerden geçmiştir. Bu doğrultuda bankacılığın gelişimini dünya ve ülkemiz olarak ele almak bankacılığın gelişim sürecinin iyi analiz edilmesine olanak sağlayacaktır.

1.2.1.Dünyada Bankacılığın Tarihsel Gelişimi

Tarihsel açıdan bankacılığın gelişimi yeni bir olgu ya da başka bir ifade ile kavram olmamakla beraber; bilakis oldukça eski çağlara kadar dayandığı görülmektedir. Geçmiş dönemlerde tarımsal sistemde insanların takas usulü ile alışveriş yapmaları kimi zaman ellerinde arta kalan malları saklama ihtiyaçlarını ortaya çıkarmıştır. Gerek mallarını saklama ihtiyaçları gerekse de bu malların güvenliğinin sağlanması içgüdüsü ile hareket etmeleri toplumları ve bireyleri yeni bir oluşuma yönlendirmiştir. Böylelikle malların depolarda saklanması ve korunması şeklinde ilk bankacılık faaliyetleri ilkel bir şekilde ortaya çıkmıştır (Cantekinler, 2007: 4).

Tarımsal takas ve malların depolanması şeklinde ilk adımların atılması bir başlangıç sayılsa da ciddi manada bankacılık sektöründeki sıçrama Lidyalıların parayı bulması ile yaşanmıştır. Daha öncede belirtildiği üzere para ile bankacılık sisteminin gelişimi paralellik göstermiştir. Paranın icadı ile birlikte hızlı bir artış seyri gösteren ekonomik faaliyetler paranın kullanım alanına bağlı olarak bankacılık faaliyetlerinin de artmasına yol açmıştır. Böylece bankacılık faaliyetleri para ile işlem yapmaya, bir bakıma faaliyet alanlarını genişletmeye başlamıştır (Acar, 2017: 100).

Daha öncede ifade edildiği üzere Milattan önce 3500 tarihinde Babil ve Sümerli din adamlarının borç verme işlemlerini yapmaları resmi bankacılık faaliyetleri olarak dünya literatüründeki yerini almıştır. Böylelikle bu gelişme günümüze kadar kümülatif olarak ilerlemiş; son halini almıştır. Görüldüğü üzere bankacılık gelişmeleri çok eski tarihlere dayanmakla birlikte ilkel olarak yapıldığını söylemek doğru olacaktır. Arkeolojik kazılarda elde edilen kaynaklara göre ise ilkel dönemde banka olarak “Maket” adı verilen bir kredi sisteminin kullanılmış olmasıdır. Bu sisteme göre dönemin din adamları borç veren kişiler olarak ilk bankacılık faaliyetlerini gerçekleştirmişlerdir. Yine kazılardan elde edilen bulgulara göre Maket adı verilen yapıların dönemin örgütlü kuruluşları olduğu anlaşılmaktadır. Yani başka bir ifade ile dönemin kurumsallaşmış örgütleri olarak kabul edilmişlerdir (Sezer, 2019: 5).

Parasal gelişme ile bankacılığın aynı paralel de ilerlediğini söylemekle beraber, aynı paralellikte ilerleyen bir başka olgu ise hiç şüphesiz ticaret ve ticaretin gelişimi olmuştur. Dünya genelinde coğrafi keşifler ve buna bağlı olarak denizcilik

faaliyetlerindeki artış ile zenginliklerin; özellikle de altın gibi değerli madenlerin Avrupa'ya taşınması sarrafların ortaya çıkmasına neden olmuş, böylelikle sarrafların para bozma, koruma, saklama ve paraları kontrol etme gibi işlemleri ile bankacılık faaliyetleri gelişimini sürdürmüştür. Fakat daha sonraki süreçte işlemleri yapan sarrafların yeterince güvenilir olmamaları ve insanları zarara uğratmalarından dolayı devletin bu sektöre müdahale etmesine yol açmıştır. Böylelikle dünyadaki bankacılık sektörü devlet çatısı altında yürütülmeye başlanmıştır. Bu gelişmelere istinaden ilk resmi banka olan "Banco Della Piazza" Venedik de açılmıştır (Milli, 2008: 8).

İlk resmi bankanın kurulması ile birlikte dünya genelinde bankacılık faaliyetleri ciddi şekilde artış göstermiştir. 1609 yılında ilk modern bankanın "Amsterdam Bankası" olarak hayata geçirilmesi; akabinde "İngiltere Merkez Bankası" adı altında dünyanın ilk merkez bankası kurulmuştur. Bu gelişmeleri sırası ABD, Fransa, Norveç, İspanya, Almanya, Japonya ve İsviçre merkez bankalarının kurulması izlemiştir. Yaşanan tüm gelişmeler bankacılık sektörünün dünya genelinde hızlı bir şekilde ilerlediğine işaret etmektedir. Görüldüğü üzere dünya genelinde bankacılık sektörü tarihi eski olmakla birlikte hızlı bir gelişim ve yayılım alanına sahip olmuştur. Bugün günümüzde tüm dünya ülkeleri bankacılık sektörünü aktif bir şekilde kullanmaktadır (Milli, 2008: 5).

1.2.2.Türkiye'de Dönemsel Olarak Bankacılığın Tarihsel Gelişimi

Dünya genelinde bankacılık sektöründe yaşanan gelişmelere kayıtsız kalmayan ülkelerin başında Türkiye gelmiştir. Ülkemiz açısından bankacılık sektörünün geçmişi 19. yüzyıla dayanmaktadır. Dünya ülkeleri açısından gelişimin daha eskilere dayanmamasının en büyük nedeni ise; diğer ülkeler gibi dışa açılma ve buna bağlı bir sanayileşmenin ülkemiz adına gerçekleşmemesi bu alanda da geri kalmışlığı beraberinde getirmiştir. Türkiye adına ilk bankanın Osmanlı Devleti zamanında ve o dönem Galata Bankerleri adı verilen kişiler tarafından kurulması bir bakıma durumu özetler niteliktedir. "Banque de Constantinople" adı ile bankerler tarafından ilk bankanın kurulması bu sektörde ilk kuruluş olmasına rağmen; 1840 yılında bütçe açıklarının kapatılması adına verilen ilk kâğıt para da bankacılık sektörü çerçevesinde değerlendirilebilecek bir adım olarak görülebilmektedir (Ünsal, 2013: 6).

Belirtildiği üzere ülkemiz adına bankacılık faaliyetleri dünyadaki müdahilleri gibi çok eski zamanlara dayamamakla birlikte aslında bir bakıma halen tazeliğini koruyan bir sektör olarak da düşünülebilmektedir. Bu bakımdan ele alındığında ülkemiz adına bankacılık sektörünü gerek Cumhuriyet öncesi ve sonrası olarak ele alınabileceği gibi; yıllar arası da ele alınması mümkündür. Bu doğrultuda Türkiye açısından bankacılığın tarihsel gelişimini şu yıllar arasında belirtmekte fayda vardır:

- 1847-1923 yılları arası,
- 1945-1980 yılları arası,
- 1980-2002 yılları arası ve
- 2002-2020 yılları arasıdır.

Görüldüğü üzere Türkiye açısından bankacılık sektörü tarihsel gelişimi dört dönem şeklinde ele alınmıştır. Özellikle bu yıllar arasında bankacılık sektörünün önemli atılımlar gerçekleştirerek günümüzdeki modern halini aldığını söyleyebiliriz. 1847-1923 yılları arasındaki gelişmeler Cumhuriyet öncesi dönem olarak kabul edilirken; 1923 yılından sonraki dönemler ise Cumhuriyet sonrası dönem olarak değerlendirilmektedir. Böylelikle ülkemiz adına bankacılık sektörü aslında iki ana başlık çerçevesinde gelişimini sürdürmüştür.

1.2.2.1. 1847-1923 Yılları Arası

Türkiye'de bankacılığın tarihsel gelişimi olarak ele alınan bu dönem bir bakıma sürecin başlangıcı olarak da ifade edilebilmektedir. Literatürde yer alan kaynaklarda Osmanlı Devleti Dönemi ya da Cumhuriyet öncesi dönem olarak nitelendirilen 1847-1923 yılları arası dönem bankacılık sektörünün ilk adımlarıdır. Osmanlı Devleti Dönemi'nde ilk banka 1847 yılında Türkçe adı ile belirtilecek olursa "İstanbul Bankası" adı ile Galatalı Bankerler tarafından kurulmuştur. Fakat ülkemiz adına ilk banka özelliği taşıyan bu banka faaliyetlerini uzun süre devam ettirememiş ve 1852 tarihinde kapanmıştır. İstanbul Bankası'nın ülke bankacılık sektörüne yapmış olduğu en büyük hizmet ise kaime adı verilen değerli kağıtların değerinin düşmesine engel olmuşlardır (Keskin ve İnan, 2007: 58).

1852 yılında ilk bankanın kapanması ile birlikte bankacılık sektörü kısa dönem sekteye uğrasa da daha sonra faaliyetler yeniden başlamıştır. Bu doğrultuda 1847-1923 yılları arasında bankacılık alanında yaşanan gelişmeleri şu şekilde aktarabiliriz:

- Osmanlı Devleti'nde özellikle faiz oranlarını sınırlandırıcı "Murabaha Nizamnamesi" 1852 yılında yürürlüğe girmiştir. Bu nizamnamenin en önemli amacı ise ülkede baş gösteren ve günümüzde tefecilik olarak kabul gören sistemin önüne geçmektir.
- İlk bankanın kapanmasından sonra Osmanlı Devleti'nde ilk ciddi bankanın "Osmanlı Bankası" olduğu kabul edilmektedir. Bu banka 1856 yılında İngiliz kaynaklı sermaye ile kurulmuştur. Bankanın ilerleyen dönemlerinde Avusturya ve Fransa sermayeleri de bankaya ortak olmuştur.
- Osmanlı Bankası borçların konsolidasyonu açısından devletten kağıt para basma yetkisi almıştır. 1863 yılında atılan bu adım bankanın bir bakıma devletin hazine işlemlerini de yürüttüğünü göstermektedir.
- 1863 yılında Osmanlı Devleti, Osmanlı Bankası'nı gelir ve giderlerin gerçekleştirildiği yer olarak kabul etmiştir. Devlet her yıl bütçesi dışında harcama yapmamayı bankaya taahhüt etmiştir.
- Daha sonra ise 1867 yılında Osmanlı Devleti'nde var olan sandıkları ilgilendiren "Memleket Sandıkları Nizamnamesi" kabul edilmiştir. Bu durumun önemi ise bankanın ya da başka bir ifade ile bankacılık sektörünün ilk hukuki dayanağı olma özelliği taşımaktadır.
- Osmanlı Devleti'nde bahsedildiği üzere bankacılık alanında genel olarak yabancı sermayeli bankalar kurulmuştur. Fakat bu durum 1908 yılında II. Meşrutiyetin kabul edilmesi ile değişim sürecine girmiştir. Bu tarihten sonra milli sermayeli bankaların kurulması artış göstermiş ve Anadolu'da birçok banka kurulmuştur. Milli sermaye ile kurulan bankaları şu şekilde ifade edebiliriz (Akgüç, 1989: 338-345):
- 1911 yılında İstanbul Bankası ve Konya İktisadi Milli Bankası kurulmuştur.
- 1913 yılında Karaman Milli Bankası ve Adapazarı İslam Ticaret Bankası kurulmuştur.
- 1914 yılında Milli Aydın Bankası ve Emvali Gayrimenkule ve İkrazat Bankası kurulmuştur.
- 1914 yılında Asya Bankası ve Emlak ve İkrazat Bankası kurulmuştur.
- 1916 yılında Kayseri Milli İktisat Bankası, Akşehir İktisadi Osmani Bankası ve Köy İktisat Bankası kurulmuştur.

- 1917 yılında Manisa Bağcılar Bankası, İtibar-ı Milli Bankası, Konya Ahali Bankası ve İktisad-ı Milli Bankası kurulmuştur.
- 1918 yılında ise Türkiye Umumi Bankası ve Ticaret ve İtibar-ı Umumi Bankası kurulmuştur.
- 1919 yılında Adapazarı Emniyet Bankası ve Eskişehir Çiftçiler Bankası kurulmuştur.
- 1920 yılında Konya Türk Ticaret Bankası ve İktisat Türk Bankası kurulmuştur.
- 1922 yılında Bor Zürra ve Tüccar Bankası kurulmuştur.
- 1923 yılında ise Dersaadet Küçük İstikraz Sandığı kurulmuştur.

Görüldüğü üzere 1908 yılından sonra Osmanlı Devleti Dönemi'nde birçok banka Anadolu'nun çeşitli yerlerinde hayata geçmiştir. Fakat birçok banka faaliyete geçirilmiş olsa da 1847-1923 yılları arasında sistematik bir bankacılık hukukundan söz etmek mümkün değildir. Bankalar genel yapıları itibariyle bu dönemde yabancı sermayeli olmakla birlikte; milli sermayeli bankalarında var olduğu görülmektedir. Ancak dönemin genel olumsuz koşullarından dolayı yabancı sermayeli bankalar, bankacılık alanında serbest hareket imkânı bulabilirken; milli sermayeli bankalar aynı şansa sahip olamamışlardır. Genel olarak ifade edilecek olursa bu dönem milli bankacılığın geçiş süreci olarak kabul edilmiş ve bu alanda devlet teşviklerinin olmazsa olmaz kriter olduğu anlaşılmıştır (Takan ve Boyacıoğlu, 2011: 76-77).

1.2.2.2. 1945-1980 Yılları Arası

Türk Bankacılık sektörü açısından 1945'li yılların başı bir sıçrama dönemi olsa da bu dönemden önce 1923 sonrası da bankacılık sektörü açısından önem arz etmektedir. 1923 yılının başında Türkiye finans sektöründe 13 adet yabancı sermayeli 22 adette milli sermayeli olmak üzere toplamda 35 adet banka bulunmaktadır. Bu dönemde üzerinde durulması gereken bir başka husus ise 1923 yılında gerçekleştirilen İzmir İktisat Kongresi'nde bankacılığa dönük yerlileşme ve ulusal bankaların hayata geçirilmesi kararları alınmıştır. Alınan bu kararlar neticesinde özellikle 1923-1933 yılları arasını kapsayan dönem "Ulusal Bankalar Dönemi" olarak literatürdeki yerini almıştır. Ulusal Bankalar Dönemi adında da anlaşılacağı üzere gerek yerli halktan gerekse de devlet katkısı ile bankacılık sektörünün geliştirildiği ve işlevselliğinin arttırıldığı dönemdir (Karluk, 2014: 446).

İzmir İktisat Kongresi'nde alınan kararların nihai amacı ülkenin ihtiyaç duyduğu ekonomik kalkınmanın ve muasır medeniyetler seviyesine ulaşmanın yerli bankalar ile sağlanmaya çalışılmasıdır. Bu doğrultuda 1923-1933 yılları arasında devlet olabildiğince bankacılık sektörünü destekleyerek; gelişimine olanak sağlamıştır. Özellikle de Mustafa Kemal Atatürk'ün direktifleriyle para ve kredi piyasasına milli esaslar getirilmesi sağlanmıştır. Temel amaç başta tarım olmak üzere sanayi ve ticaret alanlarında sermayeye ihtiyaç duyan girişimcilerin desteklenmesini sağlamaktır. Görüldüğü üzere bu dönem bankacılık sektörünün ulusallaşması ve bu hususa paralel olarak ekonomik kalkınmanın sağlanmaya çalışıldığı dönem olarak dikkat çekmektedir (Keskin ve İnan, 2008: 60-61).

Verilen bu bilgiler ışığında Ulusal Bankalar Dönemi olarak adlandırılan 1923-1933 yılları arasındaki temel bankacılık gelişmeleri şu şekildedir:

- Cumhuriyet Dönemi'nin ilk özel bankası olarak kabul edilen Türkiye İş Bankası 1924 yılında faaliyetlerine başlamıştır.
- Türkiye İş Bankası'nın kurulmasından sonra takiben 1925 tarihinde Türkiye Sınai ve Maadin Bankası ve 1927 tarihinde de Emlak ve Eytam Bankası kurulmuştur.
- Bu dönemde yaşanan en büyük gelişme ise 1930 yılında Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'nın kurulmasıdır.

Görüldüğü üzere bu dönemde temel olarak milli bankalaşma gelişmeleri yaşanmış; ayrıca T.C. Merkez Bankası'nın kurulması ile birlikte para basma, ekonominin gidişatına yön verme ve Türk Lirası'nın değerini koruma gibi hususlar Merkez Bankası'nın görev alanına girmiştir. Yaşanan tüm bu olumlu gelişmeler 1929 Dünya Ekonomik Buhranı ile sekteye uğramıştır. Ekonomik bunalım neticesinde bazı kurulan bankalar kapanmak zorunda kalmıştır (Günal, 2010: 28-30).

1923-1933 yılları arasını kapsayan 10 yıllık süreçte Türkiye kurmuş olduğu ya da kurmaya çalıştığı bankalarla özel sektörü özendirmeye ve geç kalınmış olan sanayileşmeyi gerçekleştirmeye çalışmıştır. Fakat planlanan bu durum gerçekleşmemiş Türkiye 1933'lü yılların sonunda tarım ülkesi konumunda olan ülke görüntüsü sergilemiştir. Yaşanan bu olumsuz durum devletçilik görüşünü yeniden canlandırmış ve iktisadi kalkınmanın devlet eli ile yapılması öngörülmüştür. Böylelikle 1933 yılından 1945 yılına kadar başta bankacılık sektörü olmak üzere

devlet her alanda kalkınmayı sağlamaya çalışmıştır (Karluk, 2014: 447). Bu dönemde bankacılık alanında yapılan faaliyetler ise şu şekildedir:

- 1933 tarihinde Sümerbank ve Belediyeler Bankası kurulmuştur.
- 1935 yılında Etibank faaliyetlerine başlamıştır.
- 1937 yılında Denizbank kurulmuştur.
- 1938 yılında ise Halk Sandıkları ve Halk Bankası kurulmuştur.

Görüldüğü üzere bahsedilen dönemde birçok banka faaliyete geçirilmiştir. Bu bankaların tamamı devlet sermayesi ile kurulmuş ve başta sanayi olmak üzere ülkenin her alanda kalkınması sağlanmaya çalışılmıştır. Bu dönemde kurulan bankaların tamamının devlet bankası olmasından dolayı da döneme ekonomi literatüründe "Kamu Bankaları Dönemi" denilmektedir. Fakat her ne kadar kamu bankaları hayata geçirilse de sanayileşme ve kalkınma istenilen düzeyde olmamış ve başta bankacılık sektörü olmak üzere her alanda özel sektör sermayesine ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır. Böylelikle 1945 yılı Türk Bankacılığı açısından önem arz etmektedir (Karluk, 2014: 448).

Daha öncede bahsedildiği üzere 1945 yılı Türk Bankacılık Sektörü adına önemli bir değişim ve dönüşümün yaşandığı tarih olarak dikkat çekmektedir. Bankacılık sektörü açısından bu dönem yaşanan en büyük gelişme ise bu döneme kadar gerçekleştirilmeye çalışılan devlet eli ile milli bankaların kurulması anlayışı terk edilerek özel bankaların özel sermayeler ile kurulduğu dönem olması açısından dikkat çekicidir. Özellikle de İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra hızlı bir eğilim trendi gösteren bu anlayış Türkiye'de birçok özel bankanın kurulmasına olanak sağlamıştır. Böylelikle Türkiye adına bu dönem özel bankaların geliştiği dönem olarak kabul edilmektedir (Özkan, 2012: 11-12).

