



**T.C.
HİTİT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
BANKACILIK VE FİNANS
ANABİLİM DALI**

**ÇORUM İL ÖRNEĞİNDE EĞİTİM SEKTÖRÜ
ÇALIŞANLARINA YÖNELİK İNTERNET BANKACILIĞI
KULLANIM ANALİZİ**

Yüksek Lisans

Erkan PIÇAKCI

Çorum -2021

**ÇORUM İL ÖRNEĞİNDE EĞİTİM SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINA
YÖNELİK İNTERNET BANKACILIĞI KULLANIM ANALİZİ**

Erkan PIÇAKCI

**Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Bankacılık ve Finans
Anabilim Dalı**

Yüksek Lisans Tezi

**TEZ DANIŞMANI
Prof. Dr. Selçuk KENDİRLİ**

ÇORUM-2021

KABUL VE ONAY

Erkan PIÇAKCI tarafından hazırlanan“*Çorum İl Örneğinde Eğitim Sektörü Çalışanlarına Yönelik İnternet Bankacılığı Kullanım Analizi*”başlıklı bu çalışma, 07.07.2021 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği ile başarılı bulunarak yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

İmza -----

Prof. Dr. Tolga ULUSOY

(Başkan)

İmza -----

Prof. Dr. Selçuk KENDİRLİ

(Danışman)

İmza -----

Doç. Dr. İsmail Yıldırım

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Prof. Dr. Muhammed Asıf YOLDAŞ
Enstitü Müdür V.

T.C.
HİTİT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını beyan ederim. (09/07/2021)

Erkan PIÇAKCI

ÖZET

PIÇAKCI, Erkan. *Çorum İl Örneğinde Eğitim Sektörü Çalışanlarına Yönelik İnternet Bankacılığı Kullanım Analizi*(Yüksek Lisans Tezi), Çorum, 2021.

2008 küresel krizi ile birlikte gittikçe yoğunlaşan rekabet ortamında bankacılık sektörü, artan müşteri taleplerini karşılamak amacıyla çareyi dijitalleşmekte aramış, sektörde halihazırda kullanılmakta olan teknolojilerin dönüşümünü sağlayarak yeni geliştirilen dijitalleşme ve akılcılaştırma atılımlarını kendine uyarlamayı başarmıştır. Tüm bunları yaparken müşteri memnuniyetini ve güvenliği ilk sıraya koyan sektör, yaptığı atılımlarla büyük teknoloji şirketlerinin en önemli rakibi haline gelmiştir. Transatlantik kablunun döşenmesi neticesinde ortaya çıkan FinTech 1.0 ile atılan temel, FinTech 2.0 vasıtasıyla farklı bir boyut kazanmış ve elektronik ödeme, takas sistemleri ile ATM'lerin yanı sıra online bankacılığın kullanılmaya başlandığı bir döneme girilmesine aracılık etmiştir. 2008'den günümüze devam eden süreci kapsayan FinTech3.0 ise bir dönüm noktası olarak kabul görmektedir. Geleneksel bankacılığın rakibi olarak hızla büyüyen girişimcilik alanlarından biri olan FinTek'ler, genel olarak kredi, mevduat ve sermaye artırıcı hizmetler, dijital para birimleri dahil olmak üzere ödemeler, takas ve uzlaştırma hizmetleri, yatırım yönetimi hizmetleri ve sigorta işlemleri alanlarını kapsamaktadır.

FinTech kavramındaki gelişimin bir sonucu olan mobil bankacılık, kısmen müşteri memnuniyetini sağlayan önemli bir adım olsa da uzayan iletişim süresi ve yavaş ilerleyen işlemlerin varlığı nedeniyle yerini dijital bankacılığa bırakmıştır. Mobil veri ve internet ağı üzerinden ulaşımı sağlanan dijital bankacılık ile bankaların maliyeti azalmış ancak kimi güvenlik sorunları ortaya çıkmıştır. Bu güvenlik sorunlarının çözümünde kullanılacak en etkili sistem ise "Endüstri 4.0" kavramı ile gelişen yapay zeka teknolojisi ve kimlik doğrulama sistemidir. Bu teknolojiler vasıtasıyla dolandırıcılık faaliyetlerinin en aza indirilmesi mümkün olup, çalışanlar üzerindeki denetimler de artırılabilir. Ayrıca hata oranında sağlanan önemli düşüş, yine bankaların maliyetlerini düşüren bir diğer önemli gelişme olarak kayda geçmiştir. Endüstri 4.0'a ait unsurlardan biri olan "Büyük Veri" ise, bankacılık sektöründe neredeyse her gün oluşmaktadır. Ancak Dördüncü Endüstri Devrimi sonrası yaşanan değişimler ile Büyük Veri de yer alan bilgiler, neredeyse olayın gerçekleştiği an ile birlikte kayda geçmekte ve kullanışlı şekilde ayıklanmaktadır. Bunları sağlayan "Nesnelerin İnterneti" kavramı

ise yine Endüstri 4.0'ın bir sonucu olup, müşteri memnuniyetini arttıran önemli bir gelişme olarak değerlendirilmektedir. Finans ve bankacılık dünyasında nesnelerin interneti ile desteklenen iş modelleri “Nesnelerin Fin-terneti (Fin-ternet of Things)” adı altında değerlendirilmektedir.

Teknolojik alanda yaşanan keskin dönüşümlerin bir diğer sonucu olan kripto paralar ise klasik bankacılık sistemine rakip bir başka kavramdır. Başını “Bitcoin” in çektiği kripto paralar sistemi Blockchain teknolojisi paralelinde ortaya çıkmıştır. Soyut ya da somut yatırımları içerebilen bu sistem geleneksel bankacılık sektöründen farklı olarak tek bir merkezden yürütülmemektedir. Açık bankacılık ise müşterilere ait bilgilerin bankalar tarafından üçüncü bir kuruluşa verilmesi durumudur. Bu teknoloji sayesinde ise bankalar müşterileri için uygun olan cazip teklifleri ve yenilikçi ürünleri sunabilmekte ve doğru adımlar atabilmektedir.

Anahtar Kavramlar: Banka, Sektör, Para, Kripto, Mobil Bankacılık

ABSTRACT

PIÇAKCI, Erkan. *Internet Banking for Education Sector Employees in the Case of Utiliz analysis Çorum Province*,(MasterThesis),Çorum, 2021.

In the context of an intensifying competitive environment since the 2008 global crisis, the banking sector showed an increasing tendency towards digitalization in order to respond to their customers' needs and succeeded in adapting digitalization and business intelligence innovations to itself by transforming technologies already in use. By prioritizing customer satisfaction and security while innovating, the banking sector became the biggest competitor of big tech companies. The foundation laid with FinTech 1.0 and the transatlantic cable's installation has reached a new dimension with FinTech 2.0 that facilitated the beginning of online banking, besides digital payment methods, barter systems and ATMs. Encompassing the period between 2008 till today, FinTech 3.0 is widely accepted as a turning point. As part of a fast-growing entrepreneurship field competing with traditional banking, FinTech firms offer in general credit, savings and capital growth services, payment (including digital currencies), barter and conciliation services, investment management services and insurance processing support.

Being a result of the development in FinTech, mobile banking, although fulfilling customer satisfaction partially, has seen its place taken by digital banking due to delayed communication and slow processing speeds. Digital banking being served through mobile data and web networks, the costs for banks have dropped but new security issues have emerged. Developed with the rise of "Industry 4.0", artificial intelligence and identity validation systems offer the most effective solution in solving these security issues. With the help of these technologies, it has been possible to minimize cases of online fraud and increase the number of employee audits. Error rates have also been diminished, which contributed to minimizing costs for the banks. As one of the key concepts of Industry 4.0, "big data" is being created in the banking sector nearly every day. However, with the changes caused by the revolution of Industry 4.0, big data has begun to be saved and usefully processed in near real-time. The "Internet of Things" that allowed these innovations to happen is also seen as a result of Industry 4.0 and an important event that has increased customer satisfaction. Within the finance and

banking sectors, business models supported by the Internet of things are being called the “Fin-ternet of Things”.

As another result of sharp transformations happening in the tech field, cryptocurrencies create further competition with the traditional banking system. “Bitcoin”, currently the most popular cryptocurrency, was invented in parallel with blockchain technology. With the capacity of comprising digital or physical assets, this system runs from a single center, to the contrary of traditional banking. Open banking is about sharing customer information with a third party. Thanks to this technology, the banks are able to make good decisions by offering their customers suitable offers and innovative products.

KEY WORDS: *Bank, Sector, Money, crypto, Mobile Banking*

TEŞEKKÜR

Tez alıőmamın her aşamasında engin bilgi, tecrübe ve desteğini esirgemeyen tez danıőmanım Sayın Prof. Dr. Selçuk KENDİRLİ'ye, bu süreçte göstermiş olduğu sabır ve destek için başta eőim Gülcan PIÇAKCI'ya, oğlum Yięit PIÇAKCI'yasansuz teőekkürlerimi sunarım.



İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	iii
TEŞEKKÜR.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLO LİSTESİ.....	ix
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM GEÇMİŞTEN BUGÜNE BANKACILIK TARİHİ VE BANKACILIK

1.1. BANKACILIĞIN TANIMI.....	2
1.2. TÜRKİYE’DE BANKACILIĞIN GELİŞİMİ.....	4
1.2.1. Osmanlı Devleti Dönemi.....	4
1.2.2. Cumhuriyet Dönemi.....	6
1.2.2.1. Milli Bankalar Dönemi.....	6
1.2.2.2. Devletçilik Dönemi.....	7
1.2.2.3. Yeni Devletçi ve Liberal Dönem.....	8
1.2.2.4. Planlı Dönem.....	9
1.2.2.5. Dışa Açılma Dönemi.....	10
1.2.2.6. Yeniden Yapılanma Dönemi.....	11
1.2.2.7. Mevcut Durum.....	13
1.3. TÜRKİYE’DE BANKACILIK TÜRLERİ.....	13
1.4. BANKALARIN SINIFLANDIRILMASI.....	15
1.4.1. Sermaye Kaynaklarına Göre Bankalar.....	15
1.4.1.1. Yerli Sermayeli Bankalar.....	15
1.4.1.2. Yabancı Sermayeli Bankalar.....	16
1.4.1.3. Türk ve Yabancı Sermayeli Bankalar.....	16
1.4.2. Bankacılık Kanunu’nda Tanımlanan Bankalar.....	16

1.4.3. Kapsamlarına Göre Bankalar	18
1.5. BANKALARIN SUNDUĞU HİZMETLER.....	20
1.6. BANKALARIN SORUMLULUKLARI	21

İKİNCİ BÖLÜM İNTERNET KAVRAMI VE İNTERNET BANKACILIĞI

2.1. İNTERNET KAVRAMI VE TANIMI	23
2.1.1. İnternet Kullanımının Gelişimi	25
2.1.2. İnternet'in Türkiye'deki Gelişimi	25
2.2. İNTERNET BANKACILIĞI TANIMI.....	27
2.2.1. İnternet Bankacılığının Gelişimi	29
2.2.2. İnternet Bankacılığının Türkiye'de Gelişimi	31
2.2.3. İnternet Bankacılığı İle Gerçekleştirilebilecek İşlemler.....	32
2.3. İNTERNET BANKACILIĞININ SUNDUĞU FIRSATLAR.....	33
2.3.1. Banka Nezdindeki Fırsatlar	33
2.3.2. Müşteri Nezdindeki Fırsatları	34
2.4. İNTERNET BANKACILIĞININ TAŞIDIĞI RİSK VE TEHDİTLER	34
2.4.1. Bankalar Nezdinde Risk ve Tehditler	35
2.4.2. Müşteriler Nezdinde Risk ve Tehditler	36
2.5. ENDÜSTRİ 4.0 KAVRAMI VE BANKACILIK SEKTÖRÜNE	
ETKİLERİ.....	36
2.5.1. Endüstri 4.0 Kavramı Nedir?	36
2.5.2. Endüstri 4.0'ın Bileşenleri Kullanım Alanı	37
2.5.3. Yapay Zekanın Bankacılık Sektöründeki	38
2.5.4. Büyük Veri ve Veri Madenciliği'nin Bankacılık Sektöründeki	
Önemi	40
2.5.5. Nesnelerin İnterneti ve Bankacılık Sektöründeki Önemi	40
2.6. YENİ NESİL FİNANSMAN UYGULAMALARI	41
2.6.1. Finansal Teknoloji Şirketleri (FinTech)	41
2.6.2. Açık Bankacılık (Open API)	42
2.6.3. Blockchain Teknolojisi ve Kripto Paralar	42

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM UYGULAMA

3.1. VERİ TOPLAMA ARACI VE ÖRNEKLEM BÜYÜKLÜĞÜ.....	44
3.2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE BULGULAR	45
3.2.1. Frekans Analizleri.....	45
3.2.1.1.Sosyo Demografik Özelliklere Ait Frekans Analizi.....	45
3.2.2. Bağımsız İki Örneklem Testi (t Testi).....	49
3.2.3. ANOVA Testi.....	57
3.2.3.1. Yaş değişkenine ait gruplar arası farklılıkların Test edilmesi	57
3.2.3.2. Akademik Unvana Ait Gruplar Arası Farklılıkların Test Edilmesi...	63
3.2.3.3. Çorumda Görev Süresine Ait Gruplar Arası Farklılıkların Test Edilmesi	68
3.2.3.4. Ortalama gelire ait gruplar arası farklılıkların Test edilmesi.....	75
SONUÇ	80
KAYNAKÇA	82
EKLER	86
EK-1ÇORUM İL ÖRNEĞİNDE EĞİTİM SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK İNTERNET BANKACILIĞI KULLANIM ANALİZİ: HİTİT ÜNİVERSİTESİNDE EĞİTİM ÇALIŞANLARINA YÖNELİK UYGULAMA HAKKINDA ANKET FORMU.....	86

TABLO DİZİNİ

Tablo	<u>Sayfa</u>
Tablo 1.1. Türkiye'deki Bankaların Sınıflandırılması.....	20
Tablo 2.1: İnternet Bankacılık İşlemleri	32
Tablo 3.1: Cinsiyete ait Frekans (F)Dağılımıve Yüzdeleri (%).....	47
Tablo 3.2:Yaşa ait Frekans Dağılımıve Yüzdeleri (%).....	47
Tablo 3.3: Medeni Duruma ait Frekans (F)Dağılımıve Yüzdeleri (%)	48
Tablo 3.4: Eğitim Duruma ait Frekans (F)Dağılımıve Yüzdeleri (%).....	48
Tablo 3.5: Hitit Üniversitesinde Kaç Yıldır Görev Yaptığına ait Frekans (F) Dağılımıve Yüzdeleri (%).....	49
Tablo 3.6: Gelir Duruma ait Frekans Dağılımı (N) ve Yüzdeleri (%).....	49
Tablo 3.7: İnternet Bankacılığını Kullanıp kullanmadığına ait Frekans Dağılımı (N) ve Yüzdeleri (%)	49
Tablo 3.8: İnternet Bankacılığına En Çok Hangi Cihaz ile Bağlandığına ait Frekans Dağılımı (N) ve Yüzdeleri (%).....	50
Tablo 3.9: İnternet Bankacılığını Ne Sıklıkla Kullandığına ait Frekans Dağılımı (N) ve Yüzdeleri (%)	50
Tablo 3.10: Cinsiyete göre t testi sonuçları	54
Tablo 3. 11. Medeni duruma göre t testi sonuçları	56
Tablo 3.12. Yaş Gruplarına Ait Homojenlik Testi	60
Tablo 3.13. Yaş Gruplarına Ait Anova Test Sonuçları.....	62
Tablo 3.14. HA317Ait Post Hoc Test Sonuçları	63
Tablo 3.15. Akademik Unvan Gruplarına Ait Homojenlik Testi	66
Tablo 3.16. Akademik Unvan Gruplarına Ait Anova Test Sonuçları	69
Tablo 3.17. Çorumda Görev Süresi Gruplarına Ait Homojenlik Testi.....	72
Tablo 3.18. Çorumda Görev Süresi Gruplarına Ait Anova Test Sonuçları	75
Tablo 3.19. Ortalama Gelir Gruplarına Ait Homojenlik Testi	77
Tablo 3.20. Katılımcıların İlk tercihlerine göre İnternet Bankacılığı İşlem Önem Sıralaması.....	78
Tablo 3.21. Katılımcıların İkinci tercihlerine göre İnternet Bankacılığı İşlem Önem Sıralaması.....	79

SİMGELER VE KISALTMALAR

Simgeler

a : Cronbach's Alpha Değeri

Kısaltmalar

ATM : (Asynchronous Transfer Mode) Otomatik Vezne Makinesi; Bankamatik

ARPANET : (Advanced Research Projects Agency)Gelişmiş Araştırma Projeleri

BDDK : Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu

EFT : Elektronik Fon Transferi

HTTP : (Hypertext Transfer Protocol) Hiper Metin Aktarım Protokolü

ODTÜ : Ortadoęu Teknik Üniversitesi

SPSS : (Statistical Packages For The Social Sciences) İstatistik Paketi

TCP/IP : (Transmission Control Protocol) Dosya İletişim Protokolü

POS : (Point Of Sale) Satış Noktası Terminali

GİRİŞ

Bankacılık, finans sektörü içerisinde oldukça mühim bir yere sahiptir. Tüm finans ve diğer sektörlerdeki ekonomik tüm aşamalarda para akışı bankacılık işlemleri ile sağlanmaktadır. Son 10 yıldır küreselleşme ile birlikte gelen ve tüm dünya genelini etkisi altına alan teknolojik gelişmeler bankacılık sektöründe de yansımalarını göstermiştir. Hem internet hem de bilgisayar teknolojilerinde yaşanan ilerlemeler bankacılık sistemlerinde de uygulamalarda değişiklik ve dönüşüm süreci yaratmıştır. Günümüzde internet ve mobil bankacılık uygulamaları ile bankaya ait müşteriler şube yada ATM'lere gitmeden çoğu işlemlerini çok büyük kolaylık ile bilgisayar ya da mobil uygulamalar üzerinden internet bağlantısı aracılığıyla gerçekleştirilebilmektedir.

İnternet ve mobil bankacılıkta yaşanan gelişmeler, bankacılık sektörüne yeni bir boyut kazandırmıştır. Günümüzde telefon iletişimi aracılığıyla müşteri hizmetlerine yapılan bağlantı ile gerçekleştirilen işlemler de bulunmaktadır. Fakat telefonda yapılan yönlendirmeler çok zahmetli ve fazla beklemeli olduğu için kişiler tarafından çok fazla hoşnut karşılanmamaktadır. Bugün müşteri hizmetleri gerçekleştirilen birçok işlem müşterilerin kendileri tarafından yalnızca internet bağlantısı ile mobil veya bilgisayar üzerinden çok kolay bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir. Mobil veya bilgisayar fark etmeksizin internet bağlantısı ile müşterilerin kendileri tarafından gerçekleştirilen bu işlemler bankacılık sektöründe "E-İnternet Uygulamaları" olarak tanımlanmaktadır. Türkiye'de oldukça popüler olarak kullanılan E-Bankacılık işlemleri bu alanda çeşitli bankaların rekabet içerisinde olmasına da neden olmuştur. Bugün birçok banka pazarlama stratejilerinin önemli bir bölümünü E-Bankacılık üzerine yoğunlaştırmış ve müşterilerinin bu uygulamaları kullanımına yönelik değerlendirmeler açısından geri dönüşlere de verilen önem artırılmıştır.