1945'li yıllarda başlayan savaşın yaralarını giderme anlayışı ekonomik olarak da gerek iç sektörün hareketlendirilmesine gerekse de dış ekonominin düzeltilmesi adına gerçekleştirilen uygulamalar ile dolu bir dönem olmuştur. Özel sektörün ön planda olduğu bu anlayış 1960'lı yılların sonuna kadar da devam etmiştir. Bu bilgiler ışığında 1945-1960 yılları arasında yaşanan bankacılık gelişmelerini şöyle belirtebiliriz (Erdem, 2014: 246):

- Bu dönem arasında Garanti Bankası'nın, Yapı ve Kredi Bankası'nın, Akbank'ın ve Türkiye Sınai Kalkınma Bankası'nın da aralarında olduğu 30 yeni banka kurulmuştur.
- Yeni bankaların kurulması ile birlikte buna bağlı olarak Türkiye genelinde banka şubelerinde de artışlar meydana gelmiştir.
- Özel sermayeli bankalar ile özel kanunlarla da yeni bankalar hayata geçirilmiştir. Bu bankalar arasında Türkiye Vakıflar Bankası, Denizcilik Bankası ve Türkiye Öğretmenler Bankası yer almıştır.
- 1958 tarihinde bankacılık sektörünün gelişiminin ve oluşabilecek haksız rekabetin önüne geçmek amacıyla Türkiye Bankalar Birliği kurulmuştur. Faaliyet gösteren her banka bu kuruluşa üye olması zorunlu kılınmıştır.
- Yine 1958 yılında 7129 sayılı Bankalar Kanunu kabul edilmiştir. Bu kanun ile birlikte serbest bankacılık faaliyetleri hayata geçirilmeye çalışılmıştır. Fakat serbest düzen bazı bankaların iflas etmesine yol açmıştır.
- 1960'lı yıllarda daha sonra Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna dönüşecek olan Bankalar Tasfiye Fonu kurulmuştur. Bu fon T.C. Merkez Bankası nezdinde işlemlerini yerine getirmiştir.

Yukarıda da sayıldığı üzere bu dönem gerçekleştirilen faaliyetlerin hemen hemen hepsi özel bankaların gelişimi adına olmuştur. Bazı bankalar fiili faaliyetlerine devam etseler de bazı bankalar gerçekleştirilen uygulamalardan dolayı iflas etmişlerdir. Böylelikle 1960 yılında yaşanan ekonomik dar boğazında etkisiyle serbestleşme rafa kaldırılarak 1960 yılından sonra planlı döneme geçişmiştir. 1980 yılına kadar sürecek planlı dönem bankacılık sektörünü de doğrudan etkilemiştir (Keskin ve İnan, 2008: 63).

Türk Bankacılık sektörü açısından 1960-1980 yılları arası planlı bankacılık dönemi olarak geçmiştir. Planlı dönemin bankacılık sektörü açısından en önemli özelliği özellikle ticaret bankalarının holdingleşerek büyük bankalar grubu haline gelmesidir. Dünya genelinde ülkelerin yapmış oldukları yatırımların çoğunun holdingleşen bankalar aracılığıyla olduğu düşünülecek olursa bu husus ülkemiz açısından kayda değer bir gelişme olarak kabul edilebilmektedir. Yaşanan bu gelişmelere ek olarak bu dönem kalkınma planlarının da bankacılık sektörü lehine uygulandığı dönem olarak belirtilmektedir. Planlı dönem çerçevesinde özellikle Kamu

İktisadi Teşebbüslerinin ve özel sektörde faaliyet gösteren işletmelerin kredi ihtiyaçları holdingleşen bankalar tarafından giderilmesi öngörülmüştür (TBB, 2008).

Piyasaya ve kamu sektörüne kredi imkânı sunabilmesi için ticaret bankaları yerine özel olarak kurulmuş bankalardan yararlanma yoluna gidilmiştir. Bu anlayış çerçevesinde kalkınma ve ticaret bankaları olmak üzere 7 adet yeni banka kurulmuştur. Kurulan bu bankalardan 5 tanesi kalkınma bankası özelliğine sahip iken kalan 2 tanesi ticaret bankası olmuştur. Planlı dönemde kurulan bankaları sıralayacak olursak (TBB, 2008):

- 1962 yılında Turizm Bankası,
- 1963 yılında Sınai Yatırım ve Kredi Bankası,
- 1964 yılında Devlet Yatırım Bankası,
- 1968 yılında Türkiye Maden Bankası,
- 1976 yılında Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası,
- 1964 yılında Amerikan-Türk Dış Ticaret Bankası ve
- 1977 yılında ise Arap-Türk Bankası kurulmuştur.

Kurulan bu bankalardan Amerikan-Türk Dış Ticaret Bankası ile Arap-Türk Bankası ticaret bankaları iken; diğer bankalar ise kalkınma bankasıdır. Genel olarak toparlayacak olursak planlı dönem teşvik döneminin sistematik bir düzene oturtulamamasından dolayı karmaşık bir yapıda gerçekleşmiştir. Özendirici düzenlemelerin başarılı olamamasından dolayı kamu bankacılığı döneminde kurulan bazı bankalar iflas etmiştir (Uzundağ, 2013:16).

1.2.2.3. 1980-2002 Yılları Arası

1980'lı yıllardan önce yaşanan planlı dönemin sona ermesi ile 1980'lı yıllar hem Türkiye Ekonomisi hem de bankacılık sektörü açısından tam bir dönüm noktası olmuştur. Türk Ekonomisinin 24 Ocak kararları ile liberal ekonomi modelini benimsemesi bankacılık sektöründe de finansal serbestliğin söz konusu olmasına olanak sağlamıştır. Yaşanan finansal serbestlik ile birlikte ülke içindeki bankalar uluslararası bankalar ile rekabet imkânı bularak; sektörün getirdiği şartları hayata geçirme fırsatı bulmuşlardır. Böylelikle gerek ekonomik olarak gerekse de sektör bazında yasal düzenlemeler hayata geçirilmiştir. Bir başka ifade ile günümüzün modern rekabetçi bankacılık sektörünün temelleri bu dönemde atılmıştır. Bankacılık

sektörü açısından da bu döneme literatürde “Serbestleşme ve dışa açılma dönemi” olarak bahsedilmektedir (Sezer, 2019: 10).

Daha öncede bahsedildiği üzere bu dönem 24 Ocak 1980 kararları ile ekonomide serbest piyasa modelinin benimsenip; ekonomik durgunluk yaşayan piyasaya işlerlik kazandırılması amaçlanan bir dönem olmuştur. Alınan tedbirler kapsamında Türkiye’de yer alan bankacılık sektörü de dışa açılmaya ve rekabet etmeye başlamıştır. Verilen bu bilgiler doğrultusunda 1980-2002 yılları arasında bankacılık sektöründe yaşanan gelişmeleri şu şekilde aktarabiliriz (Keskin ve İnan, 2008: 86-87):

- 1980 yılında piyasa ekonomisine dayalı kalkınma politikası yürürlüğe girmiştir.
- 1985 yılında 3182 sayılı Bankalar Kanunu yürürlüğe sokulmuştur.
- 1986 yılında İstanbul Menkul Kıymetler Borsası faaliyete geçirilmiştir.
- 1987 yılında ilk defa T.C. Merkez Bankası açık piyasa işlemlerine başlamıştır.
- 1988 yılında bankacılık sektöründe döviz piyasası kurulmuştur. Yabancı paraların alım-satım işlemi aktif bir şekilde gerçekleştirilmeye başlanmıştır.
- 1989 yılında Türk Lirasının diğer döviz cinslerine çevrilebilirliği kabul edilmiştir.
- 1990 yılında yurtdışında yaşayan Türk vatandaşlarına ülke sınırları içerisinde TL ve döviz hesabı açma ile menkul değerlere yatırım yapma hakkı getirilmiştir.
- Yine 1990 tarihinde T.C. Merkez Bankası mali piyasalara yönelik olarak para programlarını devreye sokmuştur. Tanıtım ve uygulama çerçevesinde piyasalardaki belirsizliğin ortadan kaldırılması hedeflenmiştir.
- 1992 yılında ise günümüzde Elektronik Fon Transferi olarak bilinen Elektronik Fon Transferi (EFT) sistemi getirilmiştir.
- 1999 yılında ise 4389 sayılı Bankalar Kanunu çıkarılarak; Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) denetim mekanizması olarak hayata geçirilmiştir.

Görüldüğü üzere 1980 sonrasında bankacılık sektöründe ciddi adımlar atılmıştır. Her ne kadar bu dönemde serbest piyasa ekonomisi ile bankalar serbest işlem hacmi kazansalar da devlet tarafından kurulan BDDK gibi kurumlarla denetim mekanizması

bankalar üzerinde hissettirilmiştir. Daha öncede bahsedildiği üzere serbestliğin sağlanması ile bu dönemde bankacılık sektörüne giriş kolaylaşmıştır. Ayrıca yaşanan gelişmeler neticesinde sermaye hareketliliğinde ve döviz işlemlerinde serbestleşmenin yaşanması bankaların yurtdışından borçlanma yolu ile fonlar sağlayarak önemli bir miktarda mevduat sağlamalarının da önü açılmıştır. Fakat Türkiye'nin kronik sorunlarından biri olan bütçe açıkları, yüksek enflasyon ve yüksek faiz durumlarından dolayı makro dengesizlikler yaşanmış, yaşanan bu dengesizlikler bankacılık sektöründe disiplinin kaybolmasına ve bankaların aşırı borçlanmasına yol açmıştır. Daha sonraki süreçte ise Avrupa Birliği kuralları ile yeniden bir düzenlemeye gidilmiştir. Buradan da anlaşılacağı üzere yeniden yapılandırma dönemi başlamıştır (Coşkun ve diğerleri, 2012: 78-80).

1.2.2.4. 2002-2020 Yılları Arası

2000'li yılların başında yaşanan ekonomik kriz bankacılık sektörünü de yakından etkilemiş ve bu durumdan dolayı da bir bakıma 2000'li yıllar günümüze kadar sürecek yeniden yapılanma olarak kabul edilmiştir. Başka bir ifade ile yaşanan krizler bankacılığın yönetimsel başta olmak üzere kurumsal, teknolojik ve yapısal olarak değişim ve dönüşüm sürecine yol açmıştır. Bankacılık sektörünün sağlıklı bir yapıya kavuşturulması açısından ekonomik programlar ve yapılandırma sistemleri devreye sokulmuştur. Bankacılık sektörünün temel olarak disiplin anlayışı çerçevesinde olumlu bir grafik seyretmesi için bir dizi önlem alınmıştır. "Yeniden Yapılandırma Dönemi" adı verilen bu dönem çerçevesinde bankacılık sektörünü etkileyen gelişmeler şunlardır (Günal, 2010: 37-39):

- 2000'li yılların başında yaşanan krizler nedeniyle istikrar hedeflenmiştir. Bu doğrultuda "Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı" ile mali disiplin sağlanmaya, kamu borçları azaltılmaya ve bankacılık sektörü ise hedefler doğrultusunda güçlendirilmeye çalışılmıştır.
- Merkez Bankası'nın nihai amacının fiyat istikrarı olduğu açıklanmıştır.
- Merkez Bankası'na fiyat istikrarını sağlaması için araç bağımsızlığı sağlanmıştır.
- Yine bu dönemde "Para Politikası Kurulu" oluşturulmuştur.
- Bankacılık Sektörüne yönelik doğrudan 2001 yılında "Bankacılık Sektörü Yapılandırma Programı" hayata geçirilmiştir. Yapılandırma çerçevesinde

kamu ve özel bankalara 47,2 milyar dolar yapılandırma gerçekleştirilmiştir. Başka bir ifade ile bankaların borçları revize edilmiştir.

- Bankacılık sektörünün piyasadan tahsil edemedikleri alacaklarına yönelik "Finansal Yeniden Yapılandırma Programı" hayata geçirilmiştir.
- Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı'nın başarılı bir şekilde uygulanması ve Türk Bankacılık Sektörünün 2008'deki ABD'de de meydana gelen Mortgage Krizi'nden etkilenmemesine olanak sağlamıştır.
- Bankacılık sektörünün 2011-2012 yıllarında büyümesi ile bu sektörde istihdam edilen personel sayısında da artış meydana gelmiştir.
- 2002-2020 yılları arasında küresel piyasalarla entegre olabilmek adına teknoloji uyumu yakalanmaya çalışılmıştır.
- Teknolojik gelişmeler çerçevesinde gerek kamu bankaları gerekse de özel bankalar genel adı ile elektronik bankacılıkta gelişim ve ilerleme göstermişlerdir.
- 2000'li yıllardan sonra bankaların sermaye yapılarındaki güçlenme bankaların işlemlerinde de çeşitlilik meydana getirmiştir. Özellikle de internet bankacılığı kullanımı yaygınlaşmış ve başta bankaların olmak üzere mevduat sahiplerinin de maliyetleri azalmıştır.

Görüldüğü üzere belirtilen dönemde bankacılık sektörü güçlendirilmeye, kırılgan yapıları özellikle de krizlere karşı ortadan kaldırılmaya ve küresel çapta teknoloji ile bütünleştirilmeye çalışılmıştır. Yaşanan bu gelişmeler neticesinde 2002-2018 yılları arasında faaliyet gösteren banka sayısını ve çalışan personel sayısını şu şekilde ifade edebiliriz (www.tuik.gov.tr):

Tablo 1. Yıllar İtibariyle Banka ve Personel Sayısı (2002-2018)

Yıllar	Banka Sayısı	Personel Sayısı
2002	54	134789
2003	51	128213
2004	49	127556
2005	48	135507
2006	47	143778
2007	47	156472
2008	46	171780
2009	46	175661
2010	46	180957
2011	45	185761
2012	46	187745
2013	46	196868
2014	48	206151
2015	48	206573
2016	48	207921
2017	48	200056
2018	46	196161

Kaynak: www.tuik.gov.tr

Tablo.1'de de görüldüğü üzere 2002-2018 yılları arasında banka sayısında bir azalma meydana gelmiştir. Bu durumun en büyük nedeni ise yapılandırma döneminde ve entegrasyon sisteminde başarılı olmayan bazı bankalara devlet el koyarak Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna (TMSF) devretmiştir. Fakat Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verilerine göre gerek mevduat gerekse de kalkınma ve yatırım bankalarının toplam sayılarını içeren tabloda her ne kadar banka sayısında azalma meydana gelse de personel sayısında ise ciddi bir artış söz konusudur. Daha öncede belirtildiği üzere bankacılık sektörünün gelişmesi, teknoloji ile buluşması ve artan iş yükünden dolayı personel sayısında da ciddi artışlar meydana gelmiştir (www.tbb.org.tr).

Genel olarak toparlayacak olursak 2002'den günümüze kadar ki süreçte ilk dilim yapılanma ikinci dilim entegre ve üçüncü dilim ise asıl konumuz olan teknoloji ile özdeşleşme şeklinde gerçekleşmiştir. Böylelikle mevduat sahiplerine ya da borçlu

müşterilere hizmet günümüz ifadesi ile tek tuşa kadar düşmüş ve bankacılık sektörü elektronik bankacılık adı altında faaliyetlerini hızlandırmıştır.

1.3.Türkiye'de Banka Türleri ve Ürün-Hizmet Kapsamları

Bankacılık sektörünün gerek dünya gerekse de ülkemiz açısından en önemli noktası hiç kuşkusuz banka türleri ve türü kapsamında bankanın sunmuş olduğu ürünler ve hizmetlerdir. Bir başka ifade ile bankacılık sektörünün özünün anlaşılmasındaki en önemli yol banka türlerini irdelemekten ve ürün-hizmet işlemlerini anlamaktan geçmektedir. Bu kapsam çerçevesinde banka türlerini ve ürün-hizmet işlemlerini incelemek yerinde olacaktır.

1.3.1.Banka Türleri

Bankacılık kavramını ve işleyişini tam anlamıyla kavrayabilmek adına banka türlerini bilmek son derece önem arz etmektedir. Bu kapsamda banka türlerini kendi içerisinde üç ana sınıfa ayırmak mümkündür. Bunlar (Sezer, 2019: 10):

- Kapsamına Göre Bankalar,
- Faaliyet Alanlarına Göre Bankalar ve
- Mülkiyet Alanlarına Göre Bankalardır.

Kapsamına göre bankalar genel yapılarına göre özel bankalar, perakende bankalar, uluslararası bankalar, evrensel bankalar, kıyı bankacılığı ve holding bankacılığı olarak ayrılmaktadır. Özel bankalar; mevduat sahiplerine ve müşterilerine alternatif işlem seçenekleri sunan banka özelliği taşırken, perakende bankalar ise daha çok işletmelere yönelik işlem hacmine sahiptirler. Uluslararası bankalar ise yabancı ülkelerdeki müşterilerde dâhil olmak üzere büyük bir müşteri portföyüne sahip bankalardır. Evrensel bankalar finansal piyasalara yönelik ürün çeşitliliğine sahip bankalardır. Kıyı bankacılığı, çok uluslu ve girişimcilere sahip işletmelere hizmet sunan ve *off-shore* olarak da adlandırılan bankalar olma özelliğine sahip iken; holding bankacılığı ise bir bankanın birden fazla bankayı bünyesinde barındırması ile büyük şirketlerin kredi faaliyetlerini yürüten bankalar olarak dikkat çekmektedir (Yağcılar, 2011: 10).

Banka türleri arasında faaliyet alanlarına göre bankalar ise yatırım bankaları, merkez bankaları, kalkınma bankaları, ticaret bankaları ve katılım bankaları olarak dikkat çekmektedir. Ticaret bankaları, faaliyet alanlarına göre banka türlerinin en

geniş kapsamına sahip bankaları olmakla beraber; bankacılık sektöründe aktif rol oynayan bankalardır. Bu bankaların temel işlevi ise mevduat sahiplerinin birikimlerini toplayarak sermayeye ihtiyaç duyan müşterilere krediler vermesidir. Kalkınma bankaları ise ülkenin kalkınması açısından gerekli olan projelere finansör olan bankalardır. Yatırım bankaları; kamu kurumlarının ve ülkenin büyük projeler yapan işletmelerine uzun vadeli para kaynağı sağlayan bankalar olma özelliğine sahip iken; katılım bankaları ise faiz kullanmak istemeyen müşterilere hizmet sunan bankalardır. Son olarak Merkez Bankaları ise para piyasalarına yönelik düzenleyici işlemlere sahip, para basma yetkisi olan ve kur politikasını belirleyen bankalardır (Kaya, 2012: 81-87).

Mülkiyet yapısına göre bankalar ise genel olarak sermaye yapılarına göre değerlendirilen bankalardır. Bu kapsam çerçevesinde sınıflandırılacak olursa; özel bankalar, kamu bankaları, yabancı bankalar ve karma bankalar olarak belirtebiliriz. Özel bankalar, sermayesi özel kişi ve kurumlar tarafından karşılanan bankalardır. Kamu bankaları ise ülkemizden de örnek verilecek olursa Ziraat Bankası gibi sermayesi devlet tarafından sağlanan bankalardır. Yabancı bankalar sermayesi ülke dışından kişiler ve işletmeler tarafından sağlanan bankalar iken; karma bankalar ise sermaye bazında yarı özel yarı devlet olan bankalar olma özelliğine sahiptirler (Şakar, 2000: 19).

1.3.2.Ürün-Hizmet Kapsamları

Bankacılık sektörünü ve yaşanan gelişmeleri detaylı anlamanın ikinci ayağı daha öncede belirtildiği üzere ürün-hizmet kapsamlarıdır. Ülkemiz açısından yaşanan gelişmeler göz önüne alındığında bankacılık sektöründeki ürün-hizmet kapsamlarının artması teknoloji ve serbestleşme ile paralel olarak 1980'li yıllardan sonra olmuştur. Özellikle de 1980'lı yıllarda liberal anlayış ile serbest piyasa ekonomiye geçilmesi bankacılık alanında ürün ve hizmetlerin artmasına; tüketicilerin istek ve taleplerine uygun bankacılık hizmetlerinin uygulanmasına başlanmıştır. Serbestleşmenin beraberinde rekabeti de getirmesi ve teknoloji ile bütünleşmesi temel hizmet ve ürünlerin hem çeşidini hem de kalitesini arttırmıştır Genel olarak bankaların ürün ve hizmetlerinin kredi hizmetleri, mevduat hizmetleri ve ürün hizmetlerinden oluştuğunu ifade etmemiz gerekmektedir (Parasız, 2003: 333).

1.3.2.1.Kredi Hizmetleri

Bankacılık sektörünün yapı hizmetlerinin başında kredi hizmetleri yer almaktadır. Geçmişte yaşanan fazla ürünlerin talep edenlere belli bir faiz karşılığında verilmesi bugün ki temel bankacılık hizmetinin ana yapısını teşkil etmektedir. Günümüzde bankalar bireysel başta olmak üzere kurumsal, ihracat ve ithalat seçenekli birçok kişi ve kuruma krediler vermektedir. Serbest piyasa ekonomisinde belli bir standardı olmamakla birlikte genel olarak bankalar birbirlerinden farklı fakat aynı zamanda birbirlerine yakın oranlarda krediler vermektedirler. Bu çerçevede düşünülecek olursa tüketici kendisine en uygun krediyi seçmekte özgürdür. Kredi vermenin temel mantığında ise vade, risk ve güven unsurlarının olduğu düşünülecek olursa bankalar büyük sorumluluklar altında krediler vermektedirler (Takan ve Acar, 2018: 146-149). Bir başka husus ise bugün günümüzde teknolojik gelişmelere endeksli olarak birçok banka şubeye gitmeden elektronik olarak kredi kullandırabilmektedir.

1.3.2.2.Mevduat Hizmetleri

Bankacılık alanında mevduat kavramı, bankaların mevduat sahiplerinden belli bir tarih sonuna kadar belli bir getiriyi taahhüt ederek topladıkları fonlar şeklinde ifade edilebilmektedir. Ülkemizde fon toplama ya da başka bir ifade ile mevduat toplama işlemleri sadece katılım ve ticari bankalar tarafından yerine getirilmektedir. Bankalar tarafından yerine sunulan bu hizmet kapsamında mevduat sahiplerine hem mevduatlarını güvenli bir şekilde saklama ve ayrıca finansal bir getiri sağlanmaktadır. Mevduat sahibi ister birey ister kamu kurumu isterse de bir işletme olsun bu güven ve finansal getiri bankalar tarafından sağlanmak durumundadır. Bir başka husus ise bugün günümüzde bankalar elektronik olarak mevduat sahiplerine mevduatlarındaki gelişmeleri sunabilmektedirler (Kanıpek ve Balıkçıoğlu, 2015: 175).

1.3.2.3.Hizmet Bankacılığı

Bankacılık sektörünün önemli bir hizmeti de kaynaklarda hizmet bankacılığı olarak geçen ürün hizmetleri koludur. Daha öncede bahsedildiği üzere 1980'li yıllardan sonra gelişme gösteren teknolojik gelişmeler bankacılık alanında da yeni hizmetlerin oluşmasına olanak sağlamıştır. Bu alan kapsamında özellikle mali işlemlerde gelişme gösteren bu yeniliklerin bankacılık sektörüne etkisi yadsınamayacak derecede etkili olmuştur. Ayrıca serbestleşme ile küreselleşen dünya

ile entegre olma çabaları beraberinde rekabet anlayışını da getirmiş; böylelikle bankalar hizmet alanlarında çeşitliliği arttırarak hizmet bankacılığını geliştirmişlerdir. Yaşanan bu gelişmeler ile bankalar hizmet bankacılığı anlayışı çerçevesinde döviz alım-satım işlemlerini, elektronik bankacılık işlemlerini, ödeme işlemlerini ve sigorta hizmetlerini müşterilerine sunmaktadırlar. Her ne kadar hizmet bankacılığı müşteriler tarafından olumlu karşılansa da bankaların hizmet bankacılığı anlayışı ile maliyetlerinin azalması şubelerinde küçülme ve personel sayılarında azalma meydana getirmektedir (Uzun ve Berberoğlu, 2018: 52-61).

İKİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK BANKACILIK BAĞLAMINDA İNTERNET BANKACILIĞI

2.1.İnternet Bankacılığı Kavramı

Küresel ekonomik sistem içerisinde yaşanan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler finans sektöründe faaliyet gösteren kurumlarında köklü bir değişime uğramasına yol açmıştır. Özellikle de bankacılık sektöründeki rekabet anlayışı sektörün teknolojik yeniliklere açık, yenilikçi ve sürekli değişim süreci içinde olmasına olanak yaratmıştır. Bankaların da kar maksimizasyonu mantığıyla hareket ettiğini düşünecek olursak işlem maliyetlerinin azalması, daha az personele ihtiyaç duyulması ve işlemlerin hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi son derece önem arz etmektedir (Usta, 2005: 279).

Hızlı teknolojik gelişmeler, başta ekonomi alanında olmak üzere gerek bireylerin gerekse de kurumların işleyişlerinde önemli düzeyde farklılıklar getirmiştir. Teknolojik gelişmelere paralel olarak ortaya çıkan bilgi teknolojileri olgusu bir bakıma hayatın her alanında fark yaratmıştır. Hiç kuşkusuz teknoloji ve bilgi teknolojisinin artan önemi karşısında kayıtsız kalamayan bankacılık sektörü günümüzde "internet bankacılığı" adı verilen sistemi hayata geçirmişlerdir. Bir başka ifade ile gerek bireylerin gerekse de işletmelerin internet aracılığıyla işlemleri sanal olarak halletmesi işlemi gerçekleştirilmeye başlanmıştır (Ustasüleyman ve Eyüboğlu, 2010: 12).

Bahsedildiği üzere bu noktada dikkat edilmesi gereken öncelikli husus "İnternet" kavramıdır. İnternet kavramsal olarak ilk defa Amerika Birleşik Devletleri'nde savaş teknolojilerinin gelişimi açısından II. Dünya Savaşı yıllarında kullanılmaya başlanmıştır. Asıl amaç güvenli bir haberleşmenin sağlanması; aynı zamanda hızlı bir haberleşme sistemi de kullanabilmek olmuştur. Daha sonraki süreçte internet ağı geliştirilerek 1980'lı yıllarda üniversiteler başta olmak üzere birçok alanda kullanılmaya başlanmıştır. Fakat ülkemiz internet ağı gelişimini kullanmakta geç kalmış, ülkemize bu teknoloji ilk defa 1990'lı yılların başında Orta Doğu Teknik Üniversitesi pilot uygulaması ile kullanılmaya başlanmıştır (Sırabaşı, 2007: 57).

Yaşanan bu gelişmeler neticesinde internet ağının gelişim göstermesi bankacılık sektöründe de aynı ağın kullanılmasına neden olmuş; böylelikle internet

ağının gelişmesi ile bankacılık sektöründe "internet bankacılığı" olgusu meydana gelmiştir. Hatta ülkemizde literatürde yer alan kaynaklarda da genel kanı internet ağını geliştiren, doğru bir şekilde kullanan ve parasal işlemleri bu şekilde halleden mekanizma ilk defa bankalar tarafından geliştirilmiştir. İnternet bankacılığının, bankalar tarafından geliştirilmesi ile birlikte bu sistemi ilk kullanan banka 1997 yılında Türkiye İş Bankası olmuştur. İş Bankası'nı sırasıyla Garanti Bankası, Pamukbank, Osmanlı Bankası, Yapı Kredi Bankası, Akbank ve Esbank kullanmıştır. Günümüzde ise internet bankacılığı büyük ve küçük her banka tarafından kullanılmaktadır (Kartal ve Pala, 2010: 43).

Verilen bu bilgilerden hareketle İnternet Bankacılığı kavramını ele alacak olursak literatürde birkaç farklı tanıma rastlamaktayız. Bu tanımları şu şekilde ifade edebiliriz:

- *"İnternet Bankacılığı, zaman ve mekân kısıtlaması olmadan herhangi bir bilgisayar, tablet ya da telefon aracılığı ile bankacılık hizmetlerinin bireylere ve işletmelere sunulmasına imkân sağlayan sistemdir."* (Kaya ve Arslan, 2016: 425).
- *"İnternet Bankacılığı, bankacılık sektörüne haiz hizmetlerin 7 gün 24 saat olacak şekilde uzaktan dağıtım kanalı şeklinde internet üzerinden sunulduğu teknolojik hizmettir."* (Toraman, 2002: 3).
- *"İnternet Bankacılığı, günümüzde fiziksel şubelerden yapılan hemen hemen tüm işlemlerin internet üzerinden gerçekleştirilmesidir."* (Uzundağ, 2013: 32).

Görüldüğü üzere internet bankacılığı üzerine birçok tanım mevcuttur. Farklı kaynaklardan elde edilen tanımlardan da anlaşılacağı üzere internet bankacılığının ana kaynağı internet ve güvenli bir ağ sistemidir. Ayrıca internet bankacılığı herhangi bir fiziksel koşula da bağlı olmaksızın gerçekleştirilmektedir. Fakat daha öncede belirtildiği üzere internet bankacılığı ülkemiz adına halen tazeliğini koruyan bir sistemdir. Bu durumdan dolayı da halen günümüzde sistem üzerinde iyileştirmeler ve güvenlik duvarları çalışmaları devamlılık göstermektedir. Başka bir ifade ile bankacılık sektörü internet bankacılığı konusunda yenilikçi çalışmalara devam etmektedir.

2.2.İnternet Bankacılığı Gelişimi ve Türkiye

İnternet Bankacılığı daha öncede bahsedildiği üzere internet ile paralel bir gelişme göstermiştir. Fakat internet ağı kullanımı 1950'li yıllarda başlamasına rağmen internet bankacılığı dünya genelinde ilk olarak 1980'li yıllarda denenmiş; fakat ilk kullanımı 1990'lı yılları bulmuştur. Küreselleşen bankacılık sektöründe ilk kullanım 1995 yılında ABD'de "Presidential Savings Bank" tarafından müşterilerine sunulmuştur. Bu yenilik hemen akabinde diğer bankalar tarafından da hayata geçirilerek bir bakıma yaygınlaşması sağlanmıştır. ABD'de ortaya çıkan bu gelişme hızlı bir yayılım göstererek Avrupa'ya da taşınmıştır. Özellikle de Finlandiya ve İsveç gibi ülkeler bu hizmeti geliştirerek hemen hemen bütün müşterilerinin bu hizmetten faydalanmasını sağlamışlardır. Daha sonra ise bu yayılım Almanya ve Fransa gibi ülkeler tarafından da kullanılmaya başlanmıştır (Ünsal, 2013: 12-13).

Ülkemizde ise internet bankacılığı dahilindeki hizmetler hemen hemen dünya ülkeleri ile paralellik göstermektedir. Bu bakımdan incelendiğinde her ne kadar ülkemize internet kullanımı geç gelse de internet bankacılığı uygulamaları erken kullanılmaya başlanmıştır. Yaşanan gelişmeler neticesinde öncelikle alt yapı çalışmaları yapılmıştır. Buna bağlı olarak ise teknolojik gelişmelerle birlikle ülkemizde Automatic Teller Machine (ATM) kullanımı, online işlemler ve interaktif bankacılık hizmetlerinde artış meydana gelmiştir. Bu artışlar neticesinde de internet bankacılığı da hızlı bir gelişme alanı bulmuştur. Ülkemizde internet bankacılığına yönelik ilk gelişme ATM'ler olmuştur. İlk kullanılmaya başlandığında bankalar müşterilerine yönelik hazırladıkları kartlar yardımı ile şubeyi kullanmadan bankacılık işlemlerini yerine getirmişlerdir. Daha sonraki süreçte ise teknolojik gelişmelerin ilerlemesi telefon bankacılığını ortaya çıkarmıştır. Gelişmelere ek olarak internet bankacılığı ise daha öncede bahsedildiği üzere 1997 yılında Türkiye İş Bankası'nın ilk defa kullanması ile ülkemizde kullanılmaya başlanmıştır. İş Bankası'nı ise aynı yıl içerisinde Garanti Bankası takip etmiştir (Korkmaz ve Gövdeli, 2004: 4).

Bankacılık sektörünün hizmet dallarından en yoğun kollarından biri olduğu düşünülecek olursa yaşanan internet bankacılığı gelişimine orantılı olarak bankacılık sektörü de gelişme göstermiştir. Böylelikle günümüzde banka şubelerine gitmeden bankacılık sektörüne ait her işlem telefon ve internet ile yapılabilir hale gelmiştir. İnternet bankacılığı ile mekândan ve zamandan bağımsız olarak müşteriler bulundukları her an işlemlerini yapabilmişlerdir. Bu sayede kullanıcılar en büyük

faydayı zamandan kazanmış; buna bağlı olarak da bankalarda işlem maliyetlerinin azalması, şube sayılarında azalmaya gitme ve fazla personel ihtiyacının önüne geçmişlerdir (Sezer, 2019: 22).

Genel olarak toparlayacak bankacılık sektörünün en çok yatırım yapılan alan olduğu düşünülecek olursa temelde sınırlı bir kaynağının olduğu da kabul edilmektedir. Bu bakımdan dolayı da kaynaklarını olabildiğince minimum seviyede kullanmak ve maliyetleri minimize etmek adına bankalar müşterilerini internet bankacılığına yönlendirmektedirler. Bu çerçevede internet bankacılığının gerek bankalara gerekse de müşterilere faydaları söz konusudur. Dolayısıyla daha öncede bahsedildiği üzere ilk defa Türkiye İş Bankası'nın 1997 yılında kullandığı internet bankacılığı sistemi bugün günümüzde ülkemiz bankacılık sektörü adına son derece önem arz etmektedir. Günümüzde bankacılık sektörünün hizmetlerinin çoğu internet bankacılığından halledilmekte olup; bu hususun yaygınlaşması açısından da bankalar müşterilerini bu alana yönlendirmektedirler (Eroğlu ve Yücel, 2012: 11).

2.3.İnternet Bankacılığı Araçları

Dünya genelinde internet bankacılığının gelişimine paralel olarak bankacılık sektörü tarafından sistemin daha işlevsel kılınabilmesi açısından birtakım araçlar geliştirilmiştir. Geliştirilen araçlar sistemin birer parçası haline getirilerek internet bankacılığı araçları olarak kabul edilmiştir. Verilen bilgilerden hareketle internet bankacılığının araçlarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Kredi Kartları,
- Ödeme Sistemleri,
- Sanal Kartlar ve
- Akıllı Kartlardır.

2.3.1.Kredi Kartı

Kredi kartları, internet bankacılığının en önemli araçlarından biri olarak ilk defa 1950 yılında "Dinners Club" da kullanılmaya başlanmıştır. Daha sonraki süreçte ise 1956 yılında ABD genelinde yaygınlaşmaya başlayan kredi kartı uygulaması ülkemize ilk defa 1968 yılında gelmiştir. Fakat ilk yıllarda fazla benimsenmeyen kredi kartı uygulaması ciddi manada 1980'lı yıllardan sonra önemli hale gelmeye başlamıştır. Ülkemizde bankacılık sektörünün 1990 tarihinde kart merkezleri kurması ve bankalar arasında standart bir uygulamanın yakalanması ile kredi kartı kullanımı

da yaygınlaşmaya başlamıştır. Böylelikle günümüzde de görüldüğü üzere kredi kartı işlem hacmi yüksek seviyelerde seyretmektedir (Erdem ve Efiloğlu, 2002: 31-32).

İnternet bankacılığının önemli aracı olduğu bilinen kredi kartları genel çerçevede, bankalar tarafından müşterilerine sağlanan, belli bir limit dahilinde satın alma ve satın alınan mala ödeme garantisi veren nakit para yerine kullanılan bir yöntemdir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere kredi kartlarının belli başlı özellikleri mevcuttur. Kredi kartının özellikleri şu şekildedir (https://paratic.com/kredi-karti-nedir-cesitleri-nelerdir/):

- Kredi kartları nakit para yerine kullanılmaktadır.
- Belli bir limitleri vardır.
- Bankalar tarafından sağlanmaktadır.
- Nakit avans vb. para çekimine olanak sağlarlar.
- Belli bir faiz oranı ile geri ödeme söz konusudur.

Görüldüğü üzere kredi kartları belli bir işlem limiti dâhilinde para yerine kullanılabilen ve kullanıldığı kadar belli bir faiz oranı ile geri ödeme şartı olan bankalar tarafından sağlanan kartlardır. Bugün günümüzde 2019 yılı sonu itibariyle kredi kartı kullanım sayısı 69.825.826 adettir. 2018 yılında ise bu sayının 66.304.603 olduğu, buna bağlı olarak da kart sayısında artış meydana geldiği görülmektedir. Böylelikle kredi kartı işlem hacminde de artış meydana gelmiştir (https://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/).

2.3.2.Ödeme Sistemleri

İnternet bankacılığının ikinci en kullanışlı aracı ise ulusal ve uluslararası ödeme sistemleridir. Günümüzde sanal alışveriş adı verilen sistemde tüketiciler tarafından yapılan alışverişlerde kullanılan bu sistem bir çeşit ödeme yöntemi olarak kabul edilmektedir. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB)'nın da belirttiği üzere "ödeme sistemi, ekonomik birimler arasında mal ve hizmetlerin değişimini kolaylaştıran araçları, yasal düzenleme ve standartları, kurumsal ve örgütsel çatıyı, işletim süreçlerini ve haberleşme ağını kapsamaktadır." (https://www.tcmb.gov.). Yine literatürde kabul edilen bir başka tanıma göre ise ödeme sistemleri, üç ya da daha fazla katılımcının sisteme dahil olarak yapmış oldukları mutabakat işlemleri çerçevesinde fon aktarımına dayanan ve ortak kuralları olan sistemdir. Tanımlardan da anlaşılacağı üzere ödeme sistemleri belli bir ortak ağ çerçevesinde banka alt yapısı

doğrultusunda en az üç tarafın olduğu bir sistemdir. Taraflar ise genel olarak banka-tüketici ve uluslararası bir komite olarak kabul edilmektedir (www.tcmb.gov.tr).

Ülkemiz açısından ödeme sistemleri organizasyonu Merkez Bankası tarafından yönetiminde gerçekleştirilmektedir. Ödeme sistemleri, sistemde Elektronik Fon Transferi yani kısa adı ile EFT gün içerisinde milyonlarca ödemenin yapıldığı ve EFT dışında SWIFT, CHIPS, CHAPS ve FEDWIRE gibi ödeme sistemlerini bulunduran büyük bir sistem ağına sahiptir. İnternet bankacılığının da önemli bir parçası olan ödeme sistemleri, güvenlik ve hız unsurları göz önüne alındığında etkili bir araç olduğu görülmektedir (Uzundağ, 2013: 43).

Günümüz dünyasında özellikle finansa sektöründe artan işlem hacmi sayısı ve tutarların hızlı bir şekilde artmasından dolayı belli bir risk kapasitesi oluşmaktadır. Finansal piyasaların ve bankacılık sektörünün günden güne birbirlerine daha çok entegre olmaları ve sisteme daha çok kanalın dâhil olması ödeme sistemlerinde var olan risk faktörlerini de arttırmaktadır. Bu bağlamda uluslararası sistemde ödeme sistemlerinde bazı riskler meydana gelmektedir. Sistemde oluşabilecek riskler şunlardır (tcmb.gov.tr):

- Kredi Riski,
- Likidite Riski,
- Yasal Risk,
- Genel İşletme Riski,
- Sistemik Risk ve
- Operasyonel Risktir.

2.3.3.Sanal Kartlar

Sanal kartlar fiziksel olarak kullanılması mümkün olmayan, yalnızca internet üzerinden yapılan alışverişlerde müşteriler tarafından kullanılabilen bir çeşit kredi kartıdır. Fakat her ne kadar kredi kartının bir çeşidi olarak düşünülse de herhangi bir fiziksellik durumu olmadığı için herhangi bir manyetik özelliği de söz konusu değildir. Ayrıca kredi kartından farklı olarak limitini müşteriler belirlemekte ve istediği her alışveriş için limitinde değişim yapabilmektedir. Fakat aynı durum kredi kartı için geçerli olmayıp kredi kartlarının belli bir limiti vardır (Erdem ve Efiloğlu, 2002: 33-34).