Bu araştırma ile amaçlanan Çorum ili örnek alınarak banka müşterilerinin internet bankacılığının kullanımı konusunda bilgisini, kullanım durumlarını değerlendirmektir. Bu değerlendirme sonucunda elde edilen veriler ışığında internet bankacılığının olumlu ve olumsuz özelliklerini ortaya çıkarmak ve internet bankacılığının kullanımının artırılmasına yönelik faydalı tavsiyelerde bulunmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

GEÇMİŞTEN BUGÜNE BANKACILIK TARİHİ VE BANKACILIK

1.1. BANKACILIĞIN TANIMI

Ülkelerde yaşanan ticaret ve endüstrideki gelişmeler sonucu ortaya bankalar çıkmış ve günümüzde ekonomi ve finans sektörünün en önemli faktörü haline gelmiştir. Bankalar sanki insanlık tarihinden beri var olan işletmeler olarak kabul edilmiş ve banka ve bankacılık kavramlarının tanımlamalarının kişiler önemi kalmamıştır. Kavramların anlamlarından çok bankaların ekonomik hayat içerisindeki rolü, yönlendirmeleri, kişilere etkileri, yükledikleri sorumluluklar çok daha dikkat çekici hale gelmiştir.

Bankaların tamamını içeren ve tüm işlevlerini kapsayan ve her zaman geçerliliğini koruyacak bir tanım yapmak zor hale gelmiştir. Banka en dar anlamıyla; “anaparanın az faiz ile toplandığı ve daha çok faiz ile işleme konduğu işletmeler”; “paranın var oluşu sebebi ile kredi veren işletmeler” yada “para ile ticaret gerçekleştiren, para ticareti yapan işletmeler” olarak tanımlanmaktadır. Fakat bu tanımlama bankanın tüm özelliklerini kapsayan bir tanımlama değildir. (Yücesoy, 1977, s. 1-5)

Bankaların ne olduğu ve işlevi açıklanırken, bu yapıların mevduat toplayan kredi verip para ve kredi politikalarının uygulanmasında bireylere yardımcı olan aracılık yapan destek veren iştiraklerde bulunan kişilerinin menkul kıymetlerini koruma altına alan borsa faaliyetlerine aktif katılım sağlayarak kalkınma ve girişimlere destek veren, kişileri yönlendiren mevduat toplayan, kredi veren, para ve kredi politikaları uygulamaları için kişilere yardımcı olan, aracılık yapan, destek veren, iştiraklerde bulunan, kişilerin menkul kıymetlerini koruma altına alan, borsa faaliyetlerine aktif katılımı sağlayan, kalkınma ve girişimlere destek sağlayan, kişileri yönlendiren kuruluşlar olduğuna dikkat çekilir. Kısaca banka mevduat alan ve borç veren bankalar karlarını, yatırılan ve kredi olarak verilen paralara uygulanan faizler arasındaki farktan sağlamaktadır. (Uzkesici, 1994, s. 10-12)

Bankaların işlevleri çoğunlukla dört bölümde ele alınmaktadır. Bu işlevleri (Uzkesici, 1994, s.11-12)

- *Ödeme araçlarının idaresi*
- *Portföy idaresi*
- *Fon transferleri ve risk paylaşımının tespit edilmesi*
- *Alacakların işlenmesi, daha iyi bilgilendirmenin sağlanması ve işlem maliyetlerinin azaltılması,şeklinde sıralamak mümkündür.*

Bankacılık işlemlerinin amacı esas olarak yatırım amaçları ve ticari amaçlar şeklinde iki gruba ayrılmaktadır. Ticari bankacılık işlemlerinde Cari hesapların tutulması, borç verme yatırım gerçekleştirme kişiler ve kurumlara arasında mali işlemlerin kolaylaştırma gibi işlemler söz konusu iken; yatırım amaçlı bankacılık işlemlerinden menkul kıymetlere yatırım yapılması ve firmaların ana paralarının değişimine danışmanlık ve aracılık yapılması söz konusudur.

Bankaların amacı sadece kurumlar için değil bireylerin mali işlemlerini de yerine getirmektedir. Bireyler arası nakit akışının sağlanması, ödemelerin gerçekleştirilmesi bankalar ile mümkündür. Bu hizmetler doğrudan aktarım (*Virman, Havale, EFT, POS vb.*) ile gerçekleştirilebildiği gibi “vadeli ödeme araçları (*Çek, Senet, Kredi Kartı vb.*)” ile de gerçekleştirilebilmektedir. Mevduat açısından ele alındığında, bankalar bireylerin servetlerinin idaresi konusunda da danışmanlık hizmeti vermektedir. Bireyler tarafından sahip olunan nakit veya diğer menkul kıymetlerin saklanması, değerlendirilmesi konusunda uzmanlar ile yönlendirmede bulunmaktadır.

Geçmiş dönemlerde toplumun yalnızca bir kısmını ilgilendiren bankacılık faaliyetlerinin günümüzde hem ülke için hem ülkeler arası mali ve ticari alanda aktif, etkili bir rolü olduğu bilinmektedir. Bugün ülkelerdeki bütün bireyleri kapsayan bankalar kişiler ve kurumlar için çok önemlidir. Ödeme aracı olarak yalnızca kağıt veya metal paradan yararlanıldığı dönemdeki bankacılık çalışmaları ile bugünkü bankacılık çalışmaları birbirinden oldukça farklıdır. Bu farklılaşma bankaların günümüzde çok daha kompleks bir yapıda olmasına neden olmuştur. Bu kompleks yapının en önemli nedeni sürekli değişim ve dönüşüm süreci içerisinde yer alan ekonomik ve teknolojik şartların bankacılık sektörünü de aynı değişim ve dönüşüm sürecine uğratmasıdır.

Günümüzde iletişim teknolojilerinin geldiği seviye ile ülkeler hatta kıtalar arasında çok daha kısa sürede ve çok basit yöntemler ile satın alma işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. Bu ortam, banka faaliyetlerini de etkilemektedir.

1.2. TÜRKİYE'DE BANKACILIĞIN GELİŞİMİ

Ülkemizde bankacılık ile ilgili gelişim tarihsel süreç içerisinde ele alındığında yedi dönemi içeren başlıklar altında incelenmektedir. Bu dönemler;

1. Osmanlı Devleti Dönemi

2. Cumhuriyet Dönemi

- *Milli Bankalar Dönemi*
- *Devletçilik Dönemi*
- *Yeni Devletçi ve Liberal Dönem*
- *Planlı Dönem*
- *Dışa Açılma Dönemi*
- *Yeniden Yapılandırma Dönemi*
- *Mevcut Dönem*

1.2.1. Osmanlı Devleti Dönemi

Osmanlı Devleti içerisinde yer alan ilk banka 1847 senesinde Galata Bankerleri aracılığıyla İstanbul Bankası adı ile kurulmuştur. Fakat bankanın faaliyeti çok uzun soluklu olmamıştır. 1852 senesinde faaliyetine son vermek durumunda kalmıştır. Fakat bu banka faaliyet süreci boyunca kaimelerin dış değerlerinin stabil kalmasını sağlamıştır (Akgüç, 1989, s.115).

Türk Bankacılığı kapsamında ilk hukuki metin tefeciliğin önlenmesi hedefiyle 1852 senesinde yayımlanan Murabaha Nizamnamesi içerisinde yer almıştır. Bu nizamname birçok revizeye uğramış ve Cumhuriyet döneminde de uygulamasına devam edilmiştir. 1957 senesinde Türk Ticaret Kanununun yürürlüğe girmesi ardından geçerliliğini yitirmiştir (Keskin ve İnan, 2008, s.1).

Osmanlı Devleti'nde İngilizlerin sermayesi ile kurulan banka nedeniyle bankacılık faaliyetlerinin 1856 senesinde başladığı kabul edilmektedir. 1856 senesinde Fransız sermayesi ile Osmanlı Bankası kurulmuştur. Bu bankaya sonrasında Fransız ve

Avusturya sermayesi de ortak olmuştur. Osmanlı Devleti ile dış sermaye arasında köprü oluşturmaya için Faaliyete “Osmanlı Bankası, 1863” senesinde yayımlanan hükümdar fermanı ile bedelinin altın olarak ödenmesi koşulu ile kağıt para basma hakkına da sahip olmuştur. Bu banka Osmanlı Devleti’nin hazine işlemlerini de yürütmüş, yurt içi ve yurt dışı harcamalarında devletin mali yapısını yönlendiren, düzenleyen ve takip eden bir işlev üstlenmiştir. Fakat Osmanlı Bankası tarafından basılan kağıt para halk tarafından kabul görmemiştir. Bu nedenle Osmanlı Bankası likidite ve kredi hacminde etkili ve verimli olamamıştır (Keskin ve İnan, 2008, s.2).

1863 senesinde yapılan bir mukavele ile Osmanlı Devletinin, gelirlerini Osmanlı Bankasına yatırmaya başlaması ve yine ödemelerinin Osmanlı bankası aracılığıyla yapmaya başlaması söz konusudur. Devlet bütçesinin denetlenme görevi de Osmanlı Bankasına verilmiştir. Tüm bu haklar karşısında Banka yalnızca Osmanlı Devleti’ne belirli bir teminat karşılığında kısa vadeli borç vermek ile yükümlendirilmiştir. Osmanlı Bankası sonrasında kurulan diğer yabancı ülke sermayeli bankalar, Osmanlı Hazinesine yönelik iç ve dış borçların sağlanması ve bunların geri ödenmesi ile ilgili işlemler ile uğraşmıştır. Bu nedenle Osmanlı Devleti dönemi bankacılık hizmetleri “borçlanma bankacılığı” olarak kabul edilmiştir (Akgüç, 1989, s. 115).

1863 senesinde Pirot isimli kasabada ilk kooperatifçilik denemesi gerçekleştirilmiştir. Böylelikle tarımsal açıdan ilk defa kredi veren sandıkların çalışması başlatılmıştır. Tarımsal kredi veren bu sandıkların faaliyetleri ile milli bankanın temeli atılmıştır. Öncesinde yabancı kurucuları olan bankalar tarımsal faaliyetler yerine ticari krediye odaklanan çalışmalarda bulunmuşlardır. 1867 senesinde tarım kredisi veren bu sandıklar ile ilgili “Memleket Sandıkları Nizamnamesi” yayınlanmıştır. Bu nizamname bankacılık hukuku açısından büyük bir önem arz etmektedir. İlgili nizamname ilk kooperatifin yanında ilk bankanın da hukuki metin dayanağı özelliği ile bu önemini artırmıştır. Memleket Sandıkları Nizamnamesinin bankacılık sektörü açısından taşıdığı diğer önemli husus ise tarım kredisinin yanında aynı zamanda daha küçük çaplı nakit ihtiyacı taşıyanlara yönelik menkul rehin karşılığında ödünç nakit verme çalışmalarına öncülük etmesi ve bu amaç doğrultusunda “İstanbul Emniyet Sandığı’nın” kurulmasıdır. Memleket Sandıklarının para kaynağı öncelikle köy dayanışması ile karşılanırsa da, sonrasında köylü vatandaşların mal yatırımları ile aynı orantıda sandıklara buğday vermesi ile sermaye sağlanmaya çalışılmıştır (Keskin ve İnan, 2008, s.2-3).

1908 senesinde II. Meşrutiyet'in ilan edilmesi ile birlikte ticaret açısından milli kurum ve bankaların olması gerektiği fikri neticesinde ulusal sermaye ile kurulmuş bankaların birbiri ardına faaliyete geçmesi kaçınılmaz olmuştur. Milli sermaye ile kurulmuş bankalar çoğunlukla Anadolu'da kurulmuş yöresel bankalar olarak ifade edilmektedir. Bu sebeple yöresel bankacılı tarihi ile milli bankacılık tarihi Türkiye açısından aynı zaman dilimlerinde açıklanmaktadır. Yöresel bankacılık faaliyetlerinin ortaya çıkmasının en önemli nedeni ise ülke sınırları içerisindeki sermayenin ulusal ticarete katkıda bulunmasını sağlamaktır(Akgüç, 1989s.15).

En genel ifadeyle açıklamak gerekirse Osmanlı Devleti dönemi içerisinde bankacılık hukukundan söz etmek mümkün değildir. Bankacılık faaliyetleri, yabancı sermayeler üzerine yoğunlaşmış ve tamamıyla ticari kredi esasına göre çalışmalarını sürdürmüştür. Bu nedenle sanayileşmenin gerçekleşmesine yönelik bir kredi stratejisi izlenmesi açısından elverişli bir ortamın doğuşu olanaklı olmamıştır. Kredi sistemi yalnızca faiz oranlarının hesaplanması amacıyla kullanılmış ve 1852 senesinde ortaya çıkarılan Murabaha Nizamnamesi ile bu sorunun çözülebileceğine inanılmıştır. Bankacılık sektörü içerisinde Osmanlı Bankasının merkez bankası olarak faaliyet sürdürmesi de olumsuz durumların yaşanmasında etkili bir rol oynamıştır. Osmanlı dönemi içerisinde devlete borç verme durumu söz konusu olduğundan kreşi işlemlerinde mevduat sahibine gereken önem verilmemiştir. (Burak, 2015, s. 7)

1.2.2. Cumhuriyet Dönemi

1.2.2.1. Milli Bankalar Dönemi

1923 senesi itibari ile 22 adet milli, 13 adet yabancı kaynaklı sermaye ile kurulmuş olan totalde 35 banka Türkiye sınırları içerisinde faaliyet göstermeye başlamıştır. Bu bankaların 139 adet şubesi ile çalışmalarını sürdürdüğü bilinmektedir. 1923 senesinde İzmir İktisat Kongresi'nin gerçekleşmesi sonrasında bankacılık sektörü ile ilgili büyük gelişmeler kat edilmeye başlanmıştır. İlgili kongrede finansal açıdan gelişim ve büyümeden bahsedilebilmesi için milli bankacılık faaliyetlerinin kurulması ve geliştirilmesinin öneminin altı çizilmiştir. Kongrede alınan kararlar kapsamında Atatürk tarafından verilen direktifler doğrultusunda "26 Ağustos 1924" senesinde Cumhuriyet dönemi içerisinde kurulan ilk milli banka olan "Türkiye İş Bankası" kurularak faaliyete başlamıştır. 1932 senesine kadar geçen dönem içerisinde "İş

Bankası'nın" ardından "Türkiye Sinaî ve Maadin Bankası", "Emlak ve Eytam Bankası" kurulmuştur. Tek şubeli bölgesel banka miktarında da yükseliş yaşanan Cumhuriyet Dönemi içerisinde bankacılık sektörü ve banka hukuku ile ilgili ilk kanuni beyanname olan "Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Kanunu 30 Haziran 1930 tarih ve 1715 sayı ile yayınlanmıştır". (Sümer, 1999, s. 10-20)

1.2.2.2. Devletçilik Dönemi

Cumhuriyet döneminin ilk 10 senesi içerisinde geliştirilen ve özel sektörün özendirilmesine yönelik sanayileşme planlamaları, sermayenin yetersiz kalması nedeni ile başarılı bir netice gerçekleştirilmemiştir. Ayrıca 1929 senesinde ortaya çıkan ve Sovyetler Birliği ekonomisi dışında tüm dünya genelinde ekonomiyi büyük ölçüde etkileyen Büyük Buhran ardından ekonomi açısından yeni gelişmeler meydana gelmiştir. Devletin kalkınmaya vereceği desteğin ve etkili müdahalelerin önemini tartışıldığı bu dönemde Türkiye içerisinde ekonomik kalkınmanın gerçekleşebilmesi açısından devletin sanayi yatırımlara odaklanması gerektiği ve bu alandaki çalışmalarını artırması gerektiği vurgulanmıştır. Bu anlamda ülke genelinde kamu iktisadi teşebbüsleri ile birlikte eksik olan sermaye devlet desteği ile sağlanmaya çalışılmış ve ithal ürünlerin ikamesinin sağlanacağı üretilere öncelik verilmesi gerekliliği savunulmuştur. İktisadi devletçilik olarak ifade edilen bu stratejik planlama bankacılık sektörünün gelişiminde de önemli rol oynamıştır. Bu dönemde kamu bankaları giderek artmaya başlamıştır. (Dinçer, 2006, s. 96-97)

Bu dönem içerisinde hem şehirlerin kalkınmasına destek sağlamak, imar plan ve projelerini yürütmek, şehir ve şehir merkezi dışındaki yerleşim birimlerin insu, elektrik, havagazı, kanalizasyon gibi insani nitelikli ihtiyaçları ile ilişkili olarak alt yapı oluşturmak ve güçlendirmek amacıyla kamu hizmetlerinin götürülebilmesi için belediyelere gereken miktarda orta ve uzun vadeli krediler ile ilgili teknolojik danışmanlık hizmetinin verilmesi amacıyla 24 Haziran 1933 tarihli 2301 sayılı bir kanun ile Belediyeler Bankası kurularak faaliyete geçirilmiştir. Belediyeler Bankası kuruluş yapısı itibarıyla sadece Belediyelerin çeşitli kamu hizmet faaliyetlerini gerçekleştirebilmeleri için bir sermaye sağlama görevi içermektedir. Fakat nüfusun hızla çoğalması, kentleşmenin giderek artması kredilerin eksik kalmasına neden olmakta aynı zamanda finansal kaynak ve teknolojik yardıma ihtiyacı olan "İl Özel İdareleri" ile köylerin bu yardım fonundan faydalanamaması gibi sebepler

değerlendirildiğinde Belediyeler Bankası, 1945 senesinde 4750 sayılı kanun ile İller Bankası ismi ile revize edilerek tekrar örgütlenmiştir. Bu örgütlenme ile kanun çerçevesi ve etkinlik alanı il – köy idarelerinin imar planlamalarını ve faaliyetlerini kapsayacak şekilde genişletilmiştir. (Coşkun ve diğ., 2012 s.25).

1.2.2.3. Yeni Devletçi ve Liberal Dönem

Birinci Beş Yıllık Sanayi Planı uygulamasının başarılı sonuçlar doğuracak nitelikte yürütülmesi ile birlikte 1936 senesinde İkinci Beş Yıllık Sanayi Planı hazırlanmaya başlanmıştır. İkinci Beş Yıllık Sanayi Planı ile tahmin edilen süre; ve yatırım mallarının üretiminin öncelenmesi ve bunun yanı sıra gıda, kimyevi madde, makine, ve deniz yolu ulaşımı gibi çeşitli girişimler için 112 milyon TL’lik bir yatırımın gerçekleştirilmesiydi. Bu kapsamda değerlendirildiğinde İkinci Beş Yıllık Sanayi Planı ilk planın devamı niteliği taşımaktaydı. Fakat II. Dünya Savaşı nedeni ile bu planın uygulamaya geçirilmesinden vazgeçilmiş ve bu plan yerine İktisadi Savunma Planı yürürlüğe konmuştur. II. Dünya Savaşı ardından ülkelerde yaşanan iç ve dış gelişmeler neticesinde yeni ekonomik politika arayışlarına girilmiştir. Özellikle 1945-1960 seneleri arasında kalan dönemin bilinen en belirgin özelliği bir sanayileşme stratejisi olarak iktisadi devletçilik anlayışı yerini özel kesime bırakmıştır. Böylelikle özel sektör ekonomi kalkınma politikası içerisinde oldukça önemli bir konum elde etmiştir.

Stratejinin devlet anlayışından özele kaymasındaki en önemli neden ise savaş döneminde ortaya çıkan enflasyon yüksekliği ve spekülasyon ortamları içerisinde tarım ve ticaret sektörleri içerisinde özel sermaye birikiminin hem ekonomik hem de sosyal gelişim de aktif rol oynaması olmuştur. Bu süreç içerisinde kırsal kesimin pazar piyasası içerisinde yer edinmesi, şehirleşmenin hızlanması ve ayrıca yeni birikim imkanlarının ortaya çıkması özel sermaye birikiminin ileri boyutlara taşınmasına neden olmuştur. Bu dönem içerisinde yatırımların çoğalması, milli gelirin ve aynı oranda nüfus hızının giderek yükselmesi, kırsaldan kente olan göçün giderek artması ve buna bağlı olarak şehirleşmenin hızlanması ekonomi içerisinde nakit ve kredi ihtiyacının da artmasına neden olmuştur. Dolayısıyla bankacılık sektörü içerisinde yapılan yatırımların geri dönüşleri de giderek artış göstermiş ve özel girişimcilerin idare ettiği bankacılık önem kazanmaya başlamıştır. İlgili dönem içerisinde özel sanayi üretiminin artmasının en önemli sebeplerinden biri 1950 senesinde kurulan Türkiye Sanayi Kalkınma Bankası

Anonim Şirketi olarak gösterilmiştir. II. Dünya Savaşı ardından Dünya Bankası'nın isteği üzerine gelişmekte olan ülkelerin yararlanması için meydana getirilen sanayileşme yaklaşımlarından biri olan Türkiye Sanayi Kalkınma Bankası'nın en önemli amacı özel endüstrinin gelişiminde iç ve dış destek ortamını sağlaması olmuştur. Bu çerçevede bankanın amaçlarını aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür; (Coşkun ve diğ., 2012 s.30).