Literatürde yer alan bir başka tanıma göre ise sanal kartlar, "kredi kartı kullanılmasına gerek duyulmadan online alışveriş imkânı sunan akıllı finans ürünleridir." (https://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/sanal-kart-nedir-40877809). Tanımdan da anlaşılacağı üzere sanal kartlar kredi kartlarından bağımsız olarak kullanılabilen kartlardır. İnternet bankacılığının araçlarından biri olan sanal kartlar günümüzde genel olarak daha güvenli olduğu gerekçesi ile tercih edilmektedir (https://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/sanal-kart-nedir-40877809).

2.3.4.Akıllı Kartlar

Akıllı kartlar internet bankacılığının bir aracı olarak ilk defa dünya üzerinde Fransa'da Motorola Firması tarafından haberleşme ve finans sektörünün yaşadığı risklere karşı geliştirilen bir uygulamadır. 1979 yılında kullanılmaya başlanan bu kartlar ile özellikle döneminde dolandırıcılık faaliyetlerinin önüne geçmeye çalışan bankacılık sektörü açısından faydalı olmuştur. Bahsedilen bu kartlar yapıları itibariyle kredi kartı boyutlarında olup içeriğinde bir mikroçipe sahip olan donanımlardır. Ayrıca üzerinde barkod, manyetik şerit ve temassız frekans bulunan bu kartlar herhangi bir okuyucu ile temas ettiği zaman işlem yapma gücüne sahip plastik kartlardır (https://www.dy.com.tr/Destek/Bilgilendirme/akilli-kart-teknolojisi-hakkinda).

Temaslı ve temassız olmak üzere çeşitleri bulunan akıllı kartların kredi kartlarından en büyük farkı içerisinde bulunan mikroçipler sayesinde farklı bilgi tanımlamalarının yapılarak kredi kartı şeklinde kullanılabilmesidir. Ayrıca ülkemizde 2007 yılında uygulamaya koyulan "chip/PIN" özelliği sayesinde müşterilerin kullanmış oldukları kredi kartları akıllı kart özelliğine de kavuşmuşlardır. Böylelikle bankacılık sektörü tek kart üzerinden iki farklı kart özelliği sunmaktadırlar. Akıllı kart kapsamında barkotlu kartlar, çipli kartlar, manyetik kartlar ve temassız kartlar yer almaktadır. Yapısı itibariyle akıllı kartlar özel bir şekilde şifrelendiklerinden dolayı güvenlik açısından son derece faydalı kartlardır (Dolanbay, 2000: 68).

2.4.İnternet Bankacılığının Olumlu-Olumsuz Yanları

İnternet bankacılığı sistemi genel kanı olarak bankacılık sektörüne bir yansıması olduğu düşünülse de aslında gerek bankalara gerekse de müşterilere yani başka bir ifade ile tüketicilere bir yansıması söz konusudur. Kullanılan ya da kullanılması tavsiye edilen bu sistemin hiç kuşkusuz iki taraf içinde olumlu ve

olumsuz tarafları mevcuttur. Fakat her ne kadar sistem olumlu-olumsuz faktörler içerse de bankalar genel olarak müşterilerine bu sistemi kullanmayı teşvik etmektedirler. Bankaların genel çerçevede teşvikleri ise şu şekildedir (Sezer, 2019: 23):

- Müşteriler açısından avantajlı olarak görülmesi,
- Güvenli olması,
- Risk profilinin düşük olması,
- Zaman ve mekân kısıtlamasının söz konusu olmamasıdır.

Görüldüğü üzere bankalar tarafından çeşitli faydalar belirtilerek müşterilerin sistemi kullanması hedeflenmektedir. Tüketiciler açısından ise literatürde yapılan araştırmalar neticesinde zaman ve mekân sınırlandırmasının olmaması, daha güvenli görülmesi ve maliyetinin düşük olmasından dolayı internet bankacılığı kullanımı artmaktadır. İki tarafında üzerinde durduğu hususlar değerlendirilecek olursa temelde aynı prensipler üzerinde durulduğu görülmektedir (Duruer, 2009: 150).

Ele alınan konu çerçevesinde tüketicilerin internet bankacılığı kullanımına yönelik yapılan çalışmalarda her ne kadar internet bankacılığı kullanımını güvenli görseler de temelde her zaman güvenlik endişesi duydukları bilinmektedir. Gerek ülkemizde gerekse de diğer ülkelerde yapılan çalışmalar neticesinde güvenlik algısının internet bankacılığında tüketicilerin en çok kaygı duyduğu konu olduğu belirlenmiştir. Her ne kadar hizmetin kalitesi de önemli olsa da bireyler daha çok güvenli bankacılık sistemlerine yönelmektedir (Özoğlu, 2010: 59 Akt: Sezer, 2019: 23).

İnternet bankacılığının ele alındığı kadarıyla olumlu yanları olsa da sistemin olumsuz ya da başka bir ifade ile dezavantajlı kısımları da olduğu bilinmektedir. Bahsedilen bu husus çerçevesinde özellikle sistemin siber saldırılara maruz kalması, hatalı işlemlerin yapılabilmesi sonucu telafisinin zor olması ve bankalar ile anlaşmalı oldukları sitelerin müşterilere objektif bilgi vermemesinden doğan endişeler de sistemin eksik yanları olarak dikkat çekmektedir. Ayrıca yapılan işlemlerin eksiklik nedeni ile istenilen seviyede gerçekleşmemesi yine sistemin zaaflarından bir tanesidir (Ayıgulı, 2016: 12-13).

Genel olarak toparlayacak olursak çalışmanın temel yapısını oluşturan internet bankacılığı kullanımı olumlu ve olumsuz yönleri ile hem bankaları hem de tüketicileri

yani müşterileri etkilemektedir. Bu kapsam dâhilinde internet bankacılığının olumlu ve olumsuz yönlerini gerek bankalara gerekse de müşterilere göre değerlendirmek konunun analizi açısından doğru olacaktır.

2.4.1.Müşteriler Kapsamında

Bankacılık sektörünün var olma kaynağı olan müşteriler her zaman bankalar tarafından kendilerine güvenli, hızlı ve maliyeti az olan imkanlar sunulmasını beklemektedirler. İnternet bankacılığı da bankalar tarafından müşterilerine sunulan bir imkân olması bakımından hızlı, az maliyetli ve olabildiğince güvenlidir. Olabildiğince güvenli olması sistemin ya da imkânın olumlu ve olumsuz yanları olduğunu ifade etmektedir. Verilen bu bilgiler dahilinde internet bankacılığının müşteriler açısından olumlu ve olumsuz yanları aşağıdaki şekilde ifade edilebilir (Yıldırım, 2006: 23):

İlk olarak internet bankacılığının müşteriler açısından olumsuz yanları şunlardır:

- Müşteriler gereksinim duydukları işlemleri internet bankacılığından hallettiklerinden şube ile olan ilişkileri azalacaktır. Bu durumda kredi ihtiyacı halinde personel ile temas kuramadığından dolayı da kredi onaylamasında sorunlar ile karşılaşabilmektedir.
- Bazı durumlarda bankalar müşteri memnuniyetinin ve çalışmanın devamını sağlayabilmek adına kampanyalar yapabilmektedir. Fakat müşterilere bu kampanyaları internet bankacılığı ile sağlamak mümkün değildir.
- İnternet bankacılığı her türlü işleme açık olmasına rağmen bazı konularda karşılaşılan durumları şubelere başvurmadan çözmek imkânsızdır.

İnternet bankacılığının müşteriler çerçevesinde olumlu yanları ise şu şekildedir:

- Müşteriler sistem sayesinde zaman ve mekân kısıtlaması olmadan her an bankacılık işlemlerini yapabilmektedirler.
- İnternet bankacılığı müşterilere daha az maliyet yüklemektedir. Örneğin; şubeden para göndermenin maliyeti ile internet bankacılığı üzerinden göndermenin maliyeti aynı değildir.
- İnternet bankacılığı tasarım olarak müşterilerin kolay kullanımına göre dizayn edilmiştir.

- Müşteriler bankaya gitmeden hesaplarındaki gelişmeleri izleme, takip ve kontrol kolaylığına kavuşurlar.
- Sistem sayesinde müşteriler bankaya gitmekten kurtularak zamandan tasarruf yapabilmektedirler.

Görüldüğü üzere internet bankacılığının her iki açıdan da olumlu ve olumsuz yanları mevcuttur. Günümüzde de bankalar olumsuz olarak görülen unsurları ortadan kaldırabilmek adına sistemde iyileştirmelerine devam etmektedirler.

2.4.2.Bankalar Kapsamında

İnternet bankacılığının sağlayıcısı olan bankalar sistemi geliştirmiş olsalar da gelişen teknoloji ve bilginin yayılım hızından dolayı kullandıkları sistemi güncellemek durumundadırlar. Bunun en büyük nedeni ise gelişmeler karşısında sistemin açıklar vermesi ve güvenliğinin zedelenmesidir. Yaşanan gelişmeler neticesinde internet bankacılığının bankalar açısından da olumlu ve olumsuz yanları söz konusudur. Sistemin bankalar açısından olumlu ve olumsuz yanlarını aşağıdaki şekilde ifade edebiliriz (Yıldırım, 2006: 22):

Sistemin bankalar açısından olumlu yanları şunlardır:

- Müşterilerin olduğu kadar bankalarında belli bir işlem maliyeti söz konusudur. İnternet bankacılığı sayesinde bankalarında maliyetlerinde azalma meydana gelmektedir.
- İnternet bankacılığının bankaların hizmetlerine çeşitlilik katması bankaların prestij kazanmasına yol açmaktadır.
- İnternet bankacılığını aktif kullanan bankalar reklam maliyetlerinden kurtularak sistem üzerinden ürünlerini pazarlayabilmekte; bu sayede de şube yoğunluğuna sebebiyet vermeden müşteri ile ilişki kurabilmektedir.
- Sistemin bankalar açısından olumsuz yanları ise şu şekildedir:
- İnternet bankacılığı ve yaşanacak sorunlar spesifik bir alan olduğu için alanında uzman personel edinmek ya da personeli bulabilmek bankalar açısından sıkıntılı bir süreçtir. Aynı zamanda ek masraf yaratmaktadır.
- Ülkemizde internet ağının yeterince güçlü olmaması internet bankacılığı sunan bankaları zor durumda bırakmaktadır.

- Müşterilerin güvenli işlem yapabilmesi adına gerekli tedbirlerin alınması ve sistemin açık vermemesi de önemle üzerinde durulması gereken bir husustur. Sistemin açığının bilinmesi müşteriler üzerinde negatif etki yaratabilmektedir.

Genel olarak ifade edecek olursak müşteriler açısından olumlu-olumsuz yanları olan ya da başka bir ifade ile avantaj ve dezavantajları olan sistemin bankalar içinde aynı durumda olduğu anlaşılmaktadır. Fakat bankalar müşterilerden farklı olarak rekabet halinde olduklarından dolayı internet bankacılığı sunumuna çok dikkat etmek durumundadırlar. Herhangi bir olumsuzluk halinde müşteriler banka ile çalışmaktan vazgeçebilir ve böylelikle bankanın işlem hacminde gerileme söz konusu olabilmektedir (Yıldırım, 2006: 23).

2.5.İnternet Bankacılığında Sunulan Hizmetler

İnternet bankacılığının ülkemiz adına ilk kullanımı daha öncede bahsedildiği üzere 1997 yılında gerçekleşmiştir. Fakat yıllar önce ilk kullanıma açıldığında kısıtlı hizmetler sunan internet bankacılığı; bugün günümüzde sayısız işlemi yerine getirebilmektedir. Bankalar tarafından günümüzün işlem çeşitliliğine bağlı olarak internet bankacılığından sunulan hizmetler daha çok mobil uygulamalardan ya da web sitelerinden gerçekleştirilmektedir. Asıl amaç ise şubelerin yoğunluğunu azaltarak işlemlerin daha kısa sürede ve daha az maliyetle yapılabilmesini sağlamaktır. Bu çerçevede bankalar tarafından sağlanan internet bankacılığında müşterilere sunulan hizmetler şu şekilde belirtilebilir (MEB, 2011):

- Para Transferleri,
- Fatura, trafik cezası, harç vb. ödemeler,
- Kredi kartı borç ödeme,
- Hisse senedi, döviz, altın, repo gibi yatırım işlemleri,
- Vadeli veya vadesiz hesap açım işlemleri,
- Başvuru işlemleri,
- Bankacılık hizmetlerine ait her türlü bilgi alım işlemleri,
- Emeklilik işlemleri,
- Promosyon işlemleri ve
- Havale, EFT gibi para transfer işlemleri yapılabilmek üzere müşterilere sunulmaktadır.

Verilen bu bilgiler ışığında bankaların sunmuş olduğu internet bankacılığında aktif olan müşteri sayısı ve yapılan finansal işlem hacmini aşağıdaki şekilde belirtebiliriz (TBB/İstatistiki Raporlar/İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri/Mart 2019, 2-3):

Tablo 2. İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı (2018-2019)

Müşteri Sayısı	Ekim-Aralık/2018	Ocak-Mart/2019
Bireysel Müşteri Sayısı	61.119	62.328
Kurumsal Müşteri Sayısı	3.629	3.737
Toplam Müşteri Sayısı	64.748	66.065

Kaynak: TBB/Mart, 2019

Tablo.2'de görüldüğü üzere 2018'in son üç ayı ile 2019'un ilk üç ayında internet bankacılığı aktif bir şekilde kullanılmıştır. Bireysel müşteri sayısında en az bir defa internet bankacılığına giriş yapan kişi sayısı 2018'in son üç ayında 61 milyon 119 bin kişi iken aynı sayı 2019'un ilk üç ayında artış göstererek 62 milyon 328 bine yükselmiştir. Aynı artış kurumsal müşteri sayısında da görülmekle birlikte genel toplam bir defa giriş yapmış müşteri sayısı 2019'un ilk üç ayında 66 milyon 65 bin kişi olarak gerçekleşmiştir.

Bu bilgilerden hareketle internet bankacılığında gerçekleşen işlem hacmini ise şöyle belirtebiliriz (TBB/İstatistiki Raporlar/İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri/Mart 2019, 3):

Tablo 3. İnternet Bankacılığında Gerçekleştirilen Finansal İşlem Hacmi (2018-2019)

Finansal İşlem Türü	Ekim-Aralık/2018	Ocak-Mart/2019
Para Transferleri	1.053	963
Ödemeler	60	54
Yatırım İşlemleri	254	265
Kredi Kartı İşlemleri	23	22
Diğer Finansal İşlemler	32	36
Toplam	1.422	1.340

Kaynak: TBB/Mart, 2019

Tablo.3'de de ifade edildiği üzere 2018'in son üç ayında internet bankacılığına bağlı para transferleri, ödemeler, yatırım işlemleri, kredi kartı işlemleri ve diğer her türlü finansal işlemler de toplam işlem hacmi 1 milyar 422 milyon TL'dir. 2019'un ilk üç ayında ise yine aynı işlemler üzerinden yapılan işlem hacmi ise 1 milyar 340 milyon TL'dir. Altı aylık süre zarfında ise Türkiye Bankalar Birliği'nin Nisan 2019 Raporu'na göre internet bankacılığında finansal işlem olarak 2018'in ilk üç ayında 133 milyon işlem gerçekleştirilirken; 2019'un ilk üç ayında bu sayı 130 milyon olarak gerçekleşmiştir (TBB/Nisan, 2019).

Genel olarak toparlayacak olursak internet bankacılığında sunulan hizmetlerin yıllar yılı kapsamında genişleme yani başka bir ifade ile sunulan hizmetlerin çeşidinde artış meydana gelmiştir. Buna bağlı olarak ise tablolarda da verildiği üzere müşterilerin internet bankacılığında yerine getirdiği finansal işlem hacminde artış meydana gelmiştir. Bugün günümüzde de internet bankacılığının kullanımı giderek artmaktadır. Böylelikle işlem sayısı ve işlem hacmine bağlı olarak da ilerleyen dönemlerde hizmet çeşitliliği de artacaktır.

2.6. İnternet Bankacılığı ve Kullanımını Etkileyen Faktörler

Müşterilerin her durumda nakit para çekimi, işlemlerini rahatlıkla sunma olanağı sağlayan internet bankacılığı sistemleri bilgi ve iletişimin aktif kullanılması için uygun ve etkin bir altyapı kolaylığı hazırlamaktır. Fakat buna karşın müşterilerin bir kısmı tercih ederken bir kısmı da bankadan işlemlerin daha kolay ve anlaşılır olduğunu öne sürmektedir. Bu doğrultuda incelendiği zaman internet bankacılığının kullanımında yaşanan sorunlar şu şekilde sıralanabilir (Uzundağ, 2013: 58-59):

- Banka sistemlerimde yaşanan altyapı ve bilgi noksanlığı
- Müşterilerin internet kullanımında yaşadığı zorluklar
- Müşterilerin internet kullanımına olan güven eksiklikleri
- İnternet kullanımında müşterilerin mali etkenleri öne sürmesi
- Müşteri bazlı kullanımda anlaşılır olmaması
- Banka ve müşteriler arasında yaşanan iletişim kopukluğu
- Müşterilerin risk faktörünü düşünerek imzalı belge alarak işlem garantisi alma istekleri
- Yüz yüze olan görüşmelerin daha güvenilir olacağı yönünde müşterilerin istekleri

- Müşteride risk algısı yaratması
- Erişim zorluğu

İnternet bankacılığı hakkında bu tarz görüşlerin varlığı ülkeden ülkeye değişiklik gösterse de genel manada internet bankacılığının aktif bir biçimde kullanılacağı düşüncesi biraz zaman alacaktır. Yani bu bağlamda yapılan yönlendirmeleri müşterilere benimsetmek oldukça güçtür. İnternet bankacılığı her ne kadar kolaylıklar sunsa da bu durumda yaşanan noksanlıklar ve aktif kullanmayan müşterilerin varlığı internet bankacılığının önündeki en büyük engellerden bir tanesidir (Kaya, 2019: 24).

2.6.1. Olası Faktörler

Genel manada incelendiğinde bilgisayar kullanımında yaşanan sıkıntılar, güvenlik açıkları, ekonomik faktörler ve fiziki durumlar göze çarpmaktadır.

2.6.1.1. Güvenlik

Yeni oluşan sistemlerin hayata geçiştirilmesi ve özümsenmesinde tüketicilere imkân sağlanması büyük önem arz eder. Birçok tüketici bu duruma uymakta zorluk yaşamakta olup kendi şahsi bilgilerinin internet korsanlarının ele geçirme korkusuyla uzak kalmaktadırlar. Böylelikle duyulan güvensizlik internet bankacılığının ilerlemesi aşamasında bir nebze engel teşkil eden etken olarak görülmektedir (Pala ve Kartal, 2010: 48).

İnternet bankacılığında kullanılan altyapının sorunsuz olarak gerçekleşmesi asıl amaçtır. Aktif bir şekilde kullanım kolaylığı sunan internet bankacılığının herkesçe tercih edilmesi için güven aşılaması şarttır. Öyle ki yapılan araştırmalara göre önde gelen bankaların internet bankacılığına yönelmesinde birçok prensip belirledikleri gözlemlenmiştir. Güvenlik tedbirlerinin alınmasında kullanılan şifreleme yönteminin yetersiz olmasına karşın biyometrik yönteminin kullanılması gerekliliği bu fikirlerden bir tanesidir. Temelinde gerçeklik, gizlilik ve dürüstlüğün genel hatlarıyla ortaya konulmasıdır (Kaya, 2019: 26).