- Özel endüstrinin kurulup gelişmesi yönünde destek sağlamak,
- Yerli-yabancı ortaklık temeline dayanan sanayi kuruluşlarının kurulmasını teşvik etmek ve hisse senetlerinin özel mülkiyete geçmesini ve özel mülkiyette kalmasını sağlamak.

Bu amaçlar kapsamında Türkiye Sanayi Kalkınma Bankası, 1950-1962 seneleri arasında kalan dönem içerisinde sanayi sektörüne toplamda 500 milyon TL yakın kredi kullandırmıştır. Türkiye Sanayi Kalkınma Bankası'nın dönem içerisinde verdiği toplam kredi tutarının toplam krediler içerisindeki oranının 1/10 olduğu belirtilmektedir. Türkiye Sanayi Kalkınma Bankası'nın sunduğu kredilerin oransal dağılımında ana tüketim ürünleri , sanayi temelli dağılımında ise Marmara Bölgesi'ne öncelik verildiği ifade edilmektedir. (Doğan ve Uzundağ, 2013, s.15-17).

1.2.2.4. Planlı Dönem

Türkiye ekonomisinin 1950-1960 seneleri arasındaki dönem içerisinde ekonomik anlamda istikrarlı bir büyüme ivmesi yakalayamadığını söylemek mümkündür. 1954 senesine kadar geçen sürede iç ve dış şartlarda görülen elverişli ortam nedeni ile ekonomik açıdan başarılı nitel ve nicel gelişmeler gözlemlenmiştir. Fakat sonraki yıllarda şartların giderek negatif tarafa yönelmesi ile birlikte 1954 senesi itibarıyla ekonomik açıdan üretimde yavaşlama, dış ticaret açıklarında büyüme, enflasyon ile birlikte meydana gelen kriz ortamına sürüklenme ortaya çıkmıştır. Böylelikle ekonomideki büyüme ve gelişim hızı büyük bir sektöre uğramıştır. Meydana gelen ekonomik krizin görünen nedenleri arasında iç ve dış kaynaklar arasında dengesiz bir ekonomik kalkınma çabasının sürdürülmesinden kaynaklanmaktadır. Çünkü aynı çaba kaynak kullanımında ve istikrarın sürdürülmesinde gösterilememiştir. 1958 senesi itibarıyla faaliyete geçen istikrar önlemleri ile ekonomini sürdürülebilirliğinin gelişmesine katkı sağlamak amaçlanmıştır. Fakat bu önlemler de istikrarın sağlanmasında yetersiz kalmıştır (Arıcan ve Tanınmış Yücememiş, 2016, s.35).

Ekonominin istikrar kazanabilmesi ve krizin sonlanabilmesi için, sermaye kullanımını serbest piyasa koşullarına bırakmak ve sermaye kullanımını planlı ve programlı şekilde gerçekleştirmek gerekmektedir. Mevcut iç ve dış şartlar ve gidişat sermaye kullanımının planlı ve programlı olması konusunda gelişmelerin gösterilmesine neden olmuştur. Bu strateji sonucunda liberal ekonomi politikalarından vazgeçilmiş ve iktisat kalkınma planları ile uygulamaya geçilmesine karar verilmiştir. Kalkınma planları dönemi adı verilen bu dönemde sanayileşme temeline dayanan bir ekonomik kalkınma stratejisi ortaya konmuştur. Sanayileşme politikası ile ithal ikameci sanayileşme modeli geliştirilmiştir. Bu model gereği, ilgili bölgelerden gümrük vergileri uygulamaya konmuş ve ithalat yasakları gibi yüksek oranda alınan önlemler ile korumaya geçilmiştir. İthal ikameci politikası ile birlikte Türkiye ekonomisi, dışa kapalı bir ekonomik anlayış üzerine tesis edilmiş, ve faiz oranları ve döviz kuru gibi temel fiyatlar iktidar tarafından küresel ekonomiden hariç şekilde dizayn edilmiştir. Planlı dönem içerisinde bankacılık sektörü de devlet kontrolünde iş ve işlemlerini gerçekleştirmeye başlamıştır. Yatırım ve banka kredilerine belirlenecek faiz rakamları, banka komisyon rakamları ve kredi sınırları, uygulanan ithal ikamesi politikasına göre bilirliliği bankaların esas görevi kalkınma planlarında yer alan yatırımların maliyetlerinin karşılanması olarak tanımlanmaktadır.(Artar, 2012, s. 7-8)

1.2.2.5. Dışa Açılma Dönemi

Kalkınma planları ile birlikte ekonominin yönetildiği dönem içerisinde ekonomik ve siyasi bunalım ortaya çıkmıştır. Geliştirilen planlar ile beklenen bunalım etkilerinden uzak ekonomik ve sosyal bir gelişim gösterilmesiydi. Fakat ekonominin planlamalar ile yönetilmesi ve yönlendirilmesi önceki zamanlarda yaşananlarda gözlemlenen bunalımlardan çok daha ağır bir bunalım ve kriz ile sonuçlanmıştır. 1970 senesinin ortası itibariyle ekonomide dünya genelinde ciddi bunalım göstergeleri ortaya çıkmaya başlamıştır. Özellikle 1978-1970 seneleri arasında bunalım etkileri giderek ağırlaşmaya başlamıştır. Böylelikle ekonomide plan uygulaması anlamını ve geçerliliğini kaybetmiştir. Yaşana bunalım sebepleri ilk olarak üretim olmak üzere hem iç hem de dış şartlarda yaşanan değişimler ile açıklanmıştır. Planlı dönem içerisinde uygulamaya geçilen ithal ikameci sanayileşme politikası döviz kazanmaya değil dövizden tasarruf etme modeline dayanmıştır. Fakat bu dönemde ilgili politika ile ters düşecek derecede döviz talebi giderek artış göstermiş ve bu nedenle sanayileşme modeli

için izlenen yol anlamsız hale gelmiştir. Üretim yapısı başta olmak üzere bunalıma sebebiyet veren faktörlerin yanında 1974 senesinde Petrol İhraç Eden Ülkeler Örgütü tarafından petrol fiyatlarının beş katına çıkarılması, Kıbrıs Barış Harekâtı ve Türkiye'nin de büyük ekonomik bir ilişkinin içinde bulunduğu ülkelerin ağır bunalımları da hissedilen krizin giderek derinleşmesinde etkili olmuştur(Coşkun ve diğ., 2012, s.25).

Ekonomide yaşanan bunalımların giderilmesi amacıyla 1978-1979 seneleri arasında birçok önlemler alınmasına ilişkin planlamalar yapılmıştır. Fakat alınan önlemler başarı ile sonuçlanmadığı için hükümet tarafından 24 Ocak 1980 tarihinde yeni bir ekonomi politikası uygulamaya koyulmuştur. Bu politikanın belirleyici özelliği ise ekonomiye ilişkin karar sürecinin mevcut piyasa işleyişine göre şekillenmesi ve fiyatların bu hususta tek yol gösterici olarak kabul edilmesi gösterilmiştir. Bu anlamda 24 Ocak 1980 tarihinde verilen kararın devamı olarak 1 Temmuz 1980 tarihinde bankacılık Faaliyeti içerisinde önemli bir dönemeç niteliği taşıyan, süreli mevduat ve kredilere uygulanan faiz rakamları serbest bırakılarak bankalara yatırım sertifikası çıkarma hakkı verilmiştir (Arıcan ve Tanınmış Yücememiş, 2016, s.14)

1980-2000 senelerini kapsayan dönemde ise sabit fiyatların toplam aktiflerine bakıldığında 4, toplam kredilere bakıldığında ise 2 ve toplam mevduatın 6,6 kat artış gösterdiği tespit edilmiştir. Gayri Safi Milli Hasıladaki artışın ise bu oranlarla kıyaslandığında %85 seviyesinde kaldığı gözlemlenmiştir. Bu dönem içerisinde kriz ve yüksek enflasyon süreci devam etmiş, yurtdışından referans ve kaynak sağlama imkanının yükselmesi, mevduat faizlerinin serbest bırakılması, döviz açısından tasarruf yapıla bilmesi neticesinde ekonomik büyüme ivme kazanmıştır. Mevduat bu süreç içerisinde oldukça hızlı artış gösteren kalemlerden biri olmuştur. 1980 senesinden sonraki dönem içerisinde ise kamu giderleri günden güne artış göstermiş fakat gelirler aynı yükselişi yakalayamamıştır. Bu nedenle gelir ve gider dengesizlikleri gözlemlenmeye başlamıştır. Kamu açıklarının kapatılması ve dengenin tekrar sağlanabilmesi açısından hükümetler iç borçlanmaya gitmeyi tercih etmiş böylelikle finansal piyasalardan kaynak toplayabilmişlerdir(Coşkun ve diğ., 2012, s.28).

1.2.2.6. Yeniden Yapılanma Dönemi

Ekonomi içerisinde sürekli yükselen enflasyon ve kamu açıklarının kontrol edilemez bir raddeye ulaşması sonrasında 2000 senelerinin başı itibarıyla enflasyon

seviyesini düşürmek ve ekonomideki büyüme ortamını tekrar sağlayabilmek için detaylı bir ekonomi planlanarak bir program yürürlüğe koyulmuştur. İlgili program ile sıkı bir maliye stratejisinin uygulanması ve detaylı reformların hayata geçirilmesinin yanında enflasyon yükselişinin hızla önüne geçilebilmesi için likidite genişlemesini yabancı kaynak girişine ilıstiren bir düzene oturtulmuştur. (Arıcan ve Tanınmış Yücememiş, 2016 s.18).

Bu programın uygulanması ile birlikte kamu açıklarının küçültülmesi ve radikal reformlar açısından önemli ve büyük adımlar atılmış olmuştur. İlgili yapısal reformlar içerisinde yer alan finansal kesim reformu neticesinde ortaya çıkan Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun faaliyete geçmesi ile bankacılık sektörüyle alakalı tüm düzenleme, gözetim ve denetleme işlevleri tek bir otoritede toplanmak amaçlanmıştır. Programın yürürlüğe girmesi ile birlikte faiz rakamları beklenenin de üzerinde geriye düşmüş ve enflasyon büyük ölçüde duraklama evresine girmiştir. Böylelikle hem üretim hem de iç talep yeniden hareketlenmeye başlamıştır. Yaşanan bu artış neticesinde iç ve dış piyasaların devamlılığının sağlanabilirliği ve özellikle cari işlem açığının kapatılacağı konusunda endişe ve şüpheler giderek artmıştır. (Dinçer, 2006, s. 90-93)

Uygulamaya geçilmiş olan kura dayalı para stratejisi ile likidite yatırım sisteminin döviz girişine dayalı olduğu bir yapı içerisinde dış kaynaklarda yaşanan bu daralma likidite artışında da yavaşlamaya neden olmuştur. Likidite sıkışıklığında yaşanan bu artış Temmuz ve Ağustos dönemlerinde %30 civarında gerilese de Eylül ayında kısa vadeli faiz oranları tekrar yükselişe geçmiştir. Bankacılık sektöründe olası likidite, faiz ve kur risklerine ilişkin duyarlılığın giderek arttığı bir dönemde meydana gelen faizlerdeki yükseliş özellikle yabancı sermayeli yatırımcıların izlediği programların devamlılığı konusunda kişilerin tereddüt duymasına yol açmıştır. Kasım ayı itibariyle kısa vadeli faiz oranlarında ortaya çıkan ani yükseliş ile eş zamanlı olarak tahvil-bono ve hisse senedi fiyatlarında aynı keskinlikte bir düşüş yaşamıştır. (Arabacı, 2018, s. 31-32)

Krizin daha fazla yayılmasının önüne geçebilme düşüncesi ile Kasım ve Aralık ayları içinde bir takım önlemler alınmaya başlanmış, yapısal reformlar giderek hızlandırılmış ve uygulanan "Stand-By" düzenlemesine ilişkin 7,5 milyar dolar bedelinde ilave kaynak kolaylığı sağlanması doğrultusunda Uluslararası Para Fonu ile anlaşma varılmıştır. Kasım krizi ardından uygulanan tedbirler ve Uluslararası Para Fonu

ile yapılan anlaşma neticesinde finansal piyasalar içerisindeki git-gel hareketleri azaltılmış, Merkez Bankası içerisindeki döviz kaynakları yükseltilmiş ve faiz oranlarının kriz ortamına kıyasla büyük ölçüde gerilemesi sağlanmıştır. Şubat ayında hazine ihalesinden önce meydana gelen olumsuz gelişmeler neticesinde uygulanan strateji ve planlamaya olan güven tamamen sarsılmış ve Türk Lirasına karşı bir tepki geliştirilmiştir. Giderek artan döviz talebi karşısında Merkez Bankası, likiditeyi kontrol altına almaya çalışmıştır. Özellikle kamu bankalarının yaşadığı likidite sıkışıklığı ve ihtiyacı ödemeler sisteminin kilitlenmesine neden olmuştur. Bu nedenle uygulanmakta olan döviz kuru sisteminden vazgeçilerek Türk Lirası dalgalanmaya bırakılmıştır.(Çolak, 2001, s. 18-27)

1.2.2.7. Mevcut Durum

Bankacılık sektörü, Türkiye içerisinde ekonomik sistemin en önemli faktörlerinden biri olmasının yanında aynı zamanda ekonominin gidişatında da oynadığı etkili rol ile oldukça büyük bir sektördür. Bankacılık sektörü, bir ülkenin ekonomi kaynaklarının artırılmasında aracı olan ekonomik sistem içerisindeki en önemli parçalardan biridir.

Bankacılık sektörünün finansal sistem içerisinde üstlendiği rol, sosyo-ekonomik gelişim düzeyine oranla her ülkede değişkenlik gösterebilmektedir. Sistem içerisinde bankacılık sektörünün payı, çoğunlukla hem sosyal hem de ekonomik gelişmeyle doğru orantılı olarak azalmaktadır. Türkiye içerisinde de bankacılık sektörünün finansal sistem içerisindeki rolü azalmış olmasına karşın hala yüksek seviyelerde gözlemlenmektedir. Türkiye içerisinde ekonomik sistemin bilançosundaki büyüklüğün %88'i bankalardan meydana gelmektedir. Özellikle 2001 senesi ardından ekonomik sistem içerisinde gerçekleşen gelişmeler neticesinde bankacılık sektörü, finans sistemi içerisindeki ağırlığını artırmıştır (Arıcan ve Tanınmış Yücememiş, 2016, s.15).

1.3. TÜRKİYE'DE BANKACILIK TÜRLERİ

Bankalar, kredi ve sermaye açısından tüm finansal işlemlerin gerçekleştirilmesinde aracı olan kuruluşlardır. Bankacılık sektörü içerisinde gerçekleştirilen faaliyetler müşterilerin talep ve ihtiyaçlarına yönelik şekillenmektedir.

Müşterilerin her talep ve gereksinimine uygun bankacılık hizmetleri ve türleri mevcuttur.(Türkiye Bankalar Birliği, 2017, s. 15)

Bankalarda müşteri portföyü gerçek ve tüzel kişilerden meydana gelebileceği gibi hizmetler müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarına göre de belirlenebilmektedir. Hem gerçek hem de tüzel kişilerin gereksinimlerine yönelik hizmet veren bankalar, müşterilerin başvurularının ardından gerekli tüm iş ve işlemleri gerçekleştirmektedir..

Finans sektörünün tüm dünyada belirleyici bir statüde olduğu günümüzde, bankacılık faaliyetlerinin de üst düzey gerçekleşmesi oldukça önemlidir. Birbirinden farklı birçok bankadan bahsetmenin mümkün olduğu bugün, her sokakta müşterilerinin karşısına çıkan bankalar farklı isimler ile anılmaktadır. Tek bir amaç doğrultusunda hizmet verdiği düşünülen bankalar esasen birbirinden farklı birçok özellik ve fonksiyonu da içinde barındırmaktadır. Bu nedenle kişisel veya ticari gereksinimlerin giderilmesi amacıyla kurulan bankaların birbirinden farklı amaçlar taşıdığını söylemek mümkündür. (Türkiye Bankalar Birliği, 2017, s. 14-34).

- **Merkez bankası;**Bankaların bankası olarak ifade edilmektedir. Bir ülke içerisinde genel ekonomi politikalarının belirlenmesinde rol oynayan Merkez bankalarının taşıdığı en temel amaç fiyat istikrarının sağlanmasıdır.

- **Mevduat bankaları;**Fon kaynakları ve mevduatlardan meydana gelen bankalar Mevduat bankaları olarak açıklanmaktadır. Bu bankalarda toplanan mevduatlar kredilere dönüştürülerek bir nevi fon arz ve talebinin karşılanmasında köprü görevi taşımaktadır.

- **Yatırım bankaları;**Yatırım yapma amacı güden kuruluşlara kaynak sağlayan bankalar Yatırım bankaları olarak ifade edilmektedir. Genel anlamda işletmeler tarafından tercih edilen bankaların kar marjının düşük olması tercih edilebilirliğini artıran unsurlar arasındadır.

- **Kalkınma bankaları;**Bir ülke içerisinde ülkenin ekonomik açıdan kalkınması amacıyla hareket eden ve genel olarak gelişmekte olan ülkelerde faaliyet gösteren bankalar Kalkınma bankaları olarak isimlendirilmektedir.

- **Ticaret bankaları;**Kısa vadeli fon toplama işlemleri ile ilgilenen bankalar Ticaret bankaları olarak ifade edilmektedir. Ticaret bankalarının bulunduğu ülke ekonomisine katkısı yadsınamayacak derecededir.

- **Özel amaçlı bankalar;** Özel ve kurallar çerçevesinde oluşturulan bu tür bankalar özellikle çiftçiyi destekleyen ve tarımın gelişimine katkıda bulunan faaliyetlerde uygun kredi imkanı sunmaktadır.

- **Kıyı bankaları;** Serbest bölgelerde meydana gelen ve ülke dışı fonların yine ülke dışında kullanılmasını sağlayan bankalar Kıyı bankaları olarak ifade edilmektedir.

- **Uluslararası bankalar;** Küresel anlamda ticaretin gelişmesini amaçlayan Uluslararası bankalar, hem ihracat hem de ithalat için fon sağlamaktadır. Yabancı projelerin gelişimine de katkıda bulunan bu tür bankalar, muhabirlik görevini de taşımaktadır.

1.4. BANKALARIN SINIFLANDIRILMASI

Bankalar temelde aynı iş ve işlemlerin gerçekleştirilmesi için kurulan kuruluşlar olsalar da çeşitli kriterlere göre kategorize edilmesi mümkündür. Çalışmanın bu bölümünde bankaların sermaye kaynaklarına, Bankalar Kurulu'na ve kapsamlarına göre sınıflandırıldıkları başlıklar ele alınmıştır. (Türkiye Bankalar Birliği, 2017)

1.4.1. Sermaye Kaynaklarına Göre Bankalar

Bankaların kuruluş sermayelerinin hangi kaynaktan sağlandığına yönelik yapılan sınıflandırmalarda bankalar üç grupta ele alınmıştır. (Yetiz, 2016, s. 111-113)

- *Milli sermaye ile kurulan bankalar,*
- *Dış sermaye ile kurulan bankalar,*
- *Ortak, Milli ve dış sermaye ile kurulan bankalar.*

1.4.1.1. Yerli Sermayeli Bankalar

Türkiye içerisinde belirlenmiş yasalardaki usul ve esaslar çerçevesinde kurulumu gerçekleşmiş ve sermayesinin tamamının Türk Lirası'ndan oluşan, aynı zamanda idare, denetim ve merkezlerinin Türkiye'de olduğu bankalar yerli sermayeli bankalar olarak açıklanmaktadır. Bu bankalar sermayenin devletten veya özel kişilerden gerçekleşmesi biçimine göre kendi içlerinde Devlet, Özel Sektör ve Karma Sermayeli Bankalar şeklinde birbirinden ayrılmaktadır. (Yetiz, 2016, s. 111-115)

- **Devlet (Kamu) Bankaları;**Bu bankalar içerisinde sermayelerin tamamı devlete, devlet adına hazineye veya diğer kamu tüzel kişilere aittir. Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası, İller Bankası ve Türk Kalkınma Bankası gibi bankalar kamu sermayesi ile kurulan bankalar arasında gösterilebilmektedir.

- **Özel Bankalar;**Kuruluş sermayeleri içerisinde kamu payının bulunmadığı yalnızca özel kişi veya işletmelerin sermayeleri ile kurulan bankalar özel bankalar olarak ifade edilmektedir. Bu tür bankalar genel itibariyle ticaret, mevduat veya yatırım bankası işlevi ile kurulmaktadır. Akbank, Türkiye Garanti Bankası ve Türkiye İş Bankası bu tür bankalara örnek verilebilmektedir.

- **Karma Bankalar;**Kuruluş sermayelerinde özel sektörün yanı sıra devletin payının bulunduğu bankalar karma bankalar olarak ifade edilmektedir. Halk Bankası, Vakıflar Bankası gibi örneği bulunan bu tür bankaların sermayelerinin büyük bir kısmı devlete ait olduğu için iş ve işlemlerin yürütülme esasları devlet bankalarında olduğu gibi işlemektedir.

1.4.1.2. Yabancı Sermayeli Bankalar:

Kuruluş sermayesinin bütününe yabancı kişi veya işletmelerinsahip olduğu bankalar yabancı sermayeli bankalar olarak ifade edilmektedir. Bu bankaların idaresi ve merkezi genel olarak Türkiye sınırları dışında, farklı bir ülkede bulunmaktadır. “ING Bank”, “HSBC Bank”ve “Citibank” bu tip yabancı sermayeli bankalara örnek verilebilir.

1.4.1.3. Türk ve Yabancı Sermayeli Bankalar:

Bilhassa Türkiye içerisinde yakın yıllarda yaşanan siyasi ve finansal gelişme ışığında kuruluş sermayesinin birden fazla ülkeye ait olduğu bankalar ortaya çıkmıştır. Yapı Kredi Bankası bir Türk-İtalyan ortaklığı ile hizmet vermekte olup bu tür bankalara örnek verilebilmektedir.

1.4.2. Bankacılık Kanunu’nda Tanımlanan Bankalar

Bankacılık Kanunu içerisinde genel geçer bir banka tanımı bulunmamakla birlikte, bankalar kendi faaliyet alanlarına göre yatırım, katılım, kalkınma ve yatırım

bankaları olarak kategorize edilmiş ve her kategorideki bankanın hizmet anlayışları tanımlanmıştır. (Aydın, 2006, s. 43)

- **Mevduat bankaları;** Kendine veya hesabına mevduat kazandırmak ve kredi kullanımına teşvik etmek amacıyla icraat gösteren bankalardır.
- **Katılım bankaları;** Özel cari ve katılım hesapları ile fon biriktirmek ve kredi kullanmayı teşvik etmek amacıyla icraat gösteren bankalardır.
- **Kalkınma ve yatırım bankaları;** Yatırım toplama veya katılım fonu oluşturma, kredi kullanımına teşvik etme gibi faaliyetlerin yanında özel yasalar ile belirlenmiş görevleri yerine getiren bankalardır.

Bankacılık Kanunu içerisinde gerçekleştirilen bu gruplandırma içerisinde esas alınan hususlar bankaların faaliyet alanları ve amaçları olmuştur. Yapılan araştırmalar sonucunda bankaların faaliyetleri ve hedefleri doğrultusunda aşağıda açıklamaların yapıldığı sınıflandırmalar görülmüştür. (Burak, 2015, s. 15)

- **Ticaret bankaları;** Temel bankacılık hizmetlerini gerçekleştirmektedir. Ticaret bankalarının fon kaynakları mevduat, krediler ve sermayelerden meydana gelmektedir. Devlet sermayesi ile kurulan bu bankalar ticaret bankalarının yaptıkları işler yanında özer sermaye ile kurulan yerli ve yabancı bankaların çoğu da ticaret alanında faaliyet göstermektedir. Özel teşebbüs ile kurulan bankalar da Türkiye sınırları içerisinde genel anlamda bu grupta yer almaktadır.

- **Mevduat ve Katılım Bankaları;** Kişilerin ufak birikimlerini toplayan onları işleten bankalar mevduat ve katılım bankaları olarak ifade edilmektedir.

- **Mevduat Bankaları;** Kısa veya uzun vadede tasarrufları toplayarak belirli bir süre sonunda önceden belirlenmiş faiz tutarında birikime ilave yapmaktadır. Her ülkenin kanunları çerçevesinde yürütülen ve denetlemesi gerçekleştirilen mevduat bankaları, çoğunlukla ipotek karşılığında taşınmaz kredileri, devlet tahvilleri ile itimat veren işletmelerin “hisse senedi ve tahvil piyasası” hizmeti veren bankalardandır.

- **Katılım Bankaları;** Mevduat bankalarına şekil yönünden benzeyen katılım bankalarını mevduat bankalarından ayıran husus sabit getirisi olan bir yatırım yerine, özel cari hesap ve katılım hesapları olmak üzere iki metot ile fon toplama işlemini gerçekleştiren banka olmasıdır. Modern bankacılık anlayışını benimseyen katılım bankaları, faizden uzak kalmayı tercih eden bireylerin finansman gereksinimlerini karşılamakta, birikimlerini değerlendirmekte ve geleneksel bankacılık

faaliyetlerine alternatif bir seçenek olmak üzere kurulmuştur. Finansal kiralama işlemi de katılım bankalarına özel sunulan hizmetler arasında yer almaktadır.

- **Ziraat Bankaları;** Tarımsal faaliyetler ile geçimini sağlayan kişilerin desteklenmesi ve teşvik edilmesi anlayışı ile kurulan bu bankalar tarım ile uğraşan bireylerin gereksinimlerini karşılayacak hizmetler sunmaktadır. Türkiye içerisinde bu tür hizmetler Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası tarafından gerçekleştirilmektedir.

- **Sanayi Bankaları;** Spekülasyon ve finansman bankası olarak nitelendirilen sanayi bankaları, endüstri alanında faaliyet gösteren kuruluşların gereksinimlerini karşılamaya yönelik uzun vadeli krediler ile hizmet vermektedir. Türkiye içerisinde bu tür bankalar yasalar çerçevesinde kurulmuştur. “Sümerbank, Etibank, Denizcilik Bankası ve Turizm Bankası” bu tür bankalara örnek olarak gösterilebilmektedir.

- **Yatırım Bankaları;** Devletlerin veya kuruluşların uzun vadede finansman gereksinimlerinin karşılanabilmesi amacıyla hisse senetlerinin ve tahvil gibi taşınır kıymetlerin ihraç edilmesine aracı olan bankalardır. Yatırım toplama yetkisi olmayan bu bankalar tahvil ihraç etme şartı ile orta ve uzun vadeli kredi sağlamak ile görevlidir.

- **Kalkınma Bankaları;** Çoğunlukla az gelişmiş ülkelerde gözlemlenen az gelişmiş ekonomiler içerisinde yatırım konusunda sermaye eksikliğinin giderilmesini sağlamak ve kalkınma konusunda önem arz eden bölgelerin kalkınmasına destek sağlamak için kurulan bankalardır. Yatırım bankaları gibi mevduat toplama yetkisine sahip değildir.

- **Merkez Bankaları;** Buldukları ülke içerisinde para ve kredi stratejilerinin, politikalarının yönetilmesini sağlayan Merkez bankaları, banknot ve kağıt para üretmek, para piyasası içindeki para ve kredi genel hacmini düzenlemek, faiz oranlarını ayarlamak ve hadleri bildirmek, hazineye avans sağlamak, veznedarlık yapmak, döviz alım ve satım işlemlerini düzenlemek, bankaların çeşitli zamanlarda maruz kaldıkları likidite sıkıntılarını finanse ederek gidermek bu bankaların görevleri arasında yer almaktadır.

1.4.3. Kapsamlarına Göre Bankalar

Bankaların bir diğer sınıflandırması kapsamlarına göre ele alınmıştır. Kapsamlarına göre banka sınıflandırmaları aşağıdaki bölümde incelenmiştir.(Yazıcı, 2015, s. 24-27)

- **Özel Bankacılık:**Banka müşterilerinin profil analizlerinin gerçekleştirilerek onların gereksinim ve yatırım tercihlerine uygun bir şekilde alternatif hizmetlerin üretildiği bankacılık türü olarak ifade edilmektedir. Böylelikle müşteri yatırımları, özel bankacılık hizmetleri tarafından geliştirilmiş ve belirlenmiş riskler üzerinden yönetilmektedir. Özel bankacılık hizmetleri, bankaların özel bankacılık şubeleri tarafından gerçekleştirilmektedir.

- **Perakende Bankacılık:**Kişiler ve KOBİ'lerden mevduat kabul etme, onlara kredi hizmeti verme gibi faaliyetlerin gerçekleştiği hizmetler perakende bankacılık olarak ele alınmaktadır. Küçük tutarlı olarak görünse de perakende bankacılık hizmetleri çok sayıda olduğu için hacmi de aynı oranda geniştir.

- **Toptancı Bankacılık:**Kurumsal bankacılık hizmetlerinin yürütüldüğü toptancı bankacılık hizmetlerinin perakende bankacılık hizmetlerinden farkı, çok daha az sayıda fakat geniş hacimli işler yapmasıdır.

- **Holding Bankacılığı:**Bir bankanın direkt veya dolaylı yollardan birden fazla bankaya sahip olması, bankaların kontrolünü sağlaması veya tek bir bankanın sermayesinin büyük bir kısmının bir holding kontrolünde gerçekleşmesi durumunda ortaya çıkan bankacılık türü holding bankacılık olarak ifade edilmektedir.

- **Kıyı Bankacılığı:** Hem denetimin hem de vergilendirme politikalarının az olduğu bölgelerde çok uluslu işletmelere ve uluslararası girişimlere yönelik hizmetin sağlandığı bankalar kıyı bankacılığı olarak ifade edilmektedir

Tablo1.1Türkiye’deki Bankaların Sınıflandırılması

MEVDUAT BANKALARI			
Milli Sermayeli Mevduat Bankaları	Kamusal Sermayeli Mevduat Bankaları	Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	Yabancı Sermayeli Mevduat Bankaları
Kamusal Sermayeli Mevduat Bankaları	Özel Sermayeli Mevduat Bankaları	Türkiye’de Kurulmuş Yabancı Sermayeli Bankalar	Türkiyede Şube Açan Yabancı Sermayeli Bankalar
Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.	Adabank	Arap Türk Bankası A.Ş.	Bank Mellat
Türkiye Halkbankası A.Ş.	Akbank	Denizbank A.Ş.	Habib Bank Limited
Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O	Alternatif Bank A.Ş.	Deutsche Bank A.Ş.	JPMorgan Chase Bank N.A.
	Anadolu Bank A.Ş.	Eurobank Tekfen A.Ş.	Societe Generale (SA)
	Şeker Bank A.Ş.	Fibabanka A.Ş.	Tehe Royal Bank of Scotland N.V.
	Tekstil Bankası A.Ş.	Finans Bank A.Ş.	WestLB AG
	Turkish Bank A.Ş.	HSBC Bank A.Ş.	
	Türk Ekonomi Bankası A.Ş.	ING Bank A.Ş.	
	Türkiye Garanti Bankası A.Ş.	Turkland Bank A.Ş.	
	Türkiye İş Bankası A.Ş.		
	Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.		
KALKINMA VE YATIRIM BANKALARI			
Milli Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Kamusal Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Özel Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Yatırım Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları
Milli Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Kamusal Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Özel Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları	Yatırım Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankaları
İller Bankası A.Ş.	İller Bankası A.Ş.	Aktif Yatırım Bankası A.Ş.	Taib Yatırım Bank A.Ş.
Türk Eximbank	Türk Eximbank	Diler Yatırım Bankası A.Ş.	Bank Pozitif Kredi ve Kalkınma Bankası A.Ş.
Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş.	Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş.	GSD Yatırım Bankası A.Ş.	Credit Agricole Yatırım Bankası Türk A.Ş.
		İMKB Takas ve Saklama Bankası	Mernli Lynch Yatırım Bank A.Ş.
		Nurol Yatırım Bankası A.Ş.	
		Türkiye Sınai Kalkınma Yatırım Bankası A.Ş.	

Kaynak: http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektor_Bilgileri/banka_listesi.asp

1.5. BANKALARIN SUNDUĞU HİZMETLER

Bankalar faaliyet alanları ve amaçlarına göre farklı şekillerde sınıflandırılrsa da temel olarak görevleri ve hizmetlerinin yapılan araştırmalar sonucu aşağıdaki şekilde açıklanması mümkündür.(Tellalbaş, Mengüç, 2017, s. 7)

- **Aracı Olma:** Bankalar birikimi olan birey veya işletmelerin birikimlerini toplayarak oluşturdukları fonları kredi şeklinde talep eden bireylere veya işletmelere aktarmaktadır.

- **Kaynak Akıcılığını Sağlama:** Bankacılık sistemi para transferlerinin kesintisiz bir şekilde gerçekleştiği en önemli platformdur. Hem ulusal hem de uluslararası düzeyde kaynaklara akıcılık sağlayan bankalar, paraya belirli bir süre için gereksinim duymayan kişilerden, paraya gereksinimi olan kişilere doğru aktarımı gerçekleştirmektedir.

- **Birey ve İşletmeler Tarafından Sahip Olunan Maddi Yatırımların Verimli Kullanımını Sağlama:** Kişilerin veya kuruluşların sahip oldukları malları daha verimli kullanmalarına yönelik bankacılık hizmetleri içerisinde var olan faiz seçenekleri, gelir imkanına göre vade ve ödeme seçenekleri ve kolay nakit akışı kontrollü bir mevduat planlaması sağlamaktadır.

- **Kaynak Kullanımında İyileştirme Sağlama:** Bankalar sundukları hizmetler ile buldukları ülkede ekonomik kalkınmaya destek olmaktadır. Bu desteği sağlayabilmek için toplanan kaynakların belirli kesimlere, sektörlerle ve kişilere aktarımı sağlanmakta ve bu şekilde kaynak dağılımı kontrol altında tutulmaktadır.

- **Kısa Süreli Planlanmış Fonların Uzun Vadeli Fonlara Dönüşümünü Sağlama:** Bireylerin sahip oldukları küçük çaplı fonlar, uzun vadeli mevduat hesaplarında değerlendirilerek yatırım finansmanlarının sağlanması hedeflenmektedir.

- **Banka Parası Oluşturma:** Ülke ekonomisinin büyümesi ile birlikte işlemler artmakta bu nedenle kağıt paranın dolaşımı ve hacmi ülke içerisinde yetersiz kalabilmektedir. Bu eksikliğin giderilmesi kaydı para olarak ifade edilen banka parasının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bugün elektronik bankacılık işlemlerinin giderek artması ile birlikte banknot ve çek kullanımı günden güne azalmakta ve ödemelerin çoğu elektronik bankacılık ortamı üzerinden hesaptan hesaba gerçekleştirilen transferler ile sağlanmaktadır.

- **Ulusal ve Uluslararası Platformlarda Ticari Gelişim Sağlama:** Bankacılık sistemleri sağladıkları ödeme ve kredilendirme yöntemleri ile hem ülke içinde hem de ülke dışında ticaretin hareketlenmesine ve rekabet ortamının genişlemesine imkan sağlamaktadır.

- **Genel Bankacılık Hizmetleri:**Tüm bu stratejik öneme sahip işlemlerin yanında bankacılık sektörü içerisinde günlük yaşamda kullanılan en genel hizmetler havale, eft, fatura gibi iş ve işlemler olarak gösterilebilmektedir.



1.6. BANKALARIN SORUMLULUKLARI

Bankaların en temel hedefi para ticaretini gerçekleştirmektir. Bu anlamda mevduat toplamak ve kredi açmak bankaların temel işlevleri arasında yer almaktadır. Bankaların önceden belirlenmiş faiz oranları ile birlikte belirli bir süre içerisinde geri ödenmesi taahhüdü alınarak birey ya da işletmelere para ve kredi vermeleri en önemli görevlerindedir. Bu görev beraberinde birçok sorumluluğu da getirmektedir. (Tellalbaşlı Mengüç, 2017, s. 1-2)

- **Müşterilerinin kimliklerini tespit etme zorunluluğu:** Bankalarda kara para aklama işlemlerinin önünün kesilmesi amacıyla açık kimlik ile işlem yapmaları zorunludur. Açık kimlik bilgilerinin bulunduğu ve vergi numaralarının olduğu kişi ve kurumlarda gerçekleştirilen işlemler ile kara para aklanmasının bankalarda yasal bir işlem gibi gerçekleştirilmesi engellenmiş olmaktadır. Açık kimlik bilgileri ile yapılan işlemler aynı zamanda kişilerin başvuruları için de gerekli olup kimlik bilgileri yeterli olmayan kişiler açısından iş ve işlemler gerçekleştirilmemektedir.

- **Müşterilerin haklarına ilişkin esaslar:** Bankacılık hizmetlerinin her bir aşamasında müşteriler ile olan ilişki oldukça önemlidir. Müşterilerin iş ve işlemler ile ilgili aldıkları hizmetin her detayından haberdar olması ve bilgilendirilmesi gerekmektedir. Bankaların yalnızca mali hizmet yanında bilgilendirme hizmetlerinde de alt yapısını güçlü oluşturması gerekmektedir. Bankacılık hizmetlerinin gerçekleşmesi sürecinde bankalar ve müşteriler arasında faaliyetlerin ne şekilde gerçekleşeceğine ilişkin detayların yer aldığı sözleşmeler şekil, usul ve esaslar bakımından Bankalar Birliği tarafından düzenlenmiştir. Bu sözleşmeler müşterilere okutularak imzalatılmalı ve imza sürecinin ardından bir örneğinin müşteriye kalmasının sağlanması gerekmektedir. Sözleşme dışında kişilerin hizmetlerine ilişkin tüm belge ve evrakların da birer örneğinin müşteriye verilmesi zorunludur.

- **Banka ve çalışanlarının sır saklama sorumluluğu:** Bankacılık sektörü statüsü itibarıyla güven temeline dayanmalıdır. Müşteriler için bir banka ile çalışmanın en önemli şartı o bankaya ve çalışanlarına duydukları güvendir. Bankacılık Kanunu içerisinde yer alan 73. Madde doğrultusunda banka çalışanlarının ve banka içerisinde bankacılık işlemleri dışında görev alan personellerin buldukları konum gereği elde ettikleri müşteri bilgilerini yetkili merciler dışında paylaşmaları, kendi veya üçüncü kişilerin çıkarları için kullanmaları yasaklanmış ve cezai işlem gerektiren bir konu

halini almıştır. Bankanın dışardan aldığı hizmet sektörleri içerisinde çalışanlar da aynı kurallara tabi olup banka ile ilişkisini kesen veya görevinden ayrılan kişiler için yasak ömür boyu devam etmektedir.



İKİNCİ BÖLÜM

İNTERNET KAVRAMI VE İNTERNET BANKACILIĞI

2.1. İNTERNET KAVRAMI VE TANIMI

Teknoloji, küreselleşme ile birlikte hızlı bir gelişim sürecine giren ve her geçen gün bu gelişimi sürdüren bir yapıya sahip bir alandır. Teknoloji alanında gerçekleşen bu gelişmeler toplumları da şekillendiren önemli yapı taşları haline gelmiştir. Toplumların mevcut halini şekillendiren teknolojik gelişmeler geleceğe de yatırım yapmaktadır. Dünya genelinde ekonominin küreselleşmesi, sınırların yalnızca harita üzerinde anlamlı hale gelmesi, teknolojik gelişmeler ile sentezlenerek oldukça etkili sonuçlar doğurmaya başlamıştır(Binark, 2007, s. 71-72).