Genel olarak bu süreçleri ilk defa yaşayan müşteriler üzerindeki güvensizlik algısı normal olarak karşılanmalıdır. Bu süreçte bankaların müşterilerini internet bankacılığına çekmek, güven vermek için anlaşılır ve karmaşık olmayan bir dille anlatması gerekir. Donanımsal olarak aydınlatılan müşterinin internet bankacılığına

ola tavrı değişmiş olacak ve hesabını güvende hissetmesine neden olacaktır. Bu süreçten daha fazla etkilenen belli bir yaşın üstündeki müşterilerin ise iletişimi genel olarak bankanın şubelerinden olduğu için internet bankacılığının kullanım oranlarının etkilenmesini muhtemeldir (Çınar ve diğerleri, 2012: 110, Akt: Kaya, 2019: 26).

2.6.1.2. Bilgisayar

Bankada işlem yapmak isteyen müşterilerin eğitim, yaş vb. kriterleri farklılık göstermektedir. Farklı eğitim düzeyleri, farklı müşteri grupları bulunmaktadır. Örneğin okuma yazması olmayan müşterilerin varlığında; onaylı imza, parmak izi gibi yöntemler kullanılarak işlemler yürütülmektedir. Bu sebeple farklı amaçlarla bankalarda işlem yapan tüketiciler mevcuttur (Uzundağ, 2013: 60).

Genel olarak bakıldığında eğitim düzeylerinde farklılık bir yana alışılmış olan işlemlerin değiştirilmesi oldukça zordur. Örnek vermek gerekirse belli eğitim düzeyi altındaki müşterilerin maaş için yaptıkları işlemler şube içinde gerçekleşir çünkü elektronik olan hiçbir şeye güven duygusu olmayıp dekont imzalamayı tercih etmektedirler. Bu bağlamda bu tarz bir uygulamayı benimseyen tüketicilere internet bankacılığını benimsetmek zordur.

İnternet bankacılığı kullanımının rehavet gördüğü günümüzde belli yaş grubunun çekimser davrandığı aşikârdır. Asıl neden ise; elektronik aletlerinin karmaşık ve kullanımının zor olduğu düşüncesinin hâkim olmasıdır. Ek olarak internet üzerinden yapılan işlemler belli bilgisayar bilgisi, internet sağlayıcısı gerektirdiğinden sorumluluğun tüketiciye yüklenmesi internet bankacılığının yaygınlaşmasına engeldir. Çünkü deneyimsiz ve eksik bilgi ile ezbere yapılan işlemler işlerinin aksamasına neden olacaktır. Böylelikle tüketicilerin internet bankacılığında aktif olması zor ve eğitim gerektiren bir kısır döngüde kalacaktır (Uzundağ, 2013: 60).

2.6.1.3. Ekonomik Faktör

İnternet bankacılığının kullanımını etkileyen diğer bir faktör ise ekonomik faktörlerdir. Bankalar tüketicileri bu bağlamda yönlendirirken ve elektronik hizmet için talep etmeleri, işlem maliyetlerinin azalmasında bir avantaj olarak görmektedir. Müşterinin kolay işlem yapabilmesi adına Türkiye Ticaret Bankaları tarafınca birçok dağıtım kanalları olduğu algılanır. Böylelikle bankalar internet ağı sayesinde işlem

masraflarında etkin olan dağıtım kanallarının maliyetini düşürerek rekabet imkânı yaratmaktadır. Bu sebeple girdilerde artış gözlenmektedir (Pala ve Kartal, 2010: 46).

Genel olarak internet ağı üzerinden yapılan işlemler maliyeti az işlemlerdir. Bankalarda kullanılan kağıtların maliyeti, internet üzerinden yapılan işlemlerin maliyetlerine göre daha fazla olduğu bir gerçektir. Bu sebeple bir getiri getirdiği düşüncesiyle internet bankacılığına olumlu yönde etki eden faktörler arasındadır.

2.6.1.4. Fiziki Durum

Kurumsallığın arttırılması ve bankacılık sektöründe karlılık oranın artması için özellikle günümüzde tüketici memnuniyeti oldukça önem arz eder. Bu bağlamda bankalar tüketicinin memnuniyetini arttırmak, hizmet şartlarını iyileştirip tüketiciyle bir bağ kurmakla hükümlüdür. Dezavantajların bulunduğu durumları avantaja çevirmek için özellikle belli yaş üstündeki bireylerin bilgisayar kullanma becerisindeki eksikliği aşamasında bankaların iletişimi kuvvetli olmalıdır ki güven ortamı sağlanabilsin (Uzundağ, 2013: 63-64).

Yani bilgisayar kullanımında sorun yaşayan yaşlı grup için yüz yüze iletişim kurmak bu manada işlemlerini gerçekleştirmek daha uygun bir durumdur. Teknolojinin gelişimi her ne kadar yüz yüze olan iletişimi sınırlansa da bu yaş gruplarında yukarıda da belirtildiği gibi tercih sebebi olup internet bankacılığını etki eden faktörlerdendir.

2.6.2.Tüketici Davranışlarına Etki Bazında Faktörler

Genel olarak internet bankacılığının kabul edilmesi için etkenler şu şekildedir.

- Fayda sağlaması
- Müşteri ihtiyacına cevap verip vermediği
- Güvenlik ve riskler
- İnterneti kullanma deneyimleri
- Uygun ve ulaşılabilir bir kaynak arama isteği vb.

Ülkemizde de bu durum çok farklı olmamakla beraber kullanım kolaylığı, gizlilik gibi nedenler internet bankacılığına etki eden etkenler arasındadır (Kartal ve Pala, 2010:47). Bu bağlamda dünya genelinde teknolojiye en fazla yatırım yapan sektörlerden biri olan bankacılık karlılık ve verimlilik açısından küresel dünyaya ayak uydurmaktadır. Bu uyum beraberinde dağıtım kanallarını beraberinde getirmektedir.

2.6.2.1. Güvenlik

Güvenlik olgusu internet bankacılığında önemli yer tutmaktadır. Güvenlik internet bankacılığının kullanım oranları üzerinde en büyük etkenlerdendir. Çünkü paralarını ve yatırımlarını teslim ettiği bankalara güven duygusu hissetmek isterler. Bu sebeple tüketici güvenini kazanmak internet bankacılığının artışında etkili olacaktır. İnternet bankacılığı müşterilere hızlı işlem yapma kolaylığı sunarken herhangi bir masraf ödememe avantajı yaratmaktadır. Güvenlik endişesi internet bankacılığında olumsuz bir etki yaratır. Bu durumda etkin bir şekilde internet bankacılığı ortamı yaratmak için bankacılık hizmetlerinin ve güvenirliğin bilinmesi etki alanı yaratacaktır.

İnternet bankacılığında yaşanan güvenlik noksanlıkları genelde bilgilerin çalınması ve kredi kartı dolandırıcılıklarıdır. Bu tarz durumlardan etkilenmemek için farklı güvenlik sistemlerinin geliştirilip müşterilere aktarılması gerekmektedir (Barışık ve Temel, 2007:136-160). Teknolojinin gelişimiyle beraber zamanı etkin ve verimli şekilde kullanmak için banka işlemleri internet bankacılığından yapmak için alınabilecek kullanıcı ve banka güvenlik işlemleri şu şekildedir:

- Müşterilerin şifre seçimi kolay tahmin edilir olmamalı
- Müşteriler parolalarını kimseyle paylaşmamalı
- Düzenli aralıklarla şifre yenilenmeli ve yeni şifre kullanılmalı
- Unutulmaması için şifreler güvenli yerlere not edilmeli
- Tüketiciler işlemlerini takip ve kontrol etmeli
- İnternet üzerinden işlemleri sonlandırırken oturum kapatmalı, çıkış yapılması için onay vermeli
- Ortak kullanım alanı olan WİFİ sağlayıcılarından kaçınarak giriş yapmalı
- Bilgisayar üzerinden girişler için virüs programını aktif hale getirmeli
- Bankacılık sistemi aktifken diğer oturumlar sonlandırılmalı ve veri indirimi yapmamalı
- Müşteriler internet bankacılığının güvenliği için mobil imza kullanmalı bunu kimseyle paylaşmamalıdır (Kaya, 2019: 22).

İnternet bankacılığında artış yaratmak isteyen bankaların tüketici sorumluluklarını göz ardı etmemesi dolandırıcılığa karşı bir kalkan görevi görecektir.

Sistemin kalıcılığını sağlamak isteyen bankalar, internet bankacılığı kullanan tüketicilere bilgilendirme yaparak internet bankacılığına yönelimi arttırabilirler.

2.6.2.2. Teknolojik Gelişmeler

Yaşamın her alanında var olmayı başarmış olan teknoloji hayatın bir parçasıdır. Her alanda farklı, kendine uygun teknolojik unsuru içinde barındırmaktadır. Geçmişten bu yana teknoloji algısı değişime uğramış ve çoğu insan teknolojinin sosyal ilişkilerdeki yarattığı olumsuzluklarla bakmaktadır. Bu sebeple olabildiğince uzak bir neslin görüşü de hakimdir. Oysa genel manada bakıldığında temel görüş insan yaşamında yaratmış olduğu kolaylığı vurgulamaktadır**.**

Teknoloji;

- Hizmetlerin etkin kullanımını sağlamasına,
- Yeni hizmetlerin sunumuna,
- Ve ekonomik yaşamda dağılıma etki eder.

Teknolojik gelişmeler sayesinde tüketici ihtiyaçlarına yönelmek ve analiz etmek için bankalar olanaklardan faydalanmaktır. Özel bankacılığın ülkemizde gelişimi ile beraber rekabet bankalar arası artış sergilemiştir. Bu sebeple tüketici ihtiyaçlarına cevap vermek şart olmuştur. Ticari bankaların gelişimi ile beraber bankaların rekabet avantajını yakalaması uzun sürmemiştir. Bankalar teknolojik gelişmelere entegre olarak altyapısını geliştirmek için önemli adımlar atmıştır (Gülmez ve Kitapçı, 2006: 84). Teknolojik gelişmelere ivedilikle entegre olan bankalar altyapıya ek olarak bu altyapıyı kullanacak olan bilgisayarlara, cep telefonlarına sahip olan müşterilere internet bankacılığını sunmuşlardır. Sunulan bu hizmetler rahatlıkla teknolojiye uyum sağlamış ve çeşitlenmiştir.

Günümüzde işlemlerin çoğu internet üzerinden yapılabilir duruma gelmiş olup birtakım avantajları da beraberinde getirmiştir. Bunlar; hızlı bilgi akışı sağlamak, müşteri iletişimini kolaylaştırmak, hizmet kalitesinde artış yaratmak, kolay ve erişilebilirliği arttırmak gibi avantajlarla rekabet ortamına sadık müşteri kazandırmak şeklinde sıralanabilir.

2.6.2.3.İnternet Sitesi Durumu

İnternet bankacılığının aktif olarak kullanıldığı alanların başında gelen internet siteleri bankalar açısından son derece önemlidir. Yapılan çalışmalar sonucunda

bankaların internet sitelerini sahip oldukları müşteri profiline göre oluşturmaları son derece önemlidir. Müşterilerin internet bankacılığı tercihlerini yaparlarken mutlaka internet sitesi tasarımından etkilendikleri ve sitenin durumuna göre güven duygusu hissettikleri belirtilmiştir. Buna bağlı olarak bankaların müşterilerin internet sitesi kullanım alışkanlıklarına ya da başka bir ifade ile davranışlarına göre sitesi dizayn etmeleri müşteri üzerinde etki yaratacaktır. Kendisine yakın bulduğu internet sitesine sahip banka ile çalışmak isteyecek ve bu durum aynı zamanda güven duygusu ile hareket edip banka ile finansal alanlarda çalışacaktır (Flavia, Guinalı ve Torres, 2005: 447-470, Akt: Uzundağ, 2013: 55).

2.6.2.4.Erişebilirlik

İnternet bankacılığında tüketiciler açısından önemli olan bir husus da hiç kuşkusuz sisteme erişilebilirliğin kolay olmasıdır. Müşterilere sunulan sistemde işlem yapmanın kolaylığı ve rahatlığı müşteriyi bankaya yönlendiren unsurlar arasında bulunmaktadır. Yapılan çalışmalar neticesinde müşteriler internet bankacılığında almış oldukları hizmetleri nasıl bulduklarına göre tercihlerini devam ettirmekte ya da başka bankaya yönelmektedirler. Bu bakımdan bankacılık sektöründe kullanılan internet bankacılığına erişim ve sistemde kolayca işlem yapılabilmesi son derece önemlidir (Uzundağ, 2013: 53).

Müşteriler açısından özellikle yaş, sosyal özellikler ve bilgi kapasiteleri açısından farklılık olmasına rağmen bankaların sunmuş oldukları hizmetlerin en düşük müşteri profiline göre kolay ve dönemin şartlarına göre ise kullanılabilir olmalıdır. Çünkü bankalar en düşük müşteri profiline göre internet bankacılığı sistemini oluşturur ve diğer müşteri profillerine hitap etmezse yine müşteri tercihini başka bankaya yönlendirecektir. Bu kapsamda erişim kolaylığı ve kullanılabilirlik iyi ayarlanmalıdır (Kurtuldu ve Karataş, 2005: 33).

2.6.2.5.Müşteri Memnuniyeti

Günümüz bankacılık sektörünün temel yapı taşlarından biri hiç kuşkusuz müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesidir. İnternet bankacılığında sağlanan hizmetlerin gelişim süreci de bankalar tarafından sistemin müşteriler tarafından ne kadar memnun kalındığına göre belirlenmektedir. Bankaların var oldukları finansal sektör içerisinde rekabet halinde oldukları düşünülecek olursa ve müşterinin en hızlı, en güvenilir ve doğru hizmeti de seçeceği göz önüne alındığında sistemin

memnuniyet ekseninde geliştirilmesi kaçınılmazdır. Başka bir ifade ile temel amaç sunulan hizmet ile müşteri memnuniyetini maksimum seviyede gerçekleştirebilmektir (Çelik, 2008: 360).

Dünya genelinde bankacılık sektöründe ve sektörün tüketicilere sunduğu internet bankacılığı işlemleri ile bankalar hesaplara ulaşılabilirlik ve gerekli işlemleri yapma şansı vermektedir. Geleneksel bankalara göre internet bankacılığının hizmet kalitesi üst seviyelerdedir. Yapılan çalışmalarda da internet bankacılığında müşteri memnuniyetini belirleyen unsurlar genel olarak güvenirlik, iletişim, bireysellik, verimlilik, hız, kullanım kolaylığı, güncellik ve teknik destek olarak belirtilmiştir. Yani başka bir ifade ile belirtilen unsurlar müşteri memnuniyeti açısından son derece etkin unsurlardır (Sarel, 2003: 106-118, Akt: Uzundağ, 2013: 58).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İNTERNET BANKACILIĞI KULLANIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ: NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

Çalışmanın üçüncü bölümünde, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde çalışan akademik ve idari personeli kapsayan ve anket kullanılarak yapılan bir araştırma yer almaktadır. Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi ve kısıtları açıklanmış, daha sonra araştırmanın deseni ve hipotezleri verilmiştir. Daha sonra ise araştırmanın yöntemine ve araştırma bulgularına yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Küreselleşme ile birlikte ülkeler birer küresel köy haline gelmiş, teknoloji hızla gelişmiş, tüm sektörlerde meydana gelen gelişmeyle birlikte bankacılık sektöründe de hızlı gelişmeler meydana gelmiştir. İnternetin ve teknolojinin gelişmesi birçok alanda iş akış ve süreçlerinin değişmesine neden olmuştur. Bu sektörlerden birisi de bankacılık sektörüdür (Dirican, 2017: 2). Bankalar daha hızlı, daha kaliteli ve daha güvenli hizmet verebilmek amacıyla internet bankacılığı hizmetini uygulamaya koymuştur. İnternet bankacılığı; para transferi, bakiye görüntüleme, fatura ve vergi ödemeleri ya da çek ve yatırım işlemleri gibi bankacılık hizmetlerinin gerçekleştirilebilmesi için internetin kullanılması durumudur. Banka şubelerinde gitmeye gerek kalmadan kişilerin çeşitli mali işlemlerini oturdukları yerden yapabilmeleri, internet bankacılığına olan ilgiyi arttırmıştır. Ayrıca internet bankacılığıyla birlikte bankacılık sektörü de müşterilerinin beklenti ve ihtiyaçlarını belirleyebilme ve hedef kitlelere özel olarak ulaşabilme imkanı bulmuş ve aracılara yapılan harcamalar ortadan kalktığı için bankacılık maliyetlerinde de önemli düzeyde azalmalar olmuştur (Armağan ve Temel, 2016: 412, Okumuş vd., 2010: 90).

İnternet bankacılığı hizmetinin gelişmesinde, banka müşterilerinin bu dağıtım kanalını benimsemeleri önem arz etmektedir (Yuttadur ve Süzen, 2016: 95). Bireylerin internet bankacılığını kullanmasını arttıran faktörlerin; kullanımının kolay olması, zaman tasarrufu açısından etkin olması, mesai saati kısıtlaması olmaması, rahat ve hızlı olması vb. sebepler olduğu belirlenmiştir (Özkan ve İpekten, 2017: 648). İnternet bankacılığının kullanılması için birçok sebep olmasına rağmen ülkemizde internet bankacılığı kullanım oranının beklenen seviyelerin çok daha altında olduğu görülmektedir. Bilgi ve teknoloji imkanlarını çok rahatlıkla kullanan

insanlar çok çeşitli sebeplerden dolayı internet bankacılığını kullanmaktan çekinmektedir (Yuttadur ve Süzen, 2016: 96).

Bu çalışma sonuçlarının üniversite personelinin internet bankacılığı kullanma durumunun ve kullanmasında etkili olan faktörlerin belirlenmesinde etkili olacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda bu araştırmanın amacı, "Üniversite personelinin internet bankacılığı hizmetini kullanımında etkili olan faktörler nelerdir?" sorusuna cevap aramaktır.

3.2. Araştırmanın Önemi

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesinden bankacılık sektörü önemli düzeyde etkilenmiştir. İnternet bankacılığı, hesap açma işlemleri veya farklı banka hesaplarına para transfer etme vb. bankacılık hizmet ve faaliyetlerinin uzak bir ortamdan yapıldığı dağıtım kanalını ifade etmektedir. İnternet bankacılığının istenilen şekilde gelişmesinde, banka müşterilerinin bu dağıtım kanalını benimsemeleri anahtar rol oynamaktadır (Yuttadur ve Süzen, 2016: 95).

Çağımız bilgi çağı olduğundan, zaman insanlar için çok önemli bir kavramdır. Bu nedenle bankacılık işlemlerini insanlar bankaya gitmeden bilgisayar ve telefon kullanarak yapmak istemektedirler (Özkan ve İpekten, 2017: 648). İnternet bankacılığı zaman ve yer limiti olmaksızın bankacılık hizmetlerini 24 saat dünyanın her yerinden kullanılmasını sağlayan bir hizmettir (Yuttadur ve Süzen, 2016: 97).

Günümüzde internet bankacılığı hizmeti sunan bankaların sayısı hızla artmıştır. Hemen hemen bütün bankaların internet şubesi bulunmaktadır. Gelişmiş ülkelerle karşılaştırıldığında Türkiye'deki finans kuruluşlarının gerek teknoloji ve gerekse finansal ürün/hizmet anlamında oldukça iyi bir seviyede olduğu gözlemlenmektedir. Gelişmiş ülkelerdeki bankaların internet sitelerinde kullanılan teknolojinin aynısını Türk finans kuruluşları ve özellikle bankaları da kullanmaktadır. Ülkemizdeki bankalar online hizmet ve işlem çeşitliliğinde de gelişmiş ülkedeki örnekleri seviyesinde bulunmaktadır (Özkan ve İpekten, 2017: 651).