Toplumları bugün en çok etkileyen gelişmeler şüphesiz teknoloji alanında gerçekleşen gelişmeler olmaktadır. Teknolojik gelişmeler arasında iletişim teknolojileri tartışmasız en önemli konumdadır. Yeni iletişim teknolojilerinde meydana gelen zenginlik ve çeşitlenen boyutlar dijital ortam aracılığı ile sınırları ortadan kaldırmakta ve her zaman ve mekanda iletişimi mümkün hale getirmektedir. Bu durum medyanın da modernleşmesini sağlamıştır.

İnternetin günlük kullarındaki öneminin giderek artması bilgisayarların birbirleri ile etkileşime geçmesi ile ortaya çıkmıştır. Bu etkileşim sayesinde modern medya kaynakları üretilmeye ve kullanılmaya başlanmış ve analog süreç dijital platforma taşınmaya başlanmıştır. Dijitalleşme ile hız, etkinlik ve zamanlama anlamında büyük avantajlar elde edilmeye başlarken, insanların beklentilerini de giderek artırmaya başlamıştır. (Varnalı, 2013, s. 20-23)

İnternet kavramı en genel anlamıyla birbirinden farklı çok sayıda bilgisayar sisteminin birbirine bağlandığı ve dünya genelinde yayılmış, günden güne büyüme gösteren bir iletişim ağı olarak açıklanmaktadır. Yüksek hızlı veri hatları üzerinden çalışmasını sürdüren ve dünya çapında bir bilgi ağı olarak nitelendirilen internet, ilk başlarda iletişim ağı olarak kullanılsa bile 1990 senesi itibariyle iletişim imkanlarının yanında ticari, sosyal, kültürel, ekonomik ve siyasi oluşumlarda da aktif olarak kullanılmaya başlamıştır. alışveriş yapılabilenkte, borsa/bankacılık işlemleri sürdürülebilmektedir(Yaylı, 2000, s. 13).

İnternet en temel anlamıyla birde fazla bilgisayarın ve sistemlerinin birbirlerine bağlandığı ve dünya çapında kullanılan ve devamlı gelişen bir iletişim kanalıdır. Bu kanalda bilgisayarların birbirlerine fiziki olarak kablolar, uydular vb. yöntemler ve geliştirilen bazı özel protokollerle (TCP/IP) birbirine bağlanmaktadır. Bu bağlantı ile birbirleri arasında bilgi paylaşımına dayalı birçok iş ve işlemler gerçekleştirilebilmektedir.

İnternet bir teknoloji sistemi olmakla birlikte kullanıcı sayısı her geçen gün artış göstermektedir. Bu iletişim teknolojisi ile birlikte insanların bilgi üretme, saklama, paylaşma ve kolay bir şekilde ulaşma istekleri de günden güne artmaktadır. İnternet teknolojisi ile insanların birçok alandaki bilgilere basit, ucuz, hızlı ve güvenilir şekilde ulaşması kolaylaşmıştır. İnternet bu anlamda büyük bir kütüphane niteliği taşımaktadır.(Parlak, 2005, s. 19-24)

Tüm bilgi ve ilgili sistemler interneti oluşturan ağlar ile dağıtılmaktadır. Geçerli bir internet adresi ve fiziksel bir bağlantıya sahip olan tüm kişiler bu bilgilere kolaylıkla erişebilmektedir. Ticaret boyutunun da ortaya çıkması ise internet yaşam ile çok daha iç içe bir sürece girmiştir.

2.1.1. İnternet Kullanımının Gelişimi

İnternet kavramının kökenleri 1962 senesinde J.C.R. Licklider tarafından Amerika'da yer alan ve en büyük üniversitelerinden biri olan Massachusetts Institute of Technology içerisinde Galaktik Ağ kavramı tartışmaya açılmıştır. Bu kavram ile küresel olarak birbirine bağlanan bir sisteme isteyen herkesin istediği zamanda farklı yerlerden bir veri programı ile erişebileceği açıklanmıştır. Daha sonra Licklider 1962 senesinde "Amerikan Askeri Araştırma Projesi" olan İleri Savunma Araştırma Projesi'nin bilgisayar araştırma departmanının başına geçmiştir. Massachusetts Institute of Technology içerisinde araştırmacı olarak görev yapan Lawrence Roberts ve Thomas Merrill 1965 senesinde bilgisayarlarını birbirleri ile kavuşturmaya başlamıştır. (Parlak, 2005, s. 30-33)

1966 yılının sonu itibariyle "Roberts DARPA" çalışmaya dahil edilmiştir.ve "ARPANET" adlı projesinin önerisini gerçekleştirmiştir. ARPANET kapsamında ilk bağlantı 1969 senesinde dört merkezle birlikte gerçekleştirildi. Böylelikle ana bilgisayar arası bağlantı ile internetin temeli atılmış oldu.

Kısa süre sonra ARPANET birçok merkez bilgisayarın ağına bağlanmasını sağlamıştır. 1971 senesi itibariyle Ağ Kontrol protokolü ile çalışmaya başlamıştır. 1972 senesinde gerçekleştirilen Uluslararası Bilgisayar İletişim Konferansı'nda ARPANET ve Ağ Kontrol Protokolü ile birlikte bir demonstrasyon gerçekleştirilmiştir. Aynı yıl içerisinde ARPANET ilk defa e-posta gönderimine başlamıştır.

Amerika'da 1990 senesine kadar internet devlet desteği ile gelişmiş ve bu durum internetin özelleştirilme sürecinin başlangıcı olmuştur. 1990 senesinde NSFnet ile özel işletmelerin ortak işletmesi sonucu ortaya çıkan özelleştirme süreci, 1995 senesinin Mayıs ayında NSF'nin internet işletmeciliğini tamamen bırakması ile sona ermiştir. Böylelikle 1995 senesi itibariyle Amerika'nın internet omurga işletmesi tamamen özel şirketlere bırakılmıştır.(Parlak, 2005, s. 26-28)

2.1.2. İnternet'in Türkiye'deki Gelişimi

Türkiye 12 Nisan 1993 tarihi itibariyle TÜBİTAK-ODTÜ (TR-Net) işbirliği ile birlikte küresel anlamda internet bağlantısına kavuşmuştur. Türk Telekom tarafından 1995 yılında gerçekleştirilen ihale ile bir konsorsiyum tarafından meydana getirilen TURNET 1996 senesinin Ağustos ayında faaliyet göstermeye başlamıştır. Aynı zamanda yine 1996 senesinin Haziran ayında TÜBİTAK bünyesinde kurulan Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) isimli yeni merkezin en önemli görevi son teknolojilerin kullanımı sağlayarak Türkiye genelinde tüm eğitim ve araştırma kuruluşlarının Ulusal Akademik Ağ (ULAKNET) isimli hızlı bir iletişim ağı ile birbirine bağlanmasını sağlamak ve bu kanal ile birlikte bilgi hizmeti verebilmektir. Türkiye içerisinde transmisyon hatlarının kurulması yetkisi bu hatlar üzerindeki mülkiyet hakkı 10.06.1994 tarihli, 406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanunu içinde yer alan 1. Maddeye istinaden Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketine verilmiştir. Böylelikle Türk Telekom internet ile ilgili tek yetkili merci konumuna gelmiştir. İnternet sisteminin diğer alt sistemlerinin mülkiyetinin ise Türk Telekom dışında özel ve kamu kuruluşlarına verilmesinde bir sakınca görülmemiştir. Türk Telekom'un ilgili kanunun içinde yer alan 2. ve 3. maddeler gereğince özel ve kamu kuruluşlarına ruhsat verme yetkisi bulunmaktadır.(Parlak, 2005, s. 31-33)

Türkiye'de internet çıkışı sağlayan merkezleri dört grup altında toplamak mümkündür. Bu merkezler;(Mestçi, 2008, s. 175)

- Eğitim ve araştırma kuruluşlarının hem birbirleri ile bağlantısını hem de internet veri tabanını sağlayan ULAKNET çıkışları,
- Ticaret merkezlerinin ve internet servis sunucularının (İSS) faydalandığı TURNET çıkışları,
- Bir takım özel işletmelerin ve servis sunucularının TURNER ile gerçekleştirdikleri İnternet Erişim Noktası sözleşmesi ardından kullandıkları firma temeline dayanan direkt yurtdışı internet çıkışları,
- Bu çıkışlar dışında bulunan diğer bağlantı çıkışları.

TÜBİTAK bünyesinde faaliyetini sürdüren Bilgi Teknolojileri Enstitüsü (BİLTEN) tarafından gerçekleştirilen çalışma sonuçlarına göre evlerde en çok telefon ve televizyon cihazı yer almaktadır. İnternet bağlantısında en önemli araç bilgisayar iken bilgisayar sahipliği oranı üç yılda iki kat artış göstermiştir. 1997 senesi itibari ile Türkiye’de kentlerde yer alan evlerin sadece %6.5’i bilgisayar sahibiyken 2000 senesinde bu oran %12.3’e yükselmiştir. Bilgisayar sahipliğinin artışı ardından 1997 senesinde evdeki bilgisayarların internete bağlanma oranı bilgisayarların altıda biri iken 2000 senesi itibariyle bu oran %6.5’e yükselmiştir.

Günümüzde internet bağlantısı artık yalnızca bilgisayar ile gerçekleşen bir olay olmaktan çıkmıştır. Bilgisayarların yerini almaya başlayan akıllı telefonlar ve tabletler kablosuz internet bağlantıları için oluşturulmuş alt yapı ile birlikte her yerde kullanımı mümkün kılmaktadır. Kişilerin bu nedenle bilgisayardan çok internet bağlantısını kolaylıkla sağlayabilecekleri cihazlara olan ilgisi ve talebi giderek artış göstermektedir. Geçmişte yalnızca oyun ve bilgi depolamak için kullanılan internet bağlantısı yeni yarattığı kullanım alanları ile kendine olan talebi sürekli hale getirmeyi başarmıştır. (Doğan & Uzundağ, 2013, s. 36)

2.2. İNTERNET BANKACILIĞI TANIMI

Teknoloji ve internetin durdurulamaz gelişimi, her sektörü etkisi altında bırakmaya başlamıştır. Bu etkiler bankacılık sektörüne de yansımıştır. İnternet kullanımının kitleler üzerinde gösterdiği olumlu etki ve giderek kullanıcı sayısının artması bireysel bankacılık işlemlerinin bankacılık sektörü içerisinde internet kullanımını çok daha etkileyen bir kanal haline gelmesini sağlamıştır. (Parlak, 2005, s. 12)

Gelişen teknolojiler içerisinde en önemli olarak nitelendirilen bilgisayarlar ilk olarak bankalarda evrak işlerinin çok daha kolay ve hızlı şekilde gerçekleştirilmesi için kullanılmaya başlanmıştır. Fakat günümüzde bankacılık sektörünü ayakta tutan ve gelişimini destekleyen bir unsur haline gelmiştir.

İnternet bankacılığı ile günümüzde şubeye giderek gerçekleştirilen işlemlerin çoğunluğunun bankaya ait internet bankacılığı uygulamalarından veya web sitesi üzerinden kişilere ait oluşturulmuş kullanıcı profilleri ile gerçekleştirilmesini sağlayan bir sistem olarak tanımlanmaktadır. En genel anlamı ile internet bankacılığı şubeler de gerçekleştirilen hemen hemen tüm bankacılık işlemlerinin internet ortamına taşınmasıdır. Farklı bir tanımlamaya göre “internet bankacılığı bankacılık hizmetlerinin uzaktan dağıtım kanalı olan internet aracılığı ile sunulması” şeklinde açıklanmaktadır. (Tuncer, 2009)

İnternet bankacılığı ile müşteri gerek tüketici gerek banka şube ile gerçekleştirilen işlem sürecinden çok daha fazla avantaj elde etmektedir. İnternet bankacılığı bu nedenle bankacılık işlemlerinin dijital ortama taşınmasından çok daha fazla anlamı kapsamaktadır. Tüketicilerin işlemlerini gerçekleştirebilmek için şubeye gitmesine gerek kalmaması zamandan tasarruf etmeleri açısından oldukça önemlidir. Hızlı ve basit bir şekilde amaçladıkları yerde bankacılık hizmeti almaları banka şubelerinin iş yükünün de azalmasında oldukça önemli bir rol oynamaktadır. Aynı zamanda tüketicilerine çok daha hızlı şekilde hizmet verebilmek, maliyeti de azaltmakta ve bankaların 7/24 erişilebilen ve işlemleri gerçekleştirebilen bir hizmet sunmasını sağlamaktadır. (Aktan Arslan, 2004, s. 490)

İnternet sistemi bankacılık sektörünün çok kısa zamanda ilgisini çekmiştir. Bankalar arası rekabetin kızışmasında ve rekabet üstünlüğü sağlamada da etkili olan internet sayesinde bankalar çağın yeniliklerine ayak uydurmak zorunda kalmış ve böylelikle yenilikçi banka imajının yanında müşterilerine hızlı ve kolay hizmet verebilen bir marja imajını da taşımaya başlamışlardır.

Bankacılık hizmetleri internet temeline dayanan bir hizmet anlayışı ile sunulmaya uygun koşullar taşımaktadır. İşlemlerin fiziksel bir güç istememesi, hizmetlerin dijital ortamda gerçekleşmesindeki en büyük avantajlardan biridir. Bu durum maliyetlerin düşmesine ve hizmeti çok daha iyi sunulmasına ön ayak olmuştur. Hem işlemler, hem başvurular hem de sorgulamalar kişilerin birinin yardımına ihtiyaç duymadan gerçekleştirebildikleri düzeydedir. İnternet bankacılığı yardımı ile maliyetler

düşmekte zamandan tasarruf saplanmakta ve oluşabilecek hatalar minimize edilebilmektedir. Tüketiciler hızlı ve basit biçimde işlemlerini gerçekleştirebilmekte ve istedikleri bilgilere çok daha teferruatlı biçimde ulaşabilmektedir.(Parlak, 2005, s. 22-25)

2.2.1. İnternet Bankacılığının Gelişimi

Bilişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler sonucu bankacılık sektörü içerisinde de radikal değişimler söz konusu hale gelmiştir. Bankalar müşterilerinin önceki zamanlarda bilgilerini kartlarda muhafaza etmekteydi. Bu bilgilerin bilgisayara aktarımı bankacılık sektörünün teknoloji ile ilk tanışma aşamasıdır. Sonrasında diğer işlemlerin teknolojiye ayak uydurması ile birlikte telefon bankacılığı gelişim göstermiştir. Telefon bankacılığının gelişerek işlemlerin bir ağa aktarılması sonrasında gelişen internet bankacılığı çevrimiçi bankacılığın çok daha gelişmiş versiyonu olarak kabul edilmektedir. (Uzundağ, 2013, s. 32-35)

İnternet bankacılığı bankacılık sektörü içerisinde pazar bilgisinin elde edildiği, bankacılık hizmetlerinin müşteriye çok daha kısa ve kolay bir şekilde ulaştırıldığı ve müşteri ile olan iletişimin ve etkileşimin artırıldığı bir ortam halini almıştır. Fakat bu sistemin düzgün bir şekilde işleyebilmesi güçlü bir alt yapı gerektirmektedir. Bu nedenle bankalar teknolojik cihazlara ve yazılımlara yatırımlarının önemli bir miktarını ayırmaya başlamıştır. Bankaların internet bankacılığı hizmeti sunmasının birçok farklı nedeni olmaktadır. Fakat özellikle rekabet ortamında yer bulabilmek öncelikli hedefler arasındadır. Aynı zamanda genç müşterilerin beklentilerine cevap verebilmek, maliyetleri düşürebilmek öncelikli olarak düşünülen nedenler arasında bulunmaktadır. İnternette ilk olarak tanıtım amacıyla faaliyete sundukları web siteleri ile yer alan bankalar, sonrasında müşterilerinin her birine özel olarak tanımlanmış müşteri kodu ve şifreler ile bankacılık hizmetlerini internet üzerinden gerçekleştirmeye başlamıştır. Böylelikle güvenilir bir ortamda müşteriler bankacılık iş ve işlemlerini gerçekleştirmeye başlamıştır.

En genel hali ile internet bankacılığının dört temel aşamasından bahsetmek mümkündür; (Tuncer, 2009)

- **1. Aşama:** İnternetin hem bilgi hem de pazarlama amacı ile kullanılması aşamasıdır. Bu aşamada müşteri şikayetleri dijital ortamda kayıt altına alınmaktadır.
- **2. Aşama:** Müşteri kazanma üzerine kurulmuş ve odak noktası yeni müşteriler elde etmek olan bu aşamada basit interaktif hizmetler sunulmaktadır. İnternet bankacılığının bu aşamasında önceden toplanan veriler yeni müşterilerin kazanılmasında değerlendirilmektedir.
- **3. Aşama:** Bu aşamada internet üzerinden hemen tüm bankacılık işlemlerinin gerçekleştirilmesine imkan verilmektedir. Böylelikle bu aşamanın bankanın web sitesine bağlanma süreci olduğunu söylemek mümkündür. Müşterilerin bankacılık işlemlerinin çoğunluğu internet üzerinden sunulmaktadır.
- **4. Aşama:** Müşteri veri tabanlarının oluşturulması ve geliştirilmesi amacını taşıyan bu aşama karlılık analizlerinin yapılmasına imkan vermektedir. Böylelikle pazarın bölümlenmesi ve amaçlanan kitlelerin saptanması çok daha basit hale gelmektedir.

Dört aşama günümüzde uygulanan evreleri kapsamaktadır. Gelecekteki dönemde öngörülen bir diğer aşama ise elektronik para çekme hizmetlerinin internet bankacılığı üzerinden gerçekleştirilmesini kapsamaktadır. Bu aşama ile birlikte internet bankacılığı ile fiziksel paranın ortadan kalkması planlanmaktadır. Günümüzde elektronik cüzdan uygulamalarının çok daha gelişmiş bir versiyonu olarak tasarlanan bu uygulama ile fiziksel banka şubelerine olan ihtiyacın tamamen ortadan kalkacağı ön görülmektedir.(Ortunç, 2003, s. 50)

Bankalar internetin nihai ürünler için ara girdi olduklarının bilincindedir. Bu noktada internet bankacılığı kendini öteki kanallardan ayırmış ve hizmetlere kendi katkısını gerçekleştirmiştir. Bugün” internet bankacılığı” kendi başına bir kanal olarak kabul edilmektedir. İnternet bankacılığı işlemlerinde müşteri kodu ve şifre yanında telefona gelen parolanın istenmesi güvenlik açısından da birçok müşteriyi tatmin edici düzeydedir. Teknolojik alt yapının günden güne gelişmesi ile birlikte göz teması veya parmak izi ile girilebilen internet bankacılığı uygulamaları müşteriler açısından büyük çekicilik taşımaktadır. Aynı zamanda kişilere özel tanımlanan tek kullanımlık şifreler ile müşterilerin güvenlik konusundaki tereddütlerinin ortadan kaldırılması için oldukça önemli çalışmalardan biridir. İnternet bankacılığı ve cep telefonu

entegrasyon sayesinde bir hizmetin kullanılması aşamasında cep telefonuna bilgilendirme veya onay mesajı gelmektedir. İnternet bankacılığının sürekli gelişiminin en önemli sebeplerinden biri de müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine acil cevap verme isteğidir. Bu ihtiyaçlara en kolay ve hızlı şekilde cevap verebilmek ve müşteriler ile iletişimi çok daha kısa sürede gerçekleştirebilmek için internet bankacılığı çok önemli bir konumdadır. (Aktan Arslan, 2004, s. 490)

Günümüzde telefon birçok insan için yaşamın vazgeçilmez parçasından biri haline almıştır. Çok yakın bir zamanda internet bankacılığı da kişiler için aynı öneme sahip hale gelecektir.