Ülkemizdeki bankaların çoğunluğu ürünlerinin tamamına yakınını internet üzerinden, ya tamamen bedava ya da çok düşük bir tutara tüketicilerin hizmetine sunmalarına rağmen, internet bankacılığı kullanımı hala çok düşük düzeydedir (Yuttadur ve Süzen, 2016: 97). İnternet bankacılığı bankacılık işlemlerinin gerçekleştirilmesi esnasında mekân ve zaman sınırını ortadan kaldırması, kullanım

kolaylığı sağlaması ve işlemlerde hız kazandırması, ücret ve işlem maliyetinin düşük olması gibi avantajları nedeniyle müşterilerce tercih edilmekte ve kabul görmektedir. Ancak bütün bu avantajların yanı sıra, internet aracılığıyla bankacılık işlemlerin gerçekleştirilmesi esnasında yaşanacak problemler müşterileri internet bankacılığına yönelik güvensizlik duygusu yaşamalarına sebep olmakta ve bu güvensizlik duygusu, bireylerin internet bankacılığını kullanma yönündeki kararını etkilemektedir (Cebeci, 2015: 793).

Akıncı ve arkadaşlarının çalışmasında internet bankacılığı ile ilgili olarak öğretim elemanları üzerinde yapılan çalışmanın sonucunda; katılımcıların internet bankacılığına yönelik tutumları değerlendirildiğinde, internet bankacılığını kullanmayan öğretim elemanlarının, bu işlem sırasında karşılaşacağı herhangi bir sorunla ilgili olarak yardım sağlayacak desteğin olacağına inanmadıkları için ve güvensiz olduğunu düşündükleri için, geleneksel bankacılık yolu ile daha az sorun yaşadıklarını belirttikleri için internet bankacılığını kullanmayı tercih etmediklerini ifade ettikleri belirtilmiştir (Akıncı vd., 2004: 225).

Usta tarafından yapılan internet bankacılığı kullanmama nedenlerinin belirlendiği çalışmada; internet kullanan yetişkinlerin sadece % 20-30'unun internet bankacılığından yararlandığını tespit edilmiştir. Ayrıca internet bankacılığını kullanmamanın en önemli sebebi olarak da tüketicilerin sanal alem konusunda sahip oldukları güvenlik kaygıları olduğu belirlenmiştir (Usta 2004: 286).

Özkan ve İpekten tarafından yapılan çalışmada ise çalışmaya alınan akademik ve idari personelin %78,6'sının internet bankacılığını kullandığı %21,4'ünün ise kullanmadığı belirlenmiştir (Özkan ve İpekten, 2017: 662).

İşler tarafından internet bankacılığı ve mobil bankacılık uygulamalarının kalitesinin kullanıcıları tarafından değerlendirilmesine yönelik yapılan çalışmada internet bankacılığı hizmet kalitesi araştırmasına katılanların EFT işlemini en sık kullandığı, diğer işlemlerin sıklık sıralaması ise, hesap izleme, kredi kartı işlemleri, havale, fatura yatırma, cep telefonuna dakika yükleme, altın işlemleri, döviz işlemleri ve borsa işlemleri şeklinde olduğu görülmektedir (İşler, 2015: 119).

İnternet bankacılığının yaygın bir biçimde kullanılabilmesiyle, ancak internet bankacılığından beklenen faydaların sağlanabilmesi mümkün olur. Bu bağlamda internet bankacılığı kullanımına etki eden faktörlerin bilinmesi önem taşır (Özkan ve

İpekten, 2017: 648). Bu nedenle çalışmanın amacı, elektronik bankacılığın en önemli dağıtım kanallarından biri olan internet bankacılığının kullanılması ve benimsenmesinin altındaki nedenleri araştırarak, internet bankacılığının yaygınlaştırılması konusunda yapılacak çalışmalara katkı sağlamaktır.

3.3. Araştırmanın Kısıtları

Araştırmanın temel kısıtlarını zaman ve maliyetle ilgili kısıtları oluşturmaktadır. Araştırmanın ana kütlesini Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde çalışan akademik ve idari personelin tamamı oluşturmasına rağmen, tüm personele ulaşmak mümkün olmadığı için merkez kampüslerde bulunan çalışanlar çalışmaya dâhil edilmiştir. Çalışmanın kısıtlarından diğer önemli bir tanesi ise çalışmanın uygulamasının yapıldığı dönemin Coronavirus Hastalığı 2019 (COVID-19) pandemisi dönemine denk gelmesi nedeniyle yüz yüze yapılması planlanan anket çalışması elektronik ortamda çalışanlara gönderilmiştir. Bu durumda anketlerin cevaplanması ve çalışmaya katılım oranını azaltmıştır.

Çalışmadan elde edilen bulgular katılımcıların anket sorularına verdikleri cevapların sonucu oluşmaktadır. Dolayısıyla çalışmanın güvenilirliği katılımcıların sübjektif görüşlerinden oluşmaktadır ve soruları ne şekilde cevapladığına bağlıdır. Bu ise çalışmanın önemli bir kısıtını oluşturmaktadır.

3.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu araştırmada nicel araştırma yönteminin bir deseni olan tarama deseni kullanılmıştır. Tarama araştırmaları; belirli bir konuyla ilgili olarak, katılımcıların ilgi, beceri, yetenek, tutum ve düşüncelerinin ne düzeyde olduğunu belirlemek amacıyla yapılan araştırmalardır (Fraenkel ve Wallen, 2006). Bu çalışmada da üniversite çalışanlarının internet bankacılığı kullanımını etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla tarama deseni kullanılmıştır. Araştırmanın modeli çerçevesince araştırma hipotezlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

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

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

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

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

H5= İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma durumu ile gelir arasında ilişki vardır.

H6= İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma süresi ile cinsiyet arasında ilişki vardır.

H7= İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma süresi ile yaş arasında ilişki vardır.

H8= İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma süresi ile medeni durum arasında ilişki vardır.

H9= İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma süresi ile eğitim durumu arasında ilişki vardır.

H10= İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma süresi ile gelir arasında ilişki vardır.

3.5. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın yöntemi bölümünde araştırmanın evren ve örnekleme yöntemleri, veri toplama aracı ve verilerin değerlendirilmesi başlıklarından bahsedilecektir.

3.5.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın ana kütlesini Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesinde yer alan birimlerde çalışan 990 akademik, 502 idari olmak üzere toplam 1492 personel oluşturmaktadır. Araştırmanın ulaşılabilir evrenini ise merkez yerleşkede çalışan 895 akademik, 184 idari olmak üzere 1079 çalışan oluşturmaktadır.

Çalışmada örneklem seçiminde sistematik örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu örneklem türü uygun örneklem büyüklüğü belirlendikten sonra, ulaşılabilir evrenden örneklerin rastgele ve belirli bir sistematik doğrultusunda seçilmesidir (Fraenkel ve Wallen, 2006). Araştırmanın örnekleminin hesaplanması için veri toplama aracındaki Madde sayısı x10 formülü kullanılmıştır. Kullanılan ölçekteki yer alan madde sayısı 25'tir ve 25x10=250 kişiye ulaşılması hedeflenmiştir. Çalışma

kapsamında elektronik ortamda gönderilmiş olan anketlere dönüş yapan 360 kişi çalışmanın örneklemini oluşturmuştur.

3.5.2. Veri Toplama Aracı ve Yöntemi

Araştırmada veriler literatür taranarak ve uzman görüşü alınarak araştırmacı tarafından oluşturulan "İnternet Bankacılığı Kullanımına Yönelik Anket Formu" kullanılarak toplanmıştır.

3.5.2.1. İnternet Bankacılığı Kullanımına Yönelik Anket Formu

Katılımcıların demografik özelliklerini, internet bankacılığı kullanma durumlarını ve internet bankacılığı kullanımına yönelik görüşlerini içeren 25 sorudan ve 3 bölümden oluşan bir formdur. Birinci bölümde katılımcıların tanıtıcı özelliklerini içeren ve internet bankacılığı kullanım durumuna yönelik 11 soru bulunmaktadır. Formun ikinci bölümünde internet bankacılığını kullanan bireylerin kullandığı internet bankacılığı uygulamasına yönelik 8 soru yer almaktadır. Formun üçüncü bölümünde ise internet bankacılığını kullanmayan katılımcıların kullanmama sebeplerine yönelik 6 soru yer almaktadır.

Çalışmada İnternet Bankacılığı Kullanımına Yönelik Anket Formu'nun kapsam geçerliliği için uzman görüşü alınmıştır. Uzmandan; veri toplama araçlarının anlaşılabilirliği, içeriği, dil ve anlam bütünlüğü ve madde sayısı konularında dönütler alınmıştır. Ölçme Değerlendirme alanındaki bir uzmandan alınan görüşler doğrultusunda anket formunda değişiklikler yapılmıştır.

3.5.3. Verilerin Toplanması

Çalışmanın uygulamasına sorumlu ilgili üniversiteden Etik Kurulu onayı alındıktan ve araştırmanın gerçekleştirileceği kurumlardan da gerekli izinler alındıktan sonra başlanmıştır.

Araştırmanın verilerin toplanmasında oluşturulan elektronik veri toplama aracı katılımcıların e- posta ve telefonlarına gönderilen mesaj yoluyla iletilmiştir. Anket formunun başında çalışmanın hangi amaçla yapıldığı ve soruların hangi durumları değerlendirmeye yönelik olduğunu belirten kısa bir açıklama yapılmıştır. Araştırmaya katılım tamamen gönüllülük esasına dayalı olarak yapılmış ve herhangi bir baskı altında kalmadan anket formlarını cevaplayan ve formu gönderen katılımcıların verileri değerlendirme kapsamına alınmıştır.

Veri toplama süresi bir katılımcı için tahmini 10-15 dk. sürmüştür. Araştırmacı tarafından yönlendirici sorular sorulmamaya özen gösterilmiştir. Bireylerin verdiği cevaplar olduğu şekliyle kaydedilmiştir. Veri toplama süreci bittiğinde tüm soruların cevaplandığından emin olmak için cevaplanmayan sorular olduğunu belirten uyarı mesajı elektronik anket formunda yer almaktadır. Formdaki tüm soruların cevaplanması ve formun gönderilmesi işleminden sonra katılımcılara teşekkür edildikten sonra veri toplama süreci tamamlanmıştır.

3.6. Verilerin Analizi

Araştırmada toplanan veriler Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı (Statistical Package for the Social Sciences-SPSS) 22 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Öncelikle elektronik ortamda oluşturulan veri toplama aracında yer alan veriler SPSS programına aktarılmıştır. Daha sonra bu program üzerinden gerekli analizler yapılarak frekans dağılımlarına ve yüzdelere ulaşılmıştır. İnternet bankacılığının kullanımı ile demografik faktörler arasında ilişki olup olmadığını belirlemeye yönelik olarak on adet hipotez geliştirilmiş ve söz konusu hipotezler ki kare analizi kullanılarak test edilmiştir. Araştırmada anlamlılık düzeyi $p<0.05$ olarak kabul edilmiştir.

3.7. Bulgular

3.7.1. Ankete Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan bireylerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, gelir durumu gibi demografik özelliklerini içeren bulgular Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların Tanıtıcı Özelliklerine göre Dağılımı

Tanıtıcı Özellikler	**Frekans(n)**	**Yüzde (%)**
Cinsiyet		
Kadın	17	47.2
Erkek	190	52.8
Yaş Grupları		
20-30 yaş	107	29.7
31-40 yaş	186	51.7
41-50 yaş	60	16.7
51 yaş ve üzeri	7	1.9
Medeni Durum		
Evli	252	70
Bekâr	98	27.2
Boşanmış/Dul	10	2.8
Eğitim Durumu		
Lise	22	6.1
Ön Lisans	44	12.2
Lisans	135	37.5
Lisansüstü	159	44.2
Gelir Durumu		
Çok İyi	14	3,9
İyi	180	50
Orta	154	42.8
Kötü	12	3.3
Toplam	360	100

Tablo 4'te araştırmaya katılan bireylerin tanıtıcı özellikleri verilmiştir. Tablo incelendiğinde çalışmaya toplam 360 birey katılmıştır ve katılımcıların % 47.2'si kadın, % 52.8' i erkektir. Katılımcıların yaş gruplarına göre dağılımı incelendiğinde % 29.7'sinin 20-30 yaş aralığında, % 51.7'sinin 31-40 yaş aralığında, % 16.7'sinin 41-50 yaş aralığında ve % 1.9'unun ise 51 ve üzeri yaşta olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde % 70'inin evli, % 27.2'sinin bekar, % 2.8'inin ise boşanmış/dul olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim durumuna göre dağılımı incelendiğinde % 6.1'inin lise, % 12.2'sinin ön lisans, % 37.5'inin lisans ve % 44.2'sinin ise lisansüstü düzeyde eğitim seviyesine sahip olduğu görülmüştür. Katılımcıların gelir durumuna göre dağılımı incelendiğinde katılımcıların % 3,9'u gelir durumunu çok iyi, % 50'si iyi, % 42.8'i orta ve % 3.3'ü ise kötü olarak tanımlamıştır.

3.7.2. Katılımcıların İnternet Bankacılığı Kullanımına İlişkin Bulgular

Tablo 5. Katılımcıların İnternet Bankacılığı Kullanımına Yönelik Özellikleri

			Frekans(n)	**Yüzde (%)**
İnternet Bankacılığı Kullanma Durumu	Kullanıyorum	Kadın	138	45,4
		Erkek	166	54.6
	Toplam		**304**	**84.4**
	Kullanmıyorum	Kadın	32	57.1
		Erkek	24	42.9
	Toplam		**56**	**15.6**
İnternet Bankacılığı Kullanma Süresi	0-1 yıl		12	3.9
	2-4 yıl		88	28.9
	5-7 yıl		97	31.9
	8 yıl ve üzeri		107	35.2
	Toplam		**304**	**100**

Tablo 5 ‘te araştırmaya katılan bireylerin internet bankacılığı kullanımına yönelik özellikleri verilmiştir. Tablo incelendiğinde katılımcıların % 84,4’ünün (304 kişi) internet bankacılığı hizmetini kullandığı, % 15.6’sının (56 kişi) ise internet bankacılığı hizmetinden yararlanmadığı görülmektedir. İnternet bankacılığı kullananların % 45,4’ü kadın, % 54.6’sı erkektir. İnternet bankacılığı kullanmayanların % 57.1’i kadın, % 42.9’u erkektir. Ayrıca internet bankacılığı hizmetini kullandığını belirten katılımcıların ne kadar süredir bu hizmetten yararlandığı da Tablo 5’te verilmiştir. Buna göre kullanan katılımcıların % 3.9’u 0-1 yıl süresince, % 28.9’u 2-4 yıl süresince, % 31.9’u 5-7 yıl süresince ve % 35.2’si ise 8 yıl ve daha fazla süre boyunca internet bankacılığını kullanmaktadır.

Tablo 6. İnternet Bankacılığını Kullanarak Yapılan İşlemlerin Dağılımı

İşlemler		**Frekans(n)**	**Yüzde (%)**
Hesaplar hakkında bilgilenme	Evet	290	95.4
	Hayır	14	4.6
Havale – EFT	Evet	280	92.1
	Hayır	24	7.9
Fatura ödeme- Vergi Ödeme	Evet	277	91.1
	Hayır	27	8.9
Kredi Kartı İşlemleri	Evet	210	69.1
	Hayır	94	30.9
Altın Alım Satımı - Döviz Alım Satımı	Evet	141	46.4
	Hayır	163	53.6
Borsa İşlemleri	Evet	91	29.9
	Hayır	213	70.1
Diğer İşlemler	Evet	146	48
	Hayır	158	52
	Toplam	304	100

Tablo 6'da araştırmaya katılan bireylerin internet bankacılığını kullanarak gerçekleştirdiği işlemler yer almaktadır. Katılımcılar bu soruyu cevaplarken birden fazla seçenek işaretleyebilmişlerdir. Tabloya göre katılımcıların % 95.4'ü hesaplar hakkında bilgi almak için, % 92.1'i Havale – EFT işlemlerini gerçekleştirmek için, % 91.1'i fatura ve vergi ödeme işlemleri için, % 69.1'i kredi kartı işlemleri için, % 46.4'ü altın ve döviz alım satımı işlemleri için, % 29.9'u borsa işlemleri için ve % 48'i ise diğer işlemler için internet bankacılığını kullanmaktadır.

Tablo 7. İnternet Bankacılığını Kullanarak Gerçekleştirilen İşlem Sıklığı ve COVID- 19 Pandemisi Süresince Kullanımının Etkilenme Durumu

Belirtilen işlemleri ne sıklıkla yapıyorsunuz?	**Frekans(n)**	**Yüzde (%)**
Ara Sıra	57	18.8
Sık Sık	165	54.3
Sürekli	82	27
Toplam	**304**	**100**
COVID- 19 Pandemisi Süresince İnternet Bankacılığı Kullanımının Etkilenme Durumu		
	Frekans(n)	Yüzde (%)
İnternet bankacılığı kullanımım biraz arttı.	81	26.6
İnternet bankacılığı kullanımım oldukça arttı.	66	21.7
İnternet bankacılığı kullanımım da değişiklik olmadı.	157	51.6
Toplam	**304**	**100**

Tablo 7'de katılımcıların internet bankacılığını kullanarak gerçekleştirilen işlem sıklığı ve COVID-19 pandemisi süresince internet bankacılığı kullanımının etkilenme durumu verilmiştir. Tablo incelendiğinde katılımcıların % 18.8'i internet

bankacılığını ara sıra kullandığını, % 54.3'ü sıklıkla kullandığını, % 27' si ise sürekli kullandığını belirtmiştir. Çalışmanın yapıldığı dönemin COVID- 19 pandemisine denk gelmesi sebebiyle bu süreçte internet bankacılığı kullanımında artma ya da azalma olup olmadığına yönelik yapılan değerlendirmede katılımcıların % 26.6'sı internet bankacılığı kullanımının biraz arttığını, % 21.7'si oldukça arttığını, % 51.6' sı kullanım durumunda herhangi bir değişiklik olmadığını belirtmiştir.

3.7.3. Katılımcıların İnternet Bankacılığı Kullanımına Yönelik Tutum ve Düşüncelerine İlişkin Bulgular

Tablo 8. Katılımcıların İnternet Bankacılığı Kullanımında Etkili Olan Sebepler

Seçenekler		**Frekans(n)**	**Yüzde (%)**
İnternet Bankacılığının Kullanımı kolaydır.	Kesinlikle Katılmıyorum	9	3,0
	Katılmıyorum	4	1,3
	Kararsızım	5	1,6
	Katılıyorum	163	53,6
	Kesinlikle Katılıyorum	123	40,5
İnternet Bankacılığında yer alan menüler gereksinimlerim için yeterlidir.	Kesinlikle Katılmıyorum	7	2,3
	Katılmıyorum	18	5,9
	Kararsızım	29	9,5
	Katılıyorum	194	63,8
	Kesinlikle Katılıyorum	56	18,4
İnternet Bankacılığında yer alan menüler anlaşılırdır.	Kesinlikle Katılmıyorum	2	,7
	Katılmıyorum	15	4,9
	Kararsızım	18	5,9
	Katılıyorum	209	68,8
	Kesinlikle Katılıyorum	60	19,7
İnternet Bankacılığı beklentilerimi karşılamaktadır.	Kesinlikle Katılmıyorum	2	,7
	Katılmıyorum	18	5,9
	Kararsızım	13	4,3
	Katılıyorum	219	72,0
	Kesinlikle Katılıyorum	52	17,1
İnternet Bankacılığını kullanarak işlerimi kolaylıkla halledebiliyorum.	Kesinlikle Katılmıyorum	3	1,0
	Katılmıyorum	9	3,0
	Kararsızım	6	2,0
	Katılıyorum	187	61,5
	Kesinlikle Katılıyorum	99	32,6
İnternet Bankacılığını kullanmak bana zaman tasarrufu sağlar.	Kesinlikle Katılmıyorum	5	1,6
	Katılmıyorum	2	,7
	Kararsızım	1	,3
	Katılıyorum	125	41,1
	Kesinlikle Katılıyorum	171	56,3
İnternet Bankacılığı güvenilirdir.	Kesinlikle Katılmıyorum	9	3,0
	Katılmıyorum	11	3,6
	Kararsızım	79	26,0
	Katılıyorum	164	53,9
	Kesinlikle Katılıyorum	41	13,5
	Toplam	304	100,0

Tablo 8'de katılımcıların internet bankacılığı kullanımında etkili olan sebepler ve katılım düzeyleri verilmiştir. Tablo incelendiğinde katılımcılar kullandıkları internet bankacılığı hizmetiyle ilgili olarak "İnternet bankacılığının Kullanımı kolaydır." seçeneğine katılımcıların % 53,6'sı katılıyorum, % 40,5'i kesinlikle katılıyorum cevabını vermişlerdir. "İnternet bankacılığında yer alan menüler gereksinimlerim için yeterlidir." Seçeneğine katılımcıların % 63,8'si katılıyorum cevabını vermişlerdir. "İnternet Bankacılığında yer alan menüler anlaşılırdır." seçeneğine katılımcıların % 68,8'si katılıyorum cevabını vermişlerdir. "İnternet Bankacılığı beklentilerimi karşılamaktadır." seçeneğine katılımcıların % 72'si, "İnternet Bankacılığını kullanarak işlerimi kolaylıkla halledebiliyorum." Seçeneğine katılımcıların % 61,5'i "İnternet Bankacılığı güvenilirdir." Seçeneğine ise % 53,9'u katılıyorum cevabını vermişlerdir. "İnternet Bankacılığını kullanmak bana zaman tasarrufu sağlar." Seçeneğine ise katılımcıların % 41,1'i katılıyorum, % 56,3'ü ise kesinlikle katılıyorum cevabını vermişlerdir.