2.2.2. İnternet Bankacılığının Türkiye’de Gelişimi

Otomatik Para Çekme Makineleri (ATM) bankacılık sektöründeki ilk elektronik üründür. Bu cihazlar aracılığı ile bankanın müşterilerine verdiği banka kartı ile tüm bankacılık işlemlerinin gerçekleştirilmesi mümkündür. Teknolojinin ilerlemesi ile birlikte banka müşterileri telefon bankacılığı ile tanışmış ve gerçekleştirmek istedikleri işlemleri telefonda yapabileme imkanı yakalamışlardır. Telefon bankacılığının ardından bir sonraki dönem internet bankacılığının olmuştur. Türkiye internet bankacılığı ile ilk defa 1997 senesinde İş Bankası, aynı sene içerisinde daha sonra Garanti Bankası sayesinde tanışmıştır. Çok hızlı bir şekilde büyüme gösteren internet bankacılığı giderek her bankanın sunduğu hizmetlerden biri haline almıştır. Geleneksel bankacılık anlayışının aksine maliyetlerin düşmesinde oldukça etkili olan internet kendisine banka sektörü içerisinde oldukça sağlam bir yer edinmiştir. (Toraman, 2002, s. 3)

Şube sistemi bankacılık sektörü içerisinde oldukça külfetli bir maliyet yaratmaktadır. Bankaların gerek lokasyonu, bina kirası, çalışan personel sayısı, vergisi, faturaları masrafları artıran en önemli kriterler arasındadır. Fakat çevrimiçi internet hizmetlerinden yararlanan kişilerin bu maliyetlerin kendilerine yansıtılmasını istememesi ve internet bankacılığına özel ayrıcalıklardan yararlanmak istemeleri oldukça normaldir. (Tunç, 2000, s. 18-22)

Ülkemizde internet kullanımının giderek yaygınlaşması, bankacılık hizmetlerine de aynı paralelde yansımıştır. İnternet bankacılığı kullanımı giderek yayılım göstermekte ve bireyler mevcut mevduat hesaplarına çok daha fazla katkıda bulunan, hem zaman hem de parasal açıdan tasarruf sağlayan internet bankacılığının gelişimini devam ettireceğini söylemek mümkündür.

İnternet bankacılığı açısından gelişimini etkileyen en önemli faktör güvenlik konusunda duyulan endişeden kaynaklanmaktadır. İşlemlerde siber saldırılara maruz kalma ihtimali nedeniyle kullanıcılar, güvenlik konusuna ayrıca hassasiyet gösterilmesi taraftarıdır. İnternet ortamı içerisinde ortaya çıkabilecek riskler değerlendirildiğinde bu risklerin telefon bankacılığında meydana gelme ihtimalinin çok daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Fakat internet ortamına adapte olamayan kişiler için telefon bankacılığına daha fazla güven duyulduğunu göstermektedir. (Umur, 2006, s. 13-14)

2.2.3. İnternet Bankacılığı İle Gerçekleştirilebilecek İşlemler

(Chou & Chou, 2000)İnternet bankacılığına ait işlemler her geçen gün çeşitlilik kazansa da genel itibariyle şu şekilde sıralanması mümkündür;

Tablo 2.1: İnternet Bankacılık İşlemleri

Hesap Bakiyesi Görme ve İşlem Özetlerini Takip Edebilme
Para Transferleri ve Ödeme İşlemlerini Gerçekleştirme
Havale İşlemi Gerçekleştirme
Müşterinin Kendi Hesapları Arasında Virman Transferlerini Gerçekleştirme
Diğer Banka Hesaplarına Para Transferi Gerçekleştirme
Uluslararası Hesaplara Döviz Havalesi Gerçekleştirme
Borç, Senet, Vergi, Fatura ve Trafik Cezası Ödemelerini Gerçekleştirme
Kredi Kartına İlişkin Hesap Özeti Takip Edebilme
Kredi Kartına İlişkin Borç Ödemesi Gerçekleştirme
Kredi Kartından Nakit Avans Çekim İşlemi Gerçekleştirme
Kredi Kartı Hesap Özetlerinin E-Posta Yolu İle Takibi
Sanal Kart İşlemleri
Döviz Alım ve Satım İşlemlerini Gerçekleştirme
Yatırım İşlemleri
Devlet Tahvili İşlemleri
Hazine Bonosu İşlemlerini Gerçekleştirme
Yatırım Fonu Alım ve Satım İşlemlerini Gerçekleştirme
Yabancı Yatırım Fonu İşlemlerini Gerçekleştirme
Hisse Senetlerine Yönelik Alım ve Satım İşlemlerini Gerçekleştirme
LotAlım ve Satım İşlemlerini Gerçekleştirme
Kredi Kartı Talep İşlemleri
Çekİşlemleri
Kur Takibi
Hesap Açma İşlemleri
Talimat Verme İşlemleri

2.3. İNTERNET BANKACILIĞININ SUNDUĞU FIRSATLAR

İnternet bankacılığı'nın arz ettiği fırsatlar, bankalar nezdinde ve tüketiciler nezdindeki fırsatlar olmak üzere iki başlık altında incelenebilmektedir.

2.3.1. Banka Nezdindeki Fırsatlar

Banka sektörü gelişen teknoloji ile birlikte meydana çıkan imkanlardan sonuna kadar yararlanarak müşteri ihtiyaç ve beklenti değişimlerini analiz etme fırsatı yakalamaktadır. Aynı zamanda analiz edilen bu ihtiyaç ve beklentilerin karşılanabilmesi anlamında da gerekli yazılım kaynaklarının kullanımında da aynı gelişimi göstermektedir. Böylelikle müşteriler ile yapılacak iletişim, etkileşim için alternatif kanallar ortaya çıkmaktadır. Bu kaynaklardan en önemlisi internet bankacılığı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yeni bir sunum kaynağı olarak görülebilecek olan internet, bankalar tarafından iki temel gaye için kullanılmaktadır.

- Daha çok müşteriye çok daha az maliyetler ile aynı veya daha gelişmiş kalite standartlarında hizmet sunabilmek,
- Yer ve zaman unsurlarına bağlı kalmadan kesintisiz ulaşımı mümkün kılabilme.

Şubelerde meydana gelen işlemlerin maliyetleri banka sektörü içerisindeki en pahalı işlemler olarak nitelendirilmektedir. ATM'lerden sonra telefon bankacılığı ve internet bankacılığı bankanın maliyetlerini büyük ölçüde azaltmayı başarmıştır. Maliyetlerin azalması müşterilerin bu kanalları kullanımının giderek artış göstermesi ile oluşmuştur. Teknolojinin günden güne gelişiminin yanında giderek ucuzlaması da masrafları aşağıya çeken en büyük etkenlerden biri olmuştur. İnternet bankacılığı işlemleri de sunduğu kolay ve avantajlı işlemler sayesinde çok daha ilgi çekici hale gelmiştir. Aynı zamanda yer ve zaman sınırlamasını ortadan kaldıran internet bankacılığı coğrafi açıdan genişleme imkanı da sunmaktadır. Hizmet sahasının genişlemesi şubelerdeki iş yükünde ciddi hafifleme yaratırken bu sayede şubelerdeki görev tanımları da değişmektedir. Böylelikle şubeler ana hedefleri olan pazarlama aktivitelerinde çok daha başarılı bir portföy yakalayabilmekte, ayrıca kazançlı

müşterileri ile çok daha yakından ilişki kurma konusunda yeterli biçime gelmektedir. (Özkapıcı, 2000)

2.3.2. Müşteri Nezdindeki Fırsatları

“İnternet bankacılığı” müşteriler tarafından kullanılan ve internet bağlantısı kurabilen her cihazı bir banka şubesi haline getirmiştir. Müşteriler bu cihazlar ve internet bağlantısı sayesinde 7 gün 24 saat bankacılık hizmetlerinden yararlanabilmektedir. Tüketicilerin gerek hesapları gerek öğrenmek istedikleri bilgiler açısından en güncel içerik internet bankacılığı tarafından sağlanabilmektedir. (Aydın, 2006)

İnternet kanalı tarafından gerçekleştirilen işlemler aynı zamanda tüm müşteriler açısından aynı hızda gerçekleşmektedir. Bu şekilde işletmelerin hepsi pratik ve güvenli bir otokontrol mekanizması ile hizmet sunmaktadır. Aynı zamanda internet bankacılığı nezdindeki ulaşılan hizmetlerin komisyon oranları şubelere nazaran çok daha azdır. Bankaların tüketicilerini internet bankacılığına yönlendirme gayesi de bu durumda ön plana çıkmaktadır. Böylelikle müşteriler hizmetlerini ve işlemlerini internet bankacılığı ile gerçekleştirdiklerinde rahatlığın yanında maliyet açısından da oldukça karlı duruma geçmektedir.(Dinçer, 2006, s. 105-108)

Aynı zamanda fatura, aidat ödemeleri gibi hizmetler de internet üzerinden ek bir ücret ödenmeden gerçekleştirilebilmektedir. İnternet bankacılığının kullanımı müşterilere zaman, mekan açısından bağımsızlık sağlarken maliyet açısından da çeşitli olanaklar yaratmaktadır. İnternet bankacılığı kullanımı yanında ATM ve mobil bankacılık işlemleri ile hizmet alımlarını gerçekleştiren müşterilerin zorunlu haller dışında şubelere gitmelerine gerek kalmamaktadır.(Uzundağ, 2013)

2.4. İNTERNET BANKACILIĞININ TAŞIDIĞI RİSK VE TEHDİTLER

İnternet bankacılığı birçok avantaj ile hizmet gerçekleştirme açısından büyük kolaylıklar sağlasa da taşıdığı bazı riskler ve tehditler bulunmaktadır. Çalışmanın bu bölümünde risk ve tehditler bankalar için ve müşteriler için olmak üzere iki grupta ele alınmıştır.

2.4.1. Bankalar Nezdinde Risk ve Tehditler

Bankalar için olası risk/tehditleri;

- ***Artan (Sınır Ötesi) Rekabet:***

İnternet bankacılığı ile birlikte coğrafi kısıtlamalar giderek azalmaktadır. Coğrafi kısıtlamaların azalması ile birlikte sınır ötesi rekabet de giderek kızışmaktadır. Geleneksel bankacılık hizmetlerinde diğer bankaların rakip olarak tanımlamadığı, çok fazla tercih edilmeyen bankalar bile internet bankacılığı ile rekabet ortamı içerisinde kendine yer bulmaya başlamıştır. Müşteri sadakati de bu noktada azalma göstermiştir. Banka hizmetlerini müşteriler çok rahat ve kolay bir şekilde karşılaştırabilmekte ve tercihlerini de aynı doğrultuda değiştirebilmektedir.

- ***Gelir Paylaşımında Azalma:***

Bankalar açısından internet bankacılığının taşıdığı bir diğer risk gerçekleştirilen işlemlerin ardından alınacak komisyonların aracılar ile paylaşılmasıdır. İnternet alt yapısına ilişkin sağlayıcılar bu komisyonların paylaşıldığı kurumlar arasında yer almaktadır.

- ***Yeniden Yapılandırma Zorunluluğu:***

İnternet bankacılığı kullanımına ilişkin popülasyonun giderek yaygınlaşması bankalar nezdinde fiyatlandırma politikalarında kirliliğe neden olmuştur. Şubeden yapılan işlem ile ATM'lerden, mobil bankacılık ve internet bankacılığında gerçekleştirilen işlemler arasında komisyonlara ilişkin tutar farklılığı söz konusudur. Fiyatlandırma bir bankanın rekabet ortamı içerisinde yer edinebilmesinde oldukça etkili unsurlardan biridir. İşlemlerin gerçekleştirilmesi için yeni teknolojinin sunduğu imkanlardan yararlanırken bankaların işlem kanallarında düşük maliyetli hizmet vermesi diğer kanallardaki fiyatların da düşmesine neden olmaktadır. İnternet bankacılığının müşteri üzerine etkisinin oluşturulması, müşterilerin internet bankacılığına yönlendirilmesi için ar-ge çalışmaları ve tanıtım maliyetleri gözden çıkarılmalıdır. İnternet kanalını kullanmaya başlayan ve işlemlerini internet bankacılığı ile gerçekleştiren müşteriler bu maliyetleri belirli oranda karşılama durumunda kalmaktadır.

2.4.2. Müşteriler Nezdinde Risk ve Tehditler

Müşterileri için olası tehditler/riskler;

- ***Teknolojiye Adapte Olamama:***

İnternet bankacılığı teknolojik gelişmelere ayak uyduramamış bireyler açısından oldukça zor ve karmaşık bulunabilmektedir. İnternet bankacılığında yararlanabilecek kişilerin en azından orta derecede bilgisayar bilgisinin olması, tablet veya akıllı telefon kullanabilme becerisine sahip olması gerekmektedir. Aynı zamanda elektronik posta kullanımına da hakim olmaları bu anlamda oldukça önemlidir.

- ***Kişisel Veriler***

Müşterilerin internet bankacılığında yararlanabilmesi için ilk olarak bir şube hesabının varlığından söz etmek gerekmektedir. Şube hesabı olmayan kişiler internet bankacılığında yararlanamamaktadır. Bu nedenle kişilerin şube hesabı oluşturma aşamasında kişisel verilerine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bilgilerin internet tabanlı sisteme aktarımı sırasında bazı aksaklıklar yaşanabilmektedir.

- ***Güvenlik***

İnternet bankacılığında müşterilerin kullanma konusunda duydukları çekingenliğin en büyük sebebi kişisel bilgilerine internet yolu ile daha kısa sürede üçüncü kişilerin ulaşabileceği düşüncesidir. Güven dayanağı üzerinde hizmet vermek en büyük ilkelerinden biri olan bankalar bu konuda yaptıkları yoğun çalışmalar ile birlikte teknolojik alt yapılarını da güçlendirerek güvenlik seviyelerini devamlı kontrol altında tutmakta ve güncellemelerini gerçekleştirmektedir. Müşteriler internet tabanında gerçekleştirecekleri işlemlerde özellikle sipariş bedelinden fazla bir tutarın hesaplarından çekilmesi konusunda endişe duymaktadır. Bu şüphe ve endişelerin giderilmesi için bankaların güçlü şifreleme sistemlerinin olması zorunludur.

- ***Hukuksal Mevzuat Açığı:***

Geleneksel hukukun teknolojik gelişmeler konusunda aynı yeniliği ve güncelliği gösterememesi bazı sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Teknolojik gelişmelerin her geçen gün hızlanarak devam etmesi klasik hukukun kapsamını zorlayabilmektedir. İnternet ortamı da dünyada henüz tam anlamıyla kapsamlı bir hukuki yapı ile güvence altına alınmamıştır.

2.5. ENDÜSTRİ 4.0 KAVRAMI VE BANKACILIK SEKTÖRÜNE ETKİLERİ

2.5.1. Endüstri 4.0 Kavramı Nedir?

Bugüne dek endüstri alanında yaşanan üç keskin dönüş sonrasında, siber ve fiziksel sistemlerin bir araya gelmesi ile Dördüncü Sanayi Devrimi veya diğer adıyla Endüstri 4.0 başlamıştır. Endüstri 4.0 kavramı ilk olarak Almanlar tarafından 2011 yılında düzenlenen Hannover kentindeki Fuarda tanıtılmıştır.(Alkış – Piritini - Ertemel 2020) Alman hükümetinin yürüttüğü ileri teknoloji temalı bir proje olan Endüstri 4.0 projesi, daha önceki sanayi devrimlerindeki önemli dönüşümlerden esinlenmiş ve üretimin bilgisayarlaştırılması yaklaşımı ile hazırlanmıştır. Özellikle Üçüncü Sanayi Devrimi'nin sonuçlarından olan bilgisayar donanımları, yazılım, teknolojilerinin hızlı gelişimi ve bir bütün haline gelmesi bilgi teknolojilerinin ve otomasyonun yaygın hale gelmesi ile siber fiziksel sistemler, dinamik veri işleme ile birliktedeğer zincirlerinin birbirine bağlandığı yeni bir aşamaya gelmiştir.

Endüstri 4.0 kavramının detaylı şekilde ele alındığı ilk yayın 2011 yılına ait, Kagerman tarafından yayınlanan “Endüstri 4.0: Nesnelerin interneti ile 4. Endüstri Devrimine Giderken” adlı makaledir. Bir sonraki yayın ise Alman Ulusal Bilim ve Mühendislik Akademisi'nden “Kagermann, Wahlster, Helbig tarafından 2013 yılında yayınlanan ve Alman hükümetine arz edilen” “Endüstri 4.0 Stratejik İnisyatifinin Uygulanmasına Yönelik Tavsiyeler” başlıklı rapordur ve bu rapor ile Endüstri 4.0 kavramı kuramsal boyutta resmi bir çerçeve kazanmış ve ilk uygulamalarına Nisan 2013'te başlanmıştır.(Şekkeli – Bakan 2018, s.17-36)

Endüstri 4.0, birçok modern otomasyon sistemini, veri alışverişlerini, üretim teknolojilerini içeren (Özsoylu2017) ve 4.0 akıllı ürünler, prosedürler ve süreçlerin oluşturulmasına odaklanan (Sayar – Yüksel 2018) her bir nesnenin, yapay zekâ, 3 boyutlu yazıcılar, robotik teknoloji, biyoteknoloji, nanoteknoloji, uzay teknolojileri aracılığıyla iletişim ve etkileşim kurduğu akıllı üretim dönemini anlatan bir terimdir. (Şekkeli – Bakan 2018) Bu tanım ile, Endüstri 4.0'daki kritik unsurun otonom üretimden akıllı üretime geçmek olduğu, akıllı üretimin- üretim bandı seviyesinde uygulanmasıyla akıllı ve verimli bir aşamanın mümkün kılındığı anlatılmaktadır. (Alkış – Piritini – Ertemel 2020). Endüstri 4.0 ile aynı zamanda mühendislik, bilgisayar ve yönetim bilimleri aynı çatı altında toplanmaktadır. (Kostrzewski – Varjan – Gnap, 2020)

Bu devrim ile beraber maliyet takibi hızlanmış, arızaların önlenmesi ve arıza süreleri azaltılmıştır. Tüm bunlar ise birbirine bağlı, yeni nesil, akıllı teknolojinin anlık kontrolü ile sağlanmakta ve haliyle üretim faaliyetleri üst seviyeye çıkmaktadır.

Dördüncü Sanayi Devriminin esas amacı, kendi kendisini yönetebilen üretim süreçlerinin olduğu akıllı fabrikalarda üretim yapabilmektir. Akıllı fabrikalar gibi bu amaca uyumlu yapılar, sanal ve gerçek dünya arasındaki bağlantıyı akıllı bir sistemle gerçekleştirmektedir. Endüstri 4.0 temel olarak değerlerin, ürün ve hizmetlerin dijitalleşerek entegrasyonun sağlanması ve yenilikçi özellikler taşıyan yeni işletme planlarının ön plana çıkması gibi durumlara dayanmaktadır. Tüm bunların gerçekleşebilmesi içinse sensörlerin birbirleri ile gerçek zamanlı daimi bir iletişim halinde olması gerekmektedir. (Sayar – Yüksel 2018) Bu sayede akıllı fabrikalar önemli ölçüde kaynak kullanımını artırmakta; kişiselleştirilmiş ürünlerin depolama ile dağıtım döngüsünü azaltmakta ve üretimin müşteri talepleri ile eş zamanlı bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktadır.

Bu ise şu an için sadece “Siber-Fiziksel Sistem” ve “Nesnelerin interneti” gibi yeni üretim teknikleri ile mümkün olabilmektedir. O nedenle Dördüncü Sanayi Devrimini anlayabilmek için çokça kullanılan bazı kavramları bilmek faydalı olacaktır. Bu terimlerin çoğunun bugün hayata geçirilmiş olması her birini Dördüncü Sanayi Devriminin ilk işaretleri olarak göstermekle birlikte, gelecekte neler olabileceğine dair de bazı bilgileri vermektedir. (Şekkeli – Bakan 2018,s.17-36)

2.5.2. Endüstri 4.0’ın Bileşenleri

Nesnelerin İnterneti: Nesnelerin İnterneti bir teknoloji türü olmaktan ziyade bir kavram olarak nitelendirilmesi gereken bir terimdir. Nesnelerin interneti kavramı ile nesnelerin üzerindeki sensörler vasıtasıyla bir şekilde internete erişip (Özsoylu 2017) birlikleri ile iletişimde olma durumu kast edilmektedir. (Taş – Küçüköğlü 2019) Bu kavramın uygulama şekillerindeki yoğun farklılık, birçok tanıma sahip olmasına olanak sağlamıştır. Ancak tüm bu çeşitliliğe rağmen denebilir ki “Nesnelerin İnterneti; nesnelerin internet tabanlı bir iletişim ağı üzerinden yazılım programları, RFID etiketleri, sensörler, tetikleyiciler, akıllı telefonlar vs. aracılığıyla hem insanlarla hem de birbirleri ile etkileşim halinde olması, bu yolla kendi kendini yapılandırabilmesi, bir kimliğe ve akla sahip olabilmesi” şeklinde tanımlanmaktadır. (Şekkeli – Bakan 2018) Nesnelerin interneti fiziksel nesnelerin tanımlanmasını, sayısallaştırılmasını ve kontrol

edilmesini kolaylaştırmaktadır. (Sayar – Yüksel 2018) Tüm bu işlemler ise “Siber Fiziksel Sistemler” vasıtasıyla gerçekleşmektedir.

3D yazıcılar (3D Printer): 3D yazıcılar, bilgisayarda oluşturulan verileri üç boyutlu elle tutulabilen gerçek cisimlere dönüştüren bir makinedir.(Şekkeli – Bakan 2018)Bu malzemeler birçok farklı kombinasyonu bir arada kullanarak birbirinden çok farklı sektörde faydalı olabilmektedir. Bilim ve teknoloji alanında yeni bir çağır açan bu yöntem esnek, düşük maliyetli ve stoksuz üretim sistemi gibi yararlı durumlara aracı olmaktadır. (Taş – Küçükoğlu 2019s.205-12)

Bulut Bilişim Sistemi: Günümüzde birçok alanda kullanılan ve bir yenilikten ziyade dönüşümü ifade eden bu sistem, bilişim ve iletişim makinaları arasında ortak bilgi paylaşımını sağlayan hizmet sistemlerine verilen ortak bir isim olarak tanımlanabilir. Ana kaynaktaki program ve bilgilerin paylaşımını sağlayarak, mevcut bilişim hizmetinin; bilgisayarlar ve diğer aygıtlardan elektrik dağıtım sistemlerine benzer bir şekilde bilişim ağı üzerinden kullanılmasıdır. Bulut bilişim öncelikle telekom ve IT sektörler olmak üzere medya, eğitim ve sağlık gibi birçok sektörde uygulanmaktadır. Ancak asıl etkili olduğu alan akıllı üretimdir.

Büyük Veri: Büyük veriler, bilinen veri tabanı yönetim sistemleri ve yazılım araçlarının, verileri toplama, saklama, yönetme ve çözümlene yeteneklerini aşan büyüklükteki geniş ve karmaşık veri kümelerine verilen addır. Ancak asıl önemli olan bu verilerin analizinin yapısıdır ve artık buna yönelik adımlar atılmaktadır. Çünkü büyük veri tüm bun adımların adımların hesaplamalarını yaparak birçok farklı veriyi bir arada kullanmayı mümkün kılmaktadır. Haliyle büyük veri işletmelerin atacakları adımlarda doğru karar verme kabiliyetlerini artırıcı bir özelliğe sahiptir. Bu sayede verim artacak, maliyet düşecek, tedarik yöntemleri ve müşteri ilişkileri gelişecektir.(Özsoylu 2017) Bunun yanında büyük veri kullanımına dair kimi sıkıntılar da mevcuttur. Büyük veriye dahil olan ancak değer katmayan verilerin yüksek sayısıdır. Büyük veriden kullanılabilir bilgiler elde etme ve iş süreçleri üzerindeki etkileri inceleme gerekliliğinden zor bir işlemdir.(Sayar – Yüksel 2018 s.83-98)

2.5.3. Yapay Zekanın Bankacılık Sektöründeki Kullanım Alanı

21. yüzyıl ile birlikte manuel olarak işlenen süreçlere ya da nesnelere dair bilgilerin, bilgisayar vasıtasıyla derlenip, etkin bir şekilde işlenmeye başlaması, araştırmacıların bilgiye dair bakış açısını değiştirmiş ve insanoğlunun kendi zekası ile

düşünme biçimini taklit eden bilgisayar yaratma çabalarına girişmesine vesile olmuştur. (Santander ve diğ. 2015) Bu sayede insanlarda ve hayvanlarda zeki davranışın ne olduğunu tespit edip, bunların makinelerde nasıl sergileyebileceğini bulmaya çalışan yapay zeka kavramı ortaya çıkmıştır. Bugün çok çeşitli alanlarda kullanılarak araştırmacıların geliştirdikleri yöntemleri insanların entelektüel çabalarının herhangi bir alanına uygulayabilen yapay zeka, bu özelliği nedeniyle evrensel bir niteliğe sahip olduğunu da göstermektedir.(Blay 2005)

Yapay zekanın bir alt dalı olan makine öğrenmesi, geçmiş deneyimlerden yola çıkarak algoritmalar ve finansal işlem süreçlerini otomatikleştirmesi imkanını sağlamaktadır. Tüm bunlar ise en az hata oranına sahip şekilde gerçekleşmekte ve piyasada oluşabilecek muhtemel krizleri önlemektedir.(Thorne 2018) Ek olarak vasıtasıyla öğrenme işleminin gerçekleştirilmesi durumudur. (Nevala 2018) Yapay zekâ teknolojisi ile müşterilere insan etkileşimi olmadan kendi risk alma durumu ve hedefleri doğrultusunda yatırım tercihleri oluşturmasında yapay zeka tekrarlanmış veri girişlerinin kontrolünü sağlama, aykırı işlemleri tespit etme ve çalışanların gerçekleştirdiği işlemleri izleme gibi imkanlar da sunarak dolandırıcılık ve beşeri hataları engellemektedir.

Derin öğrenme ise matematiksel olmayan, günlük hayatta bir insanın kazanım için öznel ve sezgisel olarak ihtiyaç duyduğu bir bilginin, tasarlanan algoritmalar yoluyla bilgisayara aktarılması halidir. (Ian 2018) Başka bir tanıma göre ise derin öğrenme, bilgisayarların deneyimler ve veriler ile kendilerini geliştirdikleri bir makine öğrenmesi türüdür. (Googfellow ve diğ. 2018)

Yaşanan gelişmelere bağlı olarak, değişen müşteri talepleri doğrultusunda geleneksel bankacılık işleri dönüşerek, farklı biçimler kazanmakta, mali suçlarla mücadele, kredi riskini yönetme ve müşteri deneyimini geliştirme gibi sorunları ele alma yöntemleri ve bunun için uyguladıkları politikalar değişmektedir. Bunun içinse sahip olunan verinin kavrama kabiliyetini arttırmak oldukça önemlidir. (Bughin 2018)

Yapay zeka, makine öğrenmesi ve derin öğrenme, bankacılık alanında esas olarak önemsiz bilgilerin geri plana atılması amacıyla kullanılmaktadır. Bu teknolojiler sayesinde yüksek risk profiline sahip müşteriler elenmekte ve bir müşteri için yatırım fırsatları ve en uygun zamanlaması hesaplanmaktadır. Tüm bunlar ise yapay zeka ile birlikte harcanan zamanı ve yapılan hatayı azaltmaktadır.

Aslında bankacılıkta yapay zeka kavramı yeni değildir. Ancak yeni olan şey, yapay zekanın insanlar ile etkileşime geçmesidir. Bu durum bankaların müşteriler ile olan iletişimini değiştirme ve onlar hakkında daha fazla bilgi edinme fırsatını ortaya çıkarmaktadır. Bu durum ise bankalara yeni yatırım fırsatı doğurmakta ve bu yatırımlardan elde ettikleri karı arttırmaktadır. Yapay zekanın bankacılıkta kullanıldığı diğer alanlar ise konuşma tanıma, öneri motorları, otomatik kara para aklama kontrolleri, ses tanıma özelliği ile gerçek zamanlı sahtecilik tespiti, davranışsal analitik ve profil oluşturma olarak sıralanmaktadır. (Mandal 2018)

2.5.4. Büyük Veri ve Veri Madenciliği'nin Bankacılık Sektöründeki Önemi

Bankacılık sektöründe bir günde yapılan işlemlerin sayısı düşünüldüğünde halihazırda bir veri havuzu oluşmaktadır. Ancak bu bilgiler arasında, müşterileri odaklı hizmet sunmak ve kusursuz bir müşteri deneyimi sağlamak için müşteriye dair bilgilerin doğru şekilde elenmesi son derece gereklidir. (Akın 2020) Müşterilere ait bilgilerin kapsamı büyük veri dahilinde iken veri madenciliği, bu büyük veriden gerekli bilgilerin ayıklanarak ürün kullanım geçmişi, sosyal medya davranış çalışmalarının takibi ile müşteri profiline uygun çalışmaların yürütülmesidir. Müşteri için uygun olan kampanyalar, ürün önerileri, çapraz satış imkanları veri madenciliği ile müşteriye sunulmakta ve müşterinin değeri ve sadakati incelenmektedir. Tüm bunlar ise karlılık oranını arttırmanın giderek zorlaştığı bu günlerde, bankalara doğru müşteriye bulma ve doğru şekilde hizmet sunma imkanını sağlayarak karlılığı arttırma fırsatı sunmaktadır. Bankacılıkta veri madenciliği tekniklerine başvuru diğer konular ise, davranış skorlarının oluşturulması, çağrı merkezi optimasyon işlemleri, tahsilat yönetimi, sahtekarlık eğilimlerinin tespit edilmesi ve önlenmesidir. (Skinner 2016 s.19-29)

2.5.5. Nesnelerin İnterneti ve Bankacılık Sektöründeki Önemi

Finans ve bankacılık dünyasında nesnelerin interneti ile desteklenen iş modelleri “Nesnelerin Fin-terneti (Fin-ternet of Things)” adı altında değerlendirilmektedir. (Hürriyet 2018) Nesnelerin İnterneti (IoT) bir fiziksel nesneyi internete bağlayarak sensorlar üzerinden iletişim kurmayı, veri toplamayı ve veriyi diğer taraflarla paylaşmayı sağlayan teknoloji olarak ifade edilmektedir. Bu teknoloji, erişilmesi zor verilere olayın gerçekleştiği anda ulaşarak, kısa sürede veri analizi yapılması imkanı sunmaktadır. BLE teknolojisinin kullanılarak konum bilgisinin sağlayan Beacon

teknolojisi, bir ATM ile bağlantı kurulduğunda akıllı cihazlar vasıtasıyla ATM müşteriye tanıtmakta, POS cihazına bağlantı kurulması ile de mobil ödemeler veya bir banka şubesinde işlem yapmak için kiosklardan alınan sıra numarası müşterinin akıllı cihazına otomatik olarak gönderilebilmektedir.

Nesnelerin interneti kavramının finans sektöründeki bir başka kullanımı ise finansal kiralama ve yatırım finansmanı işlemlerindeki teminat yönetimidir. Yatırımların gerçek zamanlı değerlendirmeleri ile hesaplamaların doğruluğu ve verimlilik artırılarak bankalar yıllık 4 milyar dolarlık gibi bir zarardan kurtarılmaktadır. Tüm bunların dışında nesnelerin interneti küçük ve orta ölçekli işletmelerin mal alım-satım koşulları, kredi limiti ve nakit akışı gibi kredi verilmesine dair yapılan değerlendirmelerde kullanılmaktadır. (Santander ve diğ. 2015 s.29-45)

2.6.YENİ NESİL FİNANSMAN UYGULAMALARI

2.6.1. Finansal Teknoloji Şirketleri (FinTech)

Yeni ve teknolojik gelişmelerin finans sektöründe kullanılmasını durumu ifade eden FinTech kavramı, yeni iş modelleri, uygulamalar, süreçler veya ürünlerle ortaya çıkabilecek teknolojik olarak etkin bir yenilik olarak tanımlanmaktadır.

1866-1967 yılları arasında kapsayan FinTech1.0 Transatlantik kablonun döşenmesi sonucu temel altyapıyı sağlamıştır. 1967-2008 yıllarında görülen FinTech2.0 ise elektronik ödeme ve ATM'lerin kullanılmaya başladığı dönemdir.2008'den günümüze kadar devam eden FinTech3.0 ise 2008 küresel krizinden sonra itibarını kaybeden geleneksel bankacılığın hızla karşısında büyümektedir. FinTek'lerin kapsadığı alanlar genel olarak; kredi, mevduat ve sermaye artırıcı hizmetler, dijital para birimleri dahil olmak üzere ödemeler, takas ve uzlaştırma hizmetleri, yatırım yönetimi hizmetleri ve sigortadır.

FinTek'lerin bankacılık sektörü içindeki en mühim etkilerinden biri de FinTech şirketleri vasıtasıyla verilen bankacılık işlemlerinin, bankaların karını azaltacak gelişmelere yol açabilecek olmasıdır. Bir diğer sorun ise bu şekilde işleyen bir sistemde karmaşıklık artmakta ve ortaya çıkan risklerin yönetilmesi zorlaşmaktadır. (Akın 2020 s.15-17)

2.6.2. Açık Bankacılık (Open API)

Açık bankacılık, müşterilere ait bilgilerin bankalar tarafından üçüncü bir kuruluşa verilmesi durumudur. Bu teknoloji sayesinde bankalar müşterileri için uygun olan cazip teklifleri ve yenilikçi ürünleri sunabilmektedir. Tüm bunlara ise müşteriler tüm bankalardaki hesaplarını ve kendilerine yönetilen teklifleri bir arada görebileceği bir sistemle sahip olmaktadır. Açık bankacılık kavramı bankacılık sektörüne önemli değişimler getiriyor olsa da müşterilere dair bilgi paylaşımından dolayı hassas bir noktayı da temsil etmektedir. Bu sebeple bankalar bu tarz işlemleri müşterilerine en açık şekilde açıklamak, bu işlemlerin onların izinleri doğrultusunda gerçekleştirileceğinin garantisini vermek zorundadır. (Akın 2020 s.15-17)

2.6.3. Blockchain Teknolojisi ve Kripto Paralar

Blok zinciri oluşturulan ağdaki transfer işlemlerini şifreleyerek takip eden, işlemleri ağdaki tüm kullanıcılara kodlayan, dağıtık olarak kayıt altına alan veri tabanıdır. Bu işlem çerçevesindeki yatırım soyut ya da somut olabilmektedir. Blockchain teknolojisi, işleme konu olan tüm soyut ya da somut yatırımları şifreleme yöntemi olan "hash" fonksiyonu ile kodlayarak bloklar oluşturmakta ve ağdaki tüm blokları birbirine zincirleyerek işlem kaydını tutmaktadır. (Arslan 2018) Blokzincir kavramı veri depolama sistemine sahip ve dağıtık büyük defter yapısından oluşmaktadır. Bu teknolojinin bankacılık sektörüne en büyük katkısı güvenlik ve şeffaflık bakımından olmuştur. Blockchain teknolojisinin bankacılık sektörüne sağladığı bir diğer fayda ise bankaların işlemleri daha seri şekilde tamamlayarak daha az maliyete kavuşması ve ürün ve hizmet çeşitliliğinin artırılarak bankalar için yeni gelir kaynağı sağlanmasıdır.

Blockchain teknolojisi paralelinde ortaya çıkmaya başlayan kripto para kavramı, "şifreli olarak güvenli işlem yapmaya ve ek sanal para arzına olanak sağlayan dijital değerlere denmektedir" şeklinde açıklanmaktadır. Bankacılık sistemindeki paralar gibi merkezi yapıda olmayan kripto paraların başlıcaları Bitcoin, Ethereum ve Litecoin'dir. (Çarkacıoğlu 2016) İşlemi kimin yaptığı ya da kimle yapıldığının belirsiz olduğu bu sistemde. (Üzer 2017 s.94-96)

En çok tercih edilen Bitcoin’de tasarlanmış durumda olan sistemdeki şifreler çözümlenerek, Bitcoin madenciliği yapıp Bitcoin elde edebilmektedir. (Yağcı 2018)Bu altyapıyı sağlayan teknoloji, hesap defteri girişini ya da hesap hareketi kaydını temsil eden bir veri yapısından oluşmaktadır. (Çarkacıoğlu 2016) Biriktirilen Bitcoinler sanal cüzdan ismi verilen bir sistemde saklanmaktadır. Bu haliyle Bitcoin bir yatırım aracı olmasının yanında aynı zamanda bir ödeme aracı olarak da tasarlanmıştır. (Yağcı 2018s.21-23)



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÇORUM İL ÖRNEĞİNDE EĞİTİM SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK İNTERNET BANKACILIĞI KULLANIM ANALİZİ

Bu çalışmanın amacı Akademik Personelin internet bankacılığı kullanırken yapmış olduğu bankacılık işlemlerinin ne sıklıkla ve ne şekilde yaptıklarını kaç yıldır kullandıkları ve en çok yapılan işlemlerinin ne olduğu internet bankacılığa karşı tutumlarını ölçmeye yönelik bir çalışmadır.

3.1. VERİ TOPLAMA ARACI VE ÖRNEKLEM BÜYÜKLÜĞÜ

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket, katılımcıların belirli bir konuda düşünce, tutum ve davranışlarını daha önce belirlenmiş bir sırada ve yapıda oluşturulmuş sorulara dayalı olarak elde etmeyi sağlamaktadır. (Gürbüz ve Şahin, 2014, s.171). Çalışmamızın amaçlarının net olarak ortaya koyulabilmesi için, çalışma öncesi hipotezler kuruldu, çalışmanın çerçevesinin belirlenerek elektronik ortamda uygulanabilecek anket soruları oluşturuldu. Anket formunda totalde 29 sorudan oluşan üç bölüme yer verildi. Birinci bölümde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini ölçen ve internet bankacılığı ile ilgili 9 soru, ikinci bölümde katılımcıların internet bankacılığına yönelik tutum ve davranışlarını belirlenmeye yönelik 19 soru ve son bölümde ise internet bankacılığında en çok kullandıkları işlemleri öğrenmeye yönelik 1 soru bulunmaktadır.

Araştırmanın evrenini, Araştırmamıza Çorum Hitit Üniversitesinin İl merkezi ve ilçelerinde bulunan birimlerinde görev yapan akademik personelin ankete katılması hedeflendi. Bu kapsamda “Fen Edebiyat Fakültesi, Tıp Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, İlahiyat Fakültesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu, Teknik Bilimler Meslek Yüksek Okulu, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu, Yabancı Diller Yüksek Okulu, İskilip Meslek Yüksek Okulu, Osmancık Meslek Yüksek Okulu, Sungurlu Meslek Yüksek Okulu ve Alaca Avni Çelik Meslek Yüksek Okulu”nda görev yapan 830 akademik personelin ankete katılması için elektronik ortamdan davetiye gönderildi. Bireylerin “anket.hitit.edu.tr” üzerinden ankete katılımları sağlandı. Ankete 320 akademisyen katılım sağlamıştır.

Örneklem büyüklüğü basit tesadüfi örneklem yöntemi ile belirlenmiş olup, buna göre, evren büyüklüğü 830 kişi iken, %5 anlam düzeyi ve %5 örneklem hatası aldığımızda örneklemin büyüklüğü 263 kişi olarak hesaplandı. (Özdamar, 2003).