Tablo 9. Katılımcıların İnternet Bankacılığının Sunmuş Olduğu Bankacılık Hizmetinden Memnuniyet Düzeyleri

Seçenek		**Frekans (n)**	**Yüzde (%)**
İnternet bankacılığının sunmuş olduğu bankacılık hizmetinden memnunum.	Kesinlikle Katılmıyorum	5	1,6
	Katılmıyorum	3	1,0
	Kararsızım	13	4,3
	Katılıyorum	217	71,4
	Kesinlikle Katılıyorum	66	21,7
	Toplam	**304**	**100,0**

Tablo 9'da katılımcıların internet bankacılığının sunmuş olduğu bankacılık hizmetinden memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tablo incelendiğinde katılımcıların % 71,4 katılıyorum, % 21,7'si de kesinlikle katılıyorum cevabı vererek internet bankacılığının sunmuş olduğu bankacılık hizmetinden memnun olduğunu belirtmişlerdir.

3.7.4. Katılımcıların İnternet Bankacılığı Hizmetlerinin Kullanmamasına Yönelik Tutum ve Düşüncelerine İlişkin Bulgular

Tablo 10. Katılımcıların İnternet Bankacılığı Kullanmamasında Etkili Olan Sebepler

Seçenekler		**Frekans(n)**	**Yüzde (%)**
İnternet Bankacılığının Kullanımı kolay değildir.	Kesinlikle Katılmıyorum	4	7.1
	Katılmıyorum	14	25.0
	Kararsızım	18	32.1
	Katılıyorum	17	30.4
	Kesinlikle Katılıyorum	3	5.4
İnternet Bankacılığında yer alan menüler gereksinimlerim için yeterli değildir.	Katılmıyorum	23	41.1
	Kararsızım	22	39.3
	Katılıyorum	11	19.6
İnternet Bankacılığı beklentilerimi karşılamamaktadır.	Kesinlikle Katılmıyorum	6	10.7
	Katılmıyorum	18	32.1
	Kararsızım	22	39.3
	Katılıyorum	10	17.9
İnternet Bankacılığını kullanmak bana zaman tasarrufu sağlamaz.	Kesinlikle Katılmıyorum	6	10.7
	Katılmıyorum	22	39.3
	Kararsızım	17	30.4
	Katılıyorum	6	10.7
	Kesinlikle Katılıyorum	5	8.9
İnternet Bankacılığı güvenilir değildir.	Kesinlikle Katılmıyorum	6	10.7
	Katılmıyorum	24	42.9
	Kararsızım	7	12.5
	Katılıyorum	15	26.8
	Kesinlikle Katılıyorum	4	7.1
İnternet bankacılığının sunmuş olduğu bankacılık hizmetinden memnun değilim.	Kesinlikle Katılmıyorum	3	5.4
	Katılmıyorum	28	50.0
	Kararsızım	12	21.4
	Katılıyorum	8	14.3
	Kesinlikle Katılıyorum	5	8.9
	Toplam	56	100,0

Tablo 10'da internet bankacılığı hizmetinden yararlanmayan katılımcıların kullanmamasındaki etkili olan sebepler verilmiştir. Katılımcıların % 30.4'ü internet bankacılığının kullanımının kolay olmadığı seçeneğine katılıyorum cevabı vermişlerdir. Katılımcıların % 41.1'i menülerin yetersiz olması sebebine katılmıyorum cevabı verirken, % 39.3'ü beklentilerini karşılama durumuna kararsızım

cevabı vermişlerdir. % 39.3'ü zaman tasarrufu sağlamıyor seçeneğine katılmıyorum cevabı verirken, % 42.9'u güvenilir olmadığı seçeneğine katılmıyorum cevabı vermişlerdir. Katılımcıların % 14.3'ü ve % 8.9'u internet bankacılığının sunmuş olduğu bankacılık hizmetinden memnun olmadığını belirtmişlerdir.

3.7.5. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın modeli çerçevesince internet bankacılığının kullanımı ile demografik faktörler arasında ilişki olup olmadığını belirlemeye yönelik olarak on adet hipotez geliştirilmiş ve söz konusu hipotezler ki kare analizi kullanılarak test edilmiştir.

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

Tablo 11. Cinsiyet/İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu

			Kullanma Durumu		Toplam
			Kullanıyorum	Kullanmıyorum	
Cinsiyet	Kadın	Sayı	138	32	170
		Cinsiyet İçindeki %'si	81.2	18.8	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanma Durumu içindeki %'si	45.4	57.1	47.2
		Toplam İçindeki %'si	38.3	8.9	47.2
	Erkek	Sayı	166	24	190
		Cinsiyet İçindeki %'si	87.4	12.6	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanma Durumu İçindeki %'si	54.6	42.9	52.8
		Toplam İçindeki %'si	46.1	6.7	52.8
Toplam		Sayı	304	56	360
		Cinsiyet İçindeki %'si	84.4	15.6	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanma Durumu İçindeki %'si	100.0	100.0	100.0
		Toplam İçindeki %'si	84.4	15.6	100.0

X^2= 2.619 *p*= 0,106

Tablo 11 incelendiğinde araştırmaya katılan kadınların % 81.2'si internet bankacılığını kullanırken % 18.8'i kullanmamaktadır. Araştırmaya katılan erkeklerin % 87.4'ü internet bankacılığını kullanırken, % 12.6'sı kullanmamaktadır. Tablo 11'de

internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile cinsiyet arasında ilişki olup olmadığını belirlemeye yönelik olarak yapılan ki kare testi sonucu verilmiştir. Ki kare testi sonucunda % 5 anlamlılık düzeyinde $p>\alpha$ (p= 0,106>0.05) olduğu için internet bankacılığı kullanımı ile cinsiyet arasında ilişki yoktur. *H1* hipotezi red edilmiştir.

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

Tablo 12. Yaş / İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu

			Kullanma Durumu		Toplam
			Evet	Hayır	
Yaş	20-30 yaş	Sayı	88	19	107
		Yaş İçindeki %'si	82.2	17.8	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanma Durumu İçindeki %'si	28.9	33.9	29.7
		Toplam İçindeki %'si	24.4	5.3	29.7
	31-40 yaş	Sayı	160	26	186
		Yaş İçindeki %'si	86.0	14.0	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanma Durumu İçindeki %'si	52.6	46.4	51.7
		Toplam İçindeki %'si	44.4	7.2	51.7
	41-50 yaş	Sayı	51	9	60
		Yaş İçindeki %'si	85.0	15.0	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanma Durumu İçindeki %'si	16.8	16.1	16.7
		Toplam İçindeki %'si	14.2	2.5	16.7
	51 yaş ve üzeri	Sayı	5	2	7
		Yaş İçindeki %'si	71.4	28.6	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanma Durumu İçindeki %'si	1.6	3.6	1.9
		Toplam İçindeki %'si	1.4	0.6	1.9
Toplam		Sayı	304	56	360
		Yaş İçindeki %'si	84.4	15.6	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanma Durumu İçindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	84.4	15.6	100

X^2= 1.664 p= 0,645

Tablo 12 incelendiğinde araştırmaya katılan 20-30 yaş grubundaki bireylerin 82.2'si internet bankacılığını kullanırken, %17.8'i internet bankacılığını kullanmamaktadır. 31-40 yaş grubundaki çalışanların % 86'sı internet bankacılığını kullanırken, % 14'ü kullanmamaktadır. 41-50 yaş grubundaki çalışanların internet bankacılığını % 85'i kullanırken, % 15'i kullanmamaktadır. 51 yaş ve üzerindeki

çalışanların % 71.4'ü internet bankacılığını kullanırken, % 28,6'sı kullanmamaktadır. Tablo 12'de internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile yaş arasında ilişki olup olmadığını belirlemeye yönelik olarak yapılan ki kare testi sonucu verilmiştir. Ki kare testi sonucunda % 5 anlamlılık düzeyinde $p>\alpha$ (p= 0,645 > 0.05) olduğu için internet bankacılığı kullanımı ile cinsiyet arasında ilişki yoktur. *H2* hipotezi red edilmiştir.

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

Tablo 13. Medeni Durum / İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu

			Kullanma Durumu		Toplam
			Evet	Hayır	
Medeni Durum	Evli	Sayı	212	40	252
		Medeni Durum İçindeki %'si	84.1	15.9	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanma durumu İçindeki %'si	69.7	71.4	70.0
		Toplam İçindeki %'si	58.9	11.1	70.0
	Bekâr	Sayı	84	14	98
		Medeni Durum İçindeki %'si	85.7	14.3	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanma durumu İçindeki %'si	27.6	25.0	27.2
		Toplam İçindeki %'si	23.3	3.9	27.2
	Boşanmış/Dul	Sayı	8	2	10
		Medeni Durum İçindeki %'si	80.0	20.0	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanma durumu İçindeki %'si	2.6	3.6	2.8
		Toplam İçindeki %'si	2.2	0.6	2.8
Toplam		Sayı	304	56	360
		Medeni Durum İçindeki %'si	84.4	15.6	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanma durumu İçindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	84.4	15.6	100

X^2= 0.290 p=0,865

Tablo 13'te medeni durum internet bankacılığı kullanım durumu arasındaki ilişki Ki kare testi ile incelenmiştir. Tablo incelendiğinde evli olan katılımcıların %

84.1'i internet bankacılığını kullanırken, % 15.9'u kullanmamaktadır. Bekâr olan katılımcıların % 85.7'si internet bankacılığını kullanırken, % 14.3'ü kullanmamaktadır. Medeni durumu boşanmış veya dul olan katılımcıların % 80'i internet bankacılığını kullanırken, % 20'si kullanmamaktadır.

Tablo 13'te internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile medeni durum arasında ilişki olup olmadığını belirlemeye yönelik olarak yapılan Ki kare testi sonucu verilmiştir. Ki kare testi sonucunda % 5 anlamlılık düzeyinde $p>\alpha$ (p= 0,865 > 0.05) olduğu için internet bankacılığı kullanımı ile medeni durum arasında ilişki yoktur. *H3* hipotezi red edilmiştir.

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

Tablo 14. Eğitim Durumu / İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu

			Kullanma Durumu		Toplam
			Kullanan	Kullanmayan	
Eğitim Durumu	Lise	Sayı	17	5	22
		Eğitim Durumu İçindeki %'si	77.3	22.7	100
		İnternet Bankacılığı Kullanma durumu İçindeki %'si	5.6	8.9	6.1
		Toplam İçindeki %'si	4.7	1.4	6.1
	Ön Lisans	Sayı	30	14	44
		Eğitim Durumu İçindeki %'si	68.2	31.8	100
		İnternet Bankacılığı Kullanma durumu İçindeki %'si	9.9	25.0	12.2
		Toplam İçindeki %'si	8.3	3.9	12.2
	Lisans	Sayı	115	20	135
		Eğitim Durumu İçindeki %'si	85.2	14.8	100
		İnternet Bankacılığı Kullanma durumu İçindeki %'si	37.8	35.7	37.5
		Toplam İçindeki %'si	31.9	5.6	37.5
	Lisansüstü	Sayı	142	17	159
		Eğitim Durumu İçindeki %'si	89.3	10.7	100
		İnternet Bankacılığı	46.7	30.4	44.2

	Kullanma Durumu İçindeki %'si			
	Toplam İçindeki %'si	39.4	4.7	44.2
Toplam	Sayı	304	56	360
	Eğitim Durumu İçindeki %'si	84.4	15.6	100
	İnternet Bankacılığı Kullanma durumu İçindeki %'si	100	100	100
	Toplam İçindeki %'si	84.4	15.6	100
X^2= 12.640	*p*=0,005			

Tablo 14'te eğitim durumu ile internet bankacılığı kullanım durumu arasındaki ilişki ki kare testi ile incelenmiştir. Tablo incelendiğinde eğitim durumu lise olanların % 77.3' ü internet bankacılığı kullanırken, % 22.7'si kullanmamaktadır. Eğitim durumu ön lisans olanların %68.2'si internet bankacılığı kullanırken, %31.8'i kullanmamaktadır. Eğitim durumu lisans olanların % 85.2'si internet bankacılığı kullanırken, % 15.8'i kullanmamaktadır. Eğitim durumu lisansüstü olanların % 89.3'ü internet bankacılığı kullanırken, % 10.7'si kullanmamaktadır.

Tablo 14'te internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile eğitim durumu arasında ilişki olup olmadığını belirlemeye yönelik olarak yapılan ki kare testi sonucu verilmiştir. Ki kare testi sonucunda % 5 anlamlılık düzeyinde $p<\alpha$ (p= 0,005<0.05) olduğu için internet bankacılığı kullanımı ile eğitim durumu arasında ilişki vardır. H4 hipotezi kabul edilmiştir.

***H5*= İnternet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile gelir arasında ilişki vardır.**

Tablo 15. Gelir Durumu / İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu

			Kullanma Durumu		Toplam
			Kullanan	**Kullanmayan**	
Gelir Durumu	**İyi ve çok iyi olanlar**	Sayı	164	30	194
		Gelir İçindeki %'si	84.5	15.5	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanımı İçindeki %'si	53.9	53.6	53.9
	Orta ve kötü olanlar	Sayı	140	26	166
		Gelir İçindeki %'si	84.3	15.7	100.0
		İnternet Bankacılığı Kullanımı İçindeki %'si	46.1	46.4	46.1
Toplam		Sayı	304	56	360
		Gelir İçindeki %'si	84.4	15.6	100
		İnternet Bankacılığı Kullanımı İçindeki %'si	100	100	100
		Toplam İçindeki %'si	84.4	15.6	100
X^2= 0,003			*p*=0,959		

Tablo 15'te internet bankacılığı hizmetlerinden yararlanma ile gelir durumu arasında ilişki olup olmadığını belirlemeye yönelik olarak yapılan ki kare testi sonucu verilmiştir. Tablo incelendiğinde gelir durumu iyi ve çok iyi olanların % 84.5' i internet bankacılığı kullanırken, % 15.5'i kullanmamaktadır. Gelir durumu orta ve kötü olanların % 84.3'ü internet bankacılığı kullanırken, % 15.7'si kullanmamaktadır. Ayrıca Tablo 15'te yapılan ki kare testi sonucunda % 5 anlamlılık düzeyinde $p>\alpha$ (p= 0,959 >0.05) olduğu için internet bankacılığı kullanımı ile gelir durumu arasında ilişki yoktur. *H4* hipotezi red edilmiştir.

Tablo 16. Yaş, Cinsiyet, Medeni Durum, Eğitim Durumu, Gelir Durumu / İnternet Bankacılığı Kullanım Süresi

		Kullanım Süresi (%)							
		0-1 yıl	**2-4 yıl**	**5-7 yıl**	**8 yıl ve üzeri**	**Frekans (n)**	**%**	**X^2**	***p***
Yaş	**40 Yaş ve Altı**	3.2	30.2	37.5	29.0	248	81.6	30.3	,000
	41 Yaş ve Üstü	7.1	23.2	7.1	62.5	56	18.4		
Cinsiyet	**Kadın**	6.5	26.1	39.1	28.3	138	45.4	12,544	0.006
	Erkek	1.8	31.3	25.9	41.0	166	54.6		
Medeni Durum	**Evli**	2.4	24.5	32.5	40.6	212	69.7	15.032	0,002
	Bekar ve Dul	7.6	39.1	30.4	22.8	92	30.3		
Eğitim Durumu	**Lisans ve Lisans Altı**	7.4	41.4	30.2	21.0	132	53.3	49.168	0,000
	Lisans Üstü	0.0	14.8	33.8	51.4	142	46.7		
Gelir Durumu	**İyi ve Çok İyi**	3.0	23.2	28.7	45.1	164	53.9	15.978	0,001
	Orta ve Kötü	5.0	35.7	35.7	23.6	140	46.1		
Toplam						304	100		

Tablo 16'da katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu ile internet bankacılığı kullanım süresi arasındaki ilişkiyi incelemek üzere yapılan ki-kare testi sonucu verilmiştir. Tablo incelendiğinde; 41 ve üzeri yaştaki bireylerin % 62.5'i, kadınların % 28.3'ü, erkeklerin % 41.0'ı, evli katılımcıların % 40.6'sı, lisansüstü eğitim seviyesine sahip olanların 51.4'ü ve gelir durumu iyi ile çok iyi olanların % 45.1'i sekiz yıl ve daha uzun süredir internet bankacılığı hizmetini kullandığı görülmektedir. Ayrıca Tablo 16'da tüm değişkenler için $p<0.05$ olduğu görülmektedir. Sonuç olarak yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu ile internet bankacılığı kullanım süresi arasında ilişki vardır ve *H6, H7, H8, H9 ve H10* hipotezleri kabul edilmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1 Araştırma Sonuçları ve Öneriler

Bu araştırmanın amacı, üniversite personelinin internet bankacılığı hizmetini kullanımını etkileyen faktörleri belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda üniversite personelinin internet bankacılığını kullanma durumu, memnuniyet düzeyleri, kullanım amaçları belirlenmiş ve kullanım durumunun demografik değişkenlerle ilişkisi incelenmiştir.

Araştırmaya katılan bireylerin demografik özellikleri incelendiğinde % 47.2'sinin kadın, % 52.8'inin erkek, % 29.7'sinin 20-30 yaş aralığında, % 51.7'sinin 31-40 yaş aralığında olduğu, % 70'inin evli, % %44.2'sinin ise lisansüstü düzeyde eğitim seviyesine sahip olduğu ve gelir durumuna göre dağılımı incelendiğinde ise katılımcıların % 50'sinin gelir düzeyinin iyi olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan bireylerin internet bankacılığı kullanımına yönelik özellikleri incelendiğinde katılımcıların % 84,4'ünün internet bankacılığı hizmetini kullandığı, % 15.6'sının ise internet bankacılığı hizmetinden yararlanmadığı görülmektedir. İnternet bankacılığı kullananların % 45,4'ü kadın, % 54.6' sı erkektir. İnternet bankacılığı kullanmayanların % 57.1'i kadın, % 42.9'u erkektir. Ayrıca internet bankacılığı hizmetini kullandığını belirten katılımcıların ne kadar süredir bu hizmetten yararlandığı incelendiğinde katılımcıların % 31.9'u 5-7 yıl süresince ve % 35.2'si ise 8 yıl ve daha fazla süre boyunca internet bankacılığını kullanmaktadır.

Araştırmaya katılan bireylerin internet bankacılığını kullanarak gerçekleştirdiği işlemler incelendiğinde birden fazla seçenek işaretleyebilen katılımcıların % 95.4'ü hesaplar hakkında bilgi almak için, % 92.1'i Havale – EFT işlemlerini gerçekleştirmek için, % 91.1'i fatura ve vergi ödeme işlemleri için, % 69.1'i kredi kartı işlemleri için, % 46.4'ü altın ve döviz alım satımı işlemleri için, % 29.9'u borsa işlemleri için ve % 48'i ise diğer işlemler için internet bankacılığını kullanmaktadır.

Katılımcıların internet bankacılığını kullanarak gerçekleştirilen işlem sıklığı ve COVID-19 pandemisi süresince internet bankacılığı kullanımının etkilenme durumu incelendiğinde katılımcıların % 54.3'ü internet bankacılığını sıklıkla kullandığını, % 27' si ise sürekli kullandığını belirtmiştir. Çalışmanın yapıldığı dönemin COVID- 19

pandemisine denk gelmesi sebebiyle bu süreçte internet bankacılığı kullanımında artma ya da azalma olup olmadığına yönelik yapılan değerlendirmede katılımcıların % 26.6'sı internet bankacılığı kullanımının biraz arttığını, % 21.7'si oldukça arttığını, % 51.6' sı kullanım durumunda herhangi bir değişiklik olmadığını belirtmiştir.

Katılımcıların internet bankacılığı kullanımında etkili olan sebepler ve katılım düzeyleri incelendiğinde katılımcıların % 53,6'sı katılıyorum, % 40,5'i kesinlikle katılıyorum cevabı vererek, internet bankacılığı kullanımının kolay olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların % 63,8'si internet bankacılığında yer alan menüler gereksinimleri için yeterli olduğuna, % 68,8'si ise menülerin anlaşılır olduğuna katıldığını belirtmiştir. Katılımcıların % 72'si internet bankacılığının beklentilerini karşılama durumuna katıldığını belirtirken, % 61,5'i internet bankacılığını kullanarak işlerimi kolaylıkla halledebildiğini belirtmiştir. Katılımcıların % 56,3'sı internet bankacılığını kullanmanın zaman tasarrufu sağlamasına kesinlikle katıldığını belirtirken, % 53,9'u ise internet bankacılığı güvenilir olduğunu belirtmiştir.

Katılımcıların internet bankacılığının sunmuş olduğu bankacılık hizmetinden memnuniyet düzeyleri incelendiğinde katılımcıların % 71,4 katılıyorum, % 21,7'si de kesinlikle katılıyorum cevabı vererek internet bankacılığının sunmuş olduğu bankacılık hizmetinden memnun olduğunu belirtmişlerdir.

Katılımcıların internet bankacılığı kullanmamasında etkili olan sebepler incelendiğinde internet bankacılığı hizmetini kullanmayanların % 30,4'ü bu hizmetin kolay olmadığını düşündüğünü belirtmişlerdir. Katılımcıların % 41.1'i menülerin yetersiz olması sebebine katılmıyorum cevabı verirken, % 39.3'ü beklentilerini karşılama durumuna kararsızım cevabı vermişlerdir. % 39.3'ü zaman tasarrufu sağlamıyor seçeneğine katılmıyorum cevabı verirken, % 42.9'u güvenilir olmadığı seçeneğine katılmıyorum cevabı vermişlerdir. Katılımcıların % 23.2'si internet bankacılığının sunmuş olduğu bankacılık hizmetinden memnun olmadığını belirtmişlerdir.

Araştırmanın modeli çerçevesince internet bankacılığının kullanımı ile demografik faktörler arasında ilişki olup olmadığını belirlemeye yönelik olarak geliştirilen hipotezler test edildiğinde; internet bankacılığı kullanımı ile cinsiyet, yaş, medeni durum ve gelir durumu gibi demografik özellikler arasında ilişki olmadığı, fakat internet bankacılığı kullanımı ile eğitim düzeyi arasında ilişki olduğu

belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu ile internet bankacılığı kullanım süresi arasında da ilişki olduğu belirlenmiştir.

Yapılan bu çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda katılımcıların çoğunluğunun uzun süredir internet bankacılığını kullandığı ve internet bankacılığı hizmetinden memnun olduğu belirlenmiştir. Ayrıca internet bankacılığı uygulamalarının kullanımının kolay olmasının, menülerinin yeterli ve anlaşılır olmasının ve güvenilir olmasının ve zaman tasarrufu sağlamasının bu hizmetten yararlanma üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir.

Bu doğrultuda yapılacak diğer çalışmalarda internet bankacılığı hizmetlerinden memnuniyet düzeyini arttırmak için neler yapılabileceği konusunda kalitatif araştırmaların yapılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Acar, S. (2017). Bankacılık sektöründeki gelişmeler Siirt ilinde bankacılık sektörü, *International Journal Of Academic Value Studies (Javstudies). 3*(14), (ISSN:2149-8598).

Akgüç, Ö. (1989), *100 soruda Türkiye'de bankacılık*. İstanbul, Gerçek Yayınevi'nden Hazırlayan, Altay, O. (2010), Türkiye'de Liberal Politikaların Bankacılık Sektörüne Etkileri.

Akıncı, A., Aksoy, S. ve Atılgan, E. (2004). "Adoption of internet banking among sophisticated consumer segments in an advanced devaloping country". *International Journal of Bank Marketing, 22*(3), 212-232.

Armağan E. Temel E. (2016) Türkiye'de İnternet Bankacılığı Kullanımında Demografik Faktörlerin Tüketici Algısına Etkisi Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 14* (2): 411-436.

Ayıgulı, A. (2016). *İnternet bankacılığının başarısını etkileyen faktörlerin tespiti: Türkiye ve Çin karşılaştırması,* Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı.

Aykaç, G. & Dağlaroğlu, T., 2012. *Türkiye'de Bankacılık Sektörü Piyasa Yapısı, Firma Davranışları ve Rekabet Analizi*. İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği Yayınları.

Barışık, Salih ve Halime Temel (2007); "internet bankacılığı kullanımında güvenlik unsurlarının bilinirliği anket uygulamasına dayalı SPSS çözümlemesi," *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* s. 136-160.

Başar, M. ve Coşkun, M. (2006). *"*Dünyada ve Türkiye'de Bankacılığın Tarihsel Gelişimi*"*. Nurhan Aydın (Ed.). *Bankacılık Uygulamaları* (ss. 21-23). Eskişehir: Açıköğretim Yayınları.

Batur, Z., & Uygun, K. (2012). İki neslin bir kavram algısı: Teknoloji. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *5*(1), 74-88.

Bayrakdaroğlu, A. (2012). Bireylerin Internet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Alan Araştırması/A Field Study for

Factors Effecting Individuals' Usage of Internet Banking. *Business and Economics Research Journal*, *3*(4), 57.

Cantekinler, M. (2007). *Bankacılık sektöründe performans yönetimi ve özel bir bankada performans yönetimine ilişkin uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Cebeci İ. (2015) İnternet Bankacılığına Yönelik Öğrenci Tutumlarının İncelenmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8* (39): 793-803.

Coşkun, M. N., Ardor, H. N., Çermikli, A. H., Eruygur, H. O., Öztürk, F., Tokatlıoğlu, İ. Dolanbay, C. (2000), *Yeni Ekonomide Başarının Anahtarı E-Ticaret-Strateji ve Yöntemler*, Pusula Reklamevi, ss. 43.

Dirican C. (2017) İnternet Bankacılığının Bankacılıktaki Yeri Ve Etkilerine Dair Türkiye'deki Güncel Uygulamalar Taraması. *Ekonomi, Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi,2*(2): 1-14.

Duruer, S., Çalışkan, A., Akbaş H.E., ve Gündoğdu C. (2009). İnternet bankacılığını kullanma kararını etkileyen faktörler Türk bankacılığı üzerine bir araştırma, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 26(1): 133-154.

Erdem A. ve Efiloğlu Ö. (2002) , "*Bilgi Çağında Elektronik Ticaret*", 8. Türkiye'de İnternet Konferansı, İstanbul, ss. 30-48.

Eroğlu, N., ve Yücel. İ.S. (2012), Türkiye'deki kurumsal banka müşterilerinin internet bankacılığı kullanımı eğilimlerini belirleyen başlıca faktörler üzerine ampirik bir çalışma, *Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü E-Dergisi*, 2(2): 1-25.

Flavia, C. Guinalı, M. ve Torres, E. (2005*), The influence of corporate image on consumer trust A comparative analysis in traditional versus internet banking,* International Research. Emerald. pp. 447-470.

Fraenkel, J.R., Wallen, N.E. (2006). *How to design and evaluate research in education.* New York, NY: McGraw-Hill.

Gülmez, Mustafa ve Kitapçı, Olgun (2006); "İnternet Bankacılığı ve Müşteri Davranışları: Cumhuriyet Üniversitesi Akademik ve İdari Personeline Yönelik Bir Uygulama", *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,* 7(2): s. 83-100.

Günal, M. (2010). *Para Banka ve Finansal Sistem.* (3. bs.). Ankara: Nobel Yayın.

Güney, A. (2009). *Bankacılık işlemleri*. İstanbul: Beta

İnan, H., Nakıboğlu, B., & Südaş, H. D. (2016). Internet Bankacılığına İlişkin Tüketici Tutumlarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bir Pilot Uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 16*(3):165-182.

İşler U. *Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık Uygulamalarının E-Hizmet Kalitesinin Kullanıcıları Tarafından Değerlendirilmesi:* Kuveyt Türk Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim dalı, Yüksek Lisans Tezi, Karabük, 2015.

Kanıpek, K. ve Balıkçıoğlu, İ. (2015). Kıbrıs'ta Bankaların Ortaya Çıkışı, Gelişimi ve Günümüz Bankacılık Dışı Faaliyetlerin Kamuoyu Üzerindeki Etkisi, *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi* (3)6, 210-270.

Karluk, R. (2014). *Türkiye Ekonomisi Cumhuriyetin İlanından Günümüze Dönüşüm*. İstanbul: Beta.

Kartal. B. ve Pala, E., (2010). *Banka* Müşterilerinin İnternet Bankacılığı İle İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Pilot Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 17(2): 43-61.

Kaya, Ç. (2019). *İnternet Bankacılığı Kullanımına İlişkin Tüketici Davranışları Analizi.* Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

Kaya, F. (2012). *Bankacılık Giriş ve İlkeleri*. İstanbul: Beta

Kaya, F. ve Arslan, T. R. (2016). İnternet Bankacılığında Müşterilerin Banka Tercihlerine Etki Eden Faktörler: Bolu İlinde Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi,8*(15):423-449.

Keskin, E. ve İnan A. (2008), 50.Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye'de Bankacılık Sistemi "1958 – 2007*", Türkiye Bankalar Birliği Yayınları, No: 262*

Kıvanç, S. (1999), *Türk Bankacılık Sistemi,* Harp Akademileri Basım Evi.

Korkmaz, S. ve Gövdeli, Y. E., 2004. Türk Bankacılığında Alternatif Dağıtım Kanalları ve Ürünleri ile Bunların Gelişiminde ve Pazarlanmasında Eğitimin Önemi. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi. 15*(4).

Kurtuldu, H.S., Karataş, M.(2005), İnternet Bankacılığında Müşteri Tercihleri Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi,* 33: 29-44.

Milli, A. (2008). *Türkiye'de Ticari Bankacılık Sektöründe Aktif-Pasif Yönetiminin Ekonomik Analizi,* Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Okumuş A. Bozbay Z. Dağlı R. M. (2010) Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına İlişkin Tutumlarının İncelenmesi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 36*, Ss.89-111.

Özkan, T. (2012). *İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörler: Atatürk Üniversitesi Personeli Üzerine Bir Uygulama.* Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

Özkan T. İpekten O. B. (2017). "İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörler: Atatürk Üniversitesi Personeli Üzerine Bir Uygulama" *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21*(2): 647-664.

Parasız, İ. (2005). *Para, Banka ve Finansal Piyasalar* (8. bs.). Bursa: Ezgi Kitabevi.

Sarel, D. ve Marmorstein, H. (2003), Marketing Online Banking Services: The Voice of The Customer. *Journal of Financial Services Marketing,*8)2): 106-118.

Sezer, C. (2019*). Türkiye'de İnternet Bankacılığındaki Gelişmeler ve Müşteri Sayılarının Arttırılması Konusunda Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bankacılık Eğitimi Anabilim Dalı.

Şakar, H. (2000). *Genel Bankacılık Bilgileri*. İstanbul: Strata.

Takan, M. ve Acar, M. (2018). *Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem* (Sekizinci Baskı). Ankara: Nobel Kitabevi.

Takan, M. ve Boyacıoğlu, A. M. (2011). *Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem* (3. bs.). Ankara: Nobel Yayın.

TBB. (2008). *50. Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türk Bankacılık Sistemi "1958-2007"*. İstanbul: TBB.

Toraman, Cengiz (2002); "Bankacılık Sektöründe İnternetin Yeri ve Türk Bankacılık Sistemi Uygulaması", *Kamu İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 6(3).

Usta, R. (2005). Tüketicilerin internet Bankacılığını Kullanmama Nedenleri Üzerine Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, *6* (2), 279-290.

Ustasüleyman, T., & Eyüboglu, K. (2010). Bireylerin İnternet Bankacılığını Benimsemesini Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli ile Belirlenmesi. *Journal of BRSA Banking & Financial Markets, 4*(2).

Uzun, U. ve Berberoğlu, M. (2018). İnternet Bankacılığı Hizmetlerinin Banka Performansı Üzerine Etkisi, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (20), 51-62.

Uzundağ, Ş. (2013). *Türkiye'de İnternet Bankacılığının Gelişimi ve İnternet Bankacılığına İlişkin Tüketici Davranışları Analizi- Aydın İli Merkezinde Görev Yapan Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

Uzunoğlu, S. (1996). *Bankacılık*, İstanbul.

Ünsal, U. (2013). *Türkiye'de İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

Yağcılar, G.G. (2011). *Türk Bankacılık Sektörünün Rekabet Yapısının Analizi*. Ankara: BDDK.

Yıldırım K. (2006), *Elektronik Bankacılık-Avrupa Birliği ve Türkiye Uygulamaları* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yurttadur M. Süzen E.(2016) Türkiye'de Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına Yaklaşımlarının İncelenmesi Üzerine Bir Uygulama. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi, 8* (1): 93-120.

Yüksel, A.S. (2002). *Banka Yönetimi El Kitabı*. İstanbul: Alfa.

https://paratic.com/kredi-karti-nedir-cesitleri-nelerdir/ (Erişim Tarihi: 15.03.2020)

https://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/sanal-kart-nedir-40877809 (Erişim Tarihi: 16.03.2020)

https://www.dy.com.tr/Destek/Bilgilendirme/akilli-kart-teknolojisi-hakkinda (17.03.2020)

https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikiraporlar/ekler/1137/Dijital-Internet-Mobil_Bankacilik_Istatistikleri-Mart_2019.pdf (01.04.2020)

https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/73289f67-d210-4f49-89026e14ecae055d/OdemeSistemleri.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-73289f67-d210-4f49-8902-6e14ecae055d-m5lk6L- (Erişim Tarihi: 16.03.2020)

https://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/ (Erişim Tarihi: 14.03.2020)

https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5411.pdf (15.01.2020)

www.tuik.gov.tr (16.01.2020)

www.tbb.org.tr (20.01.2020)

www.tcmb.gov.tr (Erişim Tarihi: 16.02.2020)

EKLER

EK 1. ANKET FORMU

Sayın İnternet Bankacılığı Kullanıcısı:

Bu anket formu, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yürütülen "İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Örneği" isimli "Yüksek Lisans Tez Çalışması" için oluşturulmuştur. Aşağıdaki anket formunda konu ile ilgili bazı sorular yer almaktadır. Lütfen soruları size uygun şekilde cevaplayınız. Ankette yer alan soruları lütfen İnternet Bankacılığı ile ilgili deneyimlerinizi düşünerek cevaplayınız. Ankette tanıtıcı bilgilere yönelik 11 soru, internet bankacılığı uygulamalarının kullanımına yönelik 14 soru bulunmaktadır. Çalışma sonucu elde edilecek bilgiler, bilimsel amaç dışında hiçbir şekilde kullanılmayacaktır. Vakit ayırdığınız ve sağladığınız katkı için teşekkür ederim.

Yüksek Lisans Öğrencisi

Menderes AYDEMİR

A) Tanıtıcı Bilgiler

1.Cinsiyetiniz: 1.Kadın 2. Erkek

2- **Kaç yaşındasınız?**

3- **Eğitim durumunuz nedir?**

1. Ortaokul
2. Lise
3. Ön Lisans
4. Lisans
5. Lisansüstü

4- **Medeni durumunuz nedir?**

1. Evli
2. Bekar
3. Boşanmış/dul

5. **Size göre gelir durumunuz nasıl?**

1. Çok iyi 2. İyi 3. Orta 4. Kötü 5. Çok kötü

6. Üniversitedeki görev durumunuz

1. Akademik
2. İdari

7. İnternet Bankacılığı kullanma durumunuz

1. Kullanıyorum
2. Kullanmıyorum

8. Ne kadar süredir internet bankacılığı kullanıyorsunuz?

1. 0-1yıl 2. 2- 4 yıl 3. 5- 7 yıl 4. 8 yıl ve üzeri

9. İnternet bankacılığını kullanarak aşağıdaki işlemlerden hangilerini gerçekleştiriyorsunuz?

1. Hesaplar hakkında bilgilenme
2. Havale – EFT
3. Fatura ödeme- Vergi Ödeme
4. Kredi Kartı İşlemleri
5. Altın Alım Satımı - Döviz Alım Satımı
6. Borsa İşlemleri
7. Diğer İşlemler

10. İnternet bankacılığını kullanarak yukarıda belirtilen işlemleri ne sıklıkla yapıyorsunuz?

1. Hiç 2. Nadiren 3. Ara sıra 4. Sık Sık 5. Sürekli

11. COVID- 19 pandemisi süresince internet bankacılığı kullanımınız nasıl etkiledi?

1. İnternet bankacılığı kullanımım biraz arttı
2. İnternet bankacılığı kullanımım oldukça arttı.
3. İnternet bankacılığı kullanımım da değişiklik olmadı
4. İnternet bankacılığı kullanımım azaldı.

B) İnternet Bankacılığı Uygulamasına Yönelik Sorular

B 1. İnternet Bankacılığı kullanmanızda aşağıdaki sebepler ne derece etkili olduğunu işaretleyiniz.

(Aşağıda yer alan soruları lütfen şuan aktif olarak kullandığınız bankanın İnternet Bankacılığı ile ilgili hizmetlerini ve deneyimlerinizi düşünerek cevaplayınız).

SORULAR	**Kesinlikle Katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle Katılıyorum**
1. İnternet Bankacılığının Kullanımı kolaydır.					
2. İnternet Bankacılığında yer alan menüler gereksinimlerim için yeterlidir.					
3. İnternet Bankacılığında yer alan menüler anlaşılırdır.					
4. İnternet Bankacılığı beklentilerimi karşılamaktadır.					
5. İnternet Bankacılığını kullanarak işlerimi kolaylıkla halledebiliyorum.					
6. İnternet Bankacılığını kullanmak bana zaman tasarrufu sağlar.					
7. İnternet Bankacılığı güvenilirdir.					
8. İnternet bankacılığının sunmuş olduğu bankacılık hizmetinden memnunum.					

B2. İnternet Bankacılığını kullanmamanızda aşağıdaki sebepler ne derece etkili olduğunu işaretleyiniz.

SORULAR	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
9. İnternet Bankacılığının kullanımı kolay değil.					
10. İnternet Bankacılığında yer alan menüler gereksinimlerim için yeterli değil.					
11. İnternet Bankacılığı beklentilerimi karşılamamaktadır.					
12. İnternet Bankacılığını kullanmak bana zaman tasarrufu sağlamamaktadır.					
13. İnternet Bankacılığı güvenilir değildir.					
14. İnternet bankacılığının sunmuş olduğu bankacılık hizmetinden memnun değilim.					