3.2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE BULGULAR

Elde edilen veriler dahilinde Statistical Packagefor Social Sciences (SPSS 23) istatistik paket programı kullanılarak verilerin analizleri yapıldı. Anket değerlendirmesi için frekans analizi, t testi ve anova testleri kullanıldı. İki grup arasındaki farklılıklar t test istatistiği ile üç ve üçten fazla grup arasındaki farklılıklar ise Anova testi ile değerlendirildi. Anova test sonucunda grup farklılıklarının ortaya çıkması durumunda da post hoc testi ile bu farklılıkların hangi gruplar arasında olduğu belirlendi.

Geçerlilik güvenilirlik Analizi

Anketin güvenilirliği ölçmek için “Cronbach’s Alpha (α)” katsayısı dikkate alınarak belirlendi. Cronbach’s Alpha değeri ile ölçüm araçlarında maddelerin birbiri ile tutarlı olup olmadığı ve maddelerin söz konusu kavramı ölçüp ölçmediğini belirlenir. (Gürbüz ve Şahin, 2014, s.155). Ankette yer alan demografik özelliklere ait sorular ve son bölüme ait soru maddesi çıkartılarak (19 soru maddesine ait) elde edilen ölçeğin güvenilirlik katsayısı (α) 0.819 olarak belirlenmiştir. Bu değer 0,70’in üzerinde olması anketteki soru maddelerinin birbirleriyle tutarlı ve maddelerin söz konusu kavramı çok iyi ölçtüğü anlaşılır.

ReliabilityStatistics

	Soru Madde	Cronbach's
Cronbach's Alpha	Sayısı	Alpha
0.819	19	0.819

3.2.1. Frekans Analizleri

Ankette bulunan soru maddelerine ait anket bölümleri dikkate alınarak frekans analizleri yapılmıştır.

3.2.1.1.Sosyo Demografik Özelliklere Ait Frekans Analizi

Anketin 1-9 soru maddelerinden oluşan birinci bölümü olan sosyo-demografik özellikleri;

1. Cinsiyet
2. Yaş Aralığı
3. Medeni Durum
4. Akademik Unvanı
5. Çorumda Kaç Yıldır Görev Yapıyor
6. Ortalama Aylık Gelirive internet bankacılığı kullanımlarına yönelik;
7. İnternet Bankacılığını Kullanıp kullanmadığı
8. İnternet Bankacılığına En Çok Hangi Cihaz ile Bağlandığı
9. İnternet Bankacılığını Ne Sıklıkla Kullandığına

ait soru maddelerinin frekans dağılım tabloları aşağıda verilmiştir.

Tablo 3.1: Cinsiyete ait Frekans (F) Dağılımı ve Yüzdeleri (%)

Cinsiyet	F	%
Erkek	210	65,6
Kadın	110	34,4
Toplam	320	100,0

Tablo 1’de ankete katılanların yaklaşık %65.6’i erkek, % 34.4’ü kadındır. Tabloya bakıldığında ankete katılım erkek akademisyenler çoğunluktadır.

Tablo 3.2: Yaşa ait Frekans Dağılımı ve Yüzdeleri (%)

Yaş Aralığı	F	%
20-29 Yaş Grubu	50	15,6
30-39 Yaş Grubu	134	41,9
40-49 Yaş Grubu	108	33,8
50-59 Yaş Grubu	24	7,5
60 ve Üzeri Yaş Grubu	4	1,3
Toplam	320	100,0

Tablo 2'ye göre 20-29 yaş grubu yüzdesi %15,6, 30-39 yaş grubu yüzdesi 41,9 40-49 yaş grubu yüzdesi 33,8, 50-59 yaş grubu yüzdesi 7,5, 60 ve üzeri yaş grubu yüzdesi 1,3 toplam akademik personel 320 personeldir.

Tablo 3.3:Medeni Duruma ait Frekans (F)Dağılımıve Yüzdeleri (%)

Medeni Durum	F	%
Bekar	107	33,4
Evli	213	66,6
Toplam	320	100,0

Tablo 3'e göre katılım sayısı 320 akademik personelin %33,4 bekar %66,6 evlidir.

Tablo 3.4:Eğitim Duruma ait Frekans (F)Dağılımıve Yüzdeleri (%)

Akademik Unvanı	F	%
Öğretim Görevlisi	73	22,8
Araştırma Görevlisi	61	19,1
Araştırma Gör.Doktor	27	8,4
Dr. Öğretim Üyesi	93	29,1
Doçent Doktor	42	13,1
Profesör Doktor	24	7,5
Toplam	320	100,0

Tablo 4'ü incelediğimizde katılımcıların %22,8 i Öğretim Görevlisi , %19,1'i Araştırma Görevlisi, %8,4'ü Araştırma Görevlisi Doktor, %29,1 Dr. Öğretim görevlisi, %13,1'i Doçent Doktor, 7,5 Profesör Doktor

Tablo 3.5:Hitit Üniversitesinde Kaç Yıldır Görev Yaptığına ait Frekans (F)Dağılımı ve Yüzdeleri (%)

Görev Süresi	F	%
0-5 Yıl	106	33,1
6-9 Yıl	107	33,4
10-14 Yıl	74	23,1
15 yıl ve Üzeri	33	10,3
Toplam	320	100

Tablo 5'i incelediğimizde katılımcıların 0-5 yıl % 33,1, 6-9 yıl %33,4, 10-14 yıl 23,1 15 yıl ve üzeri 10,3'tür.

Tablo 3.6:Gelir Duruma ait Frekans Dağılımı (N) ve Yüzdeleri (%)

Gelir Durumu	F	%
5000 TL'den az	12	3,8
5000-7999 TL	174	54,4
8000-9999 TL	95	29,7
10000 TL'den Fazla	39	12,2
Toplam	320	100,0

Tablo 6. gelir duruma ait frekans dağılımına baktığımızda 5000 tl den daha az maaş alan 3,8, 500-7000TL maaş alanların %54,4, 8000-9999 TL 29,7, 10000TL ve üstü maaş alanların 12,2 olduğunu ve ankete katılan akademik personelime genellikle 5000-7999 TL arası maaş aldığını söyleyebiliriz.

Tablo 3.7:İnternet Bankacılığını Kullanıp kullanmadığına ait Frekans Dağılımı (N) ve Yüzdeleri (%)

Cevap	F	%
Evet	317	99,1
Hayır	3	0,9
Toplam	320	100,0

Tablo 7.'ye baktığımızda katılımcıların %99,1 internet bankacılığı kullandığını ve % 0,9 kullanmadığını görüyoruz.

Tablo 3.8: İnternet Bankacılığına En Çok Hangi Cihaz ile Bağlandığına ait Frekans Dağılımı (N) ve Yüzdeleri (%)

Cihazın Cinsi	F	%
Bilgisayar	62	19,4
Tablet	6	1,9
Cep Telefonu	252	78,8
Toplam	320	100,0

Tablo 8'e göre katılımcıların %19,4'ü bilgisayar %1,9 tablet ve %78,8 cep telefonundan internet bankacılığına giriş yapıyor.

Tablo 3.9: İnternet Bankacılığını Ne Sıklıkla Kullandığına ait Frekans Dağılımı (N) ve Yüzdeleri (%)

Kullanım Sıklığı	F	%
Günlük	84	26,3
Haftada 1-3 Defa	198	61,9
Aylık	38	11,9
Toplam	320	100,0

Tablo 9'a göre % 61,9'u haftada 1-3 defa %26,3 günlük, %11,9'u ise aylık giriş yaptığını ve katılımcıların internet bankacılığını genellikle haftalık olarak kullandığını görüyoruz

3.2.2. Bağımsız İki Örneklem Testi (t Testi)

Bu kısımda iki gruptan oluşan cinsiyet ve medeni durum değişkenlerinin anketteki 10-28. sorulara verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığı bağımsız iki örneklem testi (t test) ile araştırıldı. İlgili teste ait alternatif hipotezler aşağıda verilmiştir.

H_{A1i} : Cinsiyet bakımından i. soruya verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır ($i = 10, 11, 12, \dots, 28$).

H_{A110} : Cinsiyet bakımından "İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Güvenli Buluyorum" "sorusuna verilen cevaplar arasında ortalamaları arasında fark vardır."

H_{A111}: Cinsiyet bakımından “İnternet Bankacılığına Girişte Üretilen Şifreler Güvenlidir” “sorusuna verilen cevaplar arasında ortalamaları arasında fark vardır”

H_{A112}: Cinsiyet bakımından “İnternet Bankacılığının Kullanımını Kolay ve Anlaşılır Buluyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında ortalamaları arasında fark vardır”

H_{A113}: “Cinsiyet bakımından “İnternet Bankacılığına 7/24 Erişim Sağlayabiliyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A114}: “Cinsiyet bakımından “İnternet Bankacılığını Düzenli Olarak Kullanmayı Düşünüyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A115}: Cinsiyet bakımından “İnternet Bankacılığını Genellikle Bankaya Gidemediğimde Kullanırım” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır.”

H_{A116}: Cinsiyet bakımından “Genel Olarak İnternet Bankacılığı Kullanmaktan Memnunum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır.”

H_{A117}: Cinsiyet bakımından “İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A118}: Cinsiyet bakımından “İnternet Bankacılığı Ücretli Olması Kullanıp Kullanmayacağı Etkiler” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A119}: Cinsiyet bakımından “İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A120}: Cinsiyet bakımından “Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A121}: Cinsiyet bakımından “İnternet Bankacılığında Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A122}: Cinsiyet bakımından “İnternet Bankacılığında Kredi Başvurusunu Güvenli Buluyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A123}: Cinsiyet bakımından “İnternet Bankacılığında Kredi Başvurusu Yapmayı Düşünürüm” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{A124}: Cinsiyet bakımından “İnternet Bankacılığı Kullanarak Maliyetleri Azalttığıma ve Tasarruf Sağladığıma İnanıyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A125}: Cinsiyet bakımından“İnternet Bankacılığı Kredi Kartı ve Banka Kartlarımı daha Etkin Bir Şekilde Kullanmamı Sağlar” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A126}: Cinsiyet bakımından “İnternet Bankacılığı Nakit İhtiyacımı En Aza İndirir” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A127}: Cinsiyet bakımından “Faturalarımı Genellikle İnternet Bankacılığı Aracılıyla Ödüyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A128}: Cinsiyet bakımından “Şu An Kullandığım İnternet Bankacılığından Memnumum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A21}:Medeni durum bakımından i. soruya verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır (i = 10, 11, 12, ... , 28).

H_{A210}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Güvenli Buluyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A211}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığına Girişte Üretilen Şifreler Güvenlidir” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A112}:Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığının Kullanımını Kolay ve Anlaşılır Buluyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A213}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığına 7/24 Erişim Sağlayabiliyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A214}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığımı Düzenli Olarak Kullanmayı Düşünüyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A215}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığımı Genellikle Bankaya Gidemediğimde Kullanırım” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A216}: Medeni durum bakımından “Genel Olarak İnternet Bankacılığı Kullanmaktan Memnumum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır.”

H_{A217}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A218}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığı Ücretli Olması Kullanıp Kullanmayacağımı Etkiler” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A219}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A220}: Medeni durum bakımından “Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A221}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığında Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A222}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığında Kredi Başvurusunu Güvenli Buluyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır.”

H_{A223}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığında Kredi Başvurusu Yapmayı Düşünürüm” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”.

H_{A224}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığı Kullanarak Maliyetleri Azalttığım ve Tasarruf Sağladığıma İnanıyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A225}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığı Kredi Kartı ve Banka Kartlarımı daha Etkin Bir Şekilde Kullanmamı Sağlar” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A226}: Medeni durum bakımından “İnternet Bankacılığı Nakit İhtiyacımı En Aza İndirir” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A227}: Medeni durum bakımından “Faturalarımı Genellikle İnternet Bankacılığı Aracılıyla Ödüyorum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

H_{A228}: Medeni durum bakımından “Şu An Kullandığım İnternet Bankacılığında Memnumum” “sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır.”

Tablo 10’da cinsiyet verilerine ilişkin t testi istatistik analiz bulguları verilmiştir. Tablonun son sütununda anlamlılık düzeyine göre (p=0.05) kurulan hipotezlerin kabul ve red durumları yer almaktadır.

Tablo 3.10: Cinsiyete göre t testi sonuçları

Sorular	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	Hipotezler	t Test	P	Hipotez Kararı
S10. İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Güvenli Buluyorum.	Erkek	210	4,38	0,616	H _{A110}	-	0,562	Red
	Kadın	110	4,42	0,612		0,581		
S11. İnternet Bankacılığına Girişte Üretilen Şifreler Güvenlidir.	Erkek	210	4,34	0,631	H _{A111}	-	0,601	Red
	Kadın	110	4,38	0,635		0,523		
S12. İnternet Bankacılığının Kullanımını Kolay ve Anlaşılır Buluyorum.	Erkek	210	4,42	0,567	H _{A112}	0,139	0,890	Red
	Kadın	110	4,41	0,681				
S13. İnternet Bankacılığına 7/24 Erişim Sağlayabiliyorum.	Erkek	210	4,58	0,584	H _{A113}	0,648	0,517	Red
	Kadın	110	4,53	0,738				
S14.İnternet Bankacılığımı Düzenli Olarak Kullanmayı Düşünüyorum.	Erkek	210	4,57	0,609	H _{A114}	-	0,934	Red
	Kadın	110	4,57	0,642		0,083		
S15. İnternet Bankacılığımı Genellikle Bankaya Gidemediğimde Kullanırım.	Erkek	210	2,69	1,473	H _{A115}	0,657	0,511	Red
	Kadın	110	2,57	1,436				
S16. Genel Olarak İnternet Bankacılığı Kullanmaktan Memnunum.	Erkek	210	4,47	0,563	H _{A116}	-	0,143	Red
	Kadın	110	4,57	0,627		1,468		
S17. İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar.	Erkek	210	4,26	0,694	H _{A117}	-	0,002	Kabul
	Kadın	110	4,51	0,674		3,057		
S18. İnternet Bankacılığı Ücretli Olması Kullanıp Kullanmayacağı Etkiler	Erkek	210	4,16	1,004	H _{A118}	0,961	0,337	Red
	Kadın	110	4,05	1,078				
S19. İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam.	Erkek	210	3,82	1,095	H _{A119}	2,897	0,004	Kabul
	Kadın	110	3,45	1,138				
S20. Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir.	Erkek	210	3,70	1,129	H _{A120}	1,890	0,060	Red
	Kadın	110	3,43	1,337				
S21. İnternet Bankacılığından Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum.	Erkek	210	3,55	1,348	H _{A121}	1,688	0,092	Red
	Kadın	110	3,27	1,514				
S22. İnternet Bankacılığından Kredi Başvurusunu Güvenli Buluyorum.	Erkek	210	3,88	1,107	H _{A122}	-	0,238	Red
	Kadın	110	4,03	0,933		1,183		
S23. İnternet Bankacılığından Kredi Başvurusu Yapmayı Düşünürüm.	Erkek	210	3,78	1,273	H _{A123}	-	0,778	Red
	Kadın	110	3,82	1,243		0,283		

S24. İnternet Bankacılığı Kullanarak Maliyetleri Azalttığıma ve Tasarruf Sağladığıma İnanıyorum.	Erkek	210	4,20	0,863				
					H _{A124}	1,186	0,236	Red
S25. İnternet Bankacılığı Kredi Kartı ve Banka Kartlarımı daha Etkin Bir Şekilde Kullanmamı Sağlar.	Kadın	110	4,08	0,814				
					H _{A125}	1,109	0,268	Red
S26. İnternet Bankacılığı Nakit İhtiyacımı En Aza İndirir.	Erkek	210	3,97	0,935				
					H _{A126}	-	0,955	Red
S27. Faturalarımı Genellikle İnternet Bankacılığı Aracılığıyla Ödüyorum.	Kadın	110	4,64	0,580				
					H _{A127}	0,091	0,927	Red
S28. Şu An Kullandığım İnternet Bankacılığından Memnumum.	Erkek	210	4,48	0,665				
					H _{A128}	-	0,481	Red
	Kadın	110	4,54	0,673		0,705		

Tablo 3.10'a göre anlamlılık değeri $p > 0.05$ olan hipotezler (H_{A_i}) reddedilirken, anlamlılık değeri $p < 0.05$ olan hipotezler kabul edilmiştir. Buna göre H_{A117} ve H_{A119} alternatif hipotezleri 0.05 anlamlılık düzeyinde kabul edilirken diğer tüm hipotezler reddedilmiştir.

Sonuç olarak cinsiyet bakımından 17. soruya (İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar) ve 19. Soruya (İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam) verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılığın olduğu anlaşılmaktadır. Yani erkekler ve kadınlar bu sorularda ayrılmışlardır. 17. Soruya ait kadınların ortalaması (4,51) erkeklerin ortalamasından (4,26) büyük olduğu için kadınlar erkeklere göre daha çok "İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tuttuğunu" düşünmektedir. 19. Soruya ait erkeklerin ortalaması (3,82) Kadınların ortalaması (3,45) "İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam" diyen erkeklerin ortalaması daha fazladır. Bu iki soru dışında diğer sorular için istatistiksel bakımdan kadın ve erkeklerin internet bankacılığına bakışlarının aynı olduğu söylenebilir Bu iki soru dışında diğer sorular için istatistiksel bakımdan kadın ve erkeklerin internet bankacılığına bakışlarının aynı olduğu söylenebilir.

Tablo 11’de medeni duruma ilişkin t testi istatistik verilerine yer verilmiştir. Bu tablonun son sütununda anlamlılık düzeyine göre (p=0.05) kurulan hipotezlerin kabul ve red durumları gösterilmiştir.

Tablo 3. 11. Medeni duruma göre t testi sonuçları

Soru Maddeleri	Medeni Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	Hipotezler	t Test	P	Hipotez Kararı																																																																																																																																																										
S10. İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Güvenli Buluyorum.	Bekar	107	4,44	0,586	H _{A210}	1,005	0,316	Red																																																																																																																																																										
	Evli	213	4,37	0,627					S11. İnternet Bankacılığına Girişte Üretilen Şifreler Güvenlidir.	Bekar	107	4,41	0,614	H _{A211}	1,103	0,271	Red		Evli	213	4,33	0,641	S12. İnternet Bankacılığının Kullanımını Kolay ve Anlaşılır Buluyorum.	Bekar	107	4,44	0,703	H _{A212}	0,493	0,623	Red		Evli	213	4,40	0,555	S13. İnternet Bankacılığına 7/24 Erişim Sağlayabiliyorum.	Bekar	107	4,58	0,740	H _{A213}	0,397	0,692	Red		Evli	213	4,55	0,586	S14.İnternet Bankacılığını Düzenli Olarak Kullanmayı Düşünüyorum.	Bekar	107	4,62	0,682	H _{A214}	0,984	0,326	Red		Evli	213	4,54	0,586	S15. İnternet Bankacılığını Genellikle Bankaya Gidemediğimde Kullanırım.	Bekar	107	2,59	1,498	H _{A215}	-	0,614	Red		Evli	213	2,68	1,442	S16. Genel Olarak İnternet Bankacılığı Kullanmaktan Memnunum.	Bekar	107	4,56	0,632	H _{A216}	1,177	0,240	Red		Evli	213	4,48	0,563	S17. İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar.	Bekar	107	4,47	0,756	H _{A217}	2,207	0,028	Kabul		Evli	213	4,29	0,657	S18. İnternet Bankacılığı Ücretli Olması Kullanıp Kullanmayacağımı Etkiler	Bekar	107	3,96	1,090	H _{A218}	-	1,970	0,050	Red		Evli	213	4,20	0,991	S19. İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam.	Bekar	107	3,51	1,144	H _{A219}	-	2,040	0,042	Kabul		Evli	213	3,78	1,103	S20. Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir.	Bekar	107	3,55	1,319	H _{A220}	-	0,542	0,588	Red		Evli	213	3,63	1,153	S21. İnternet Bankacılığından Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum.	Bekar	107	3,30	1,531	H _{A221}	-	1,414	0,158	Red	
S11. İnternet Bankacılığına Girişte Üretilen Şifreler Güvenlidir.	Bekar	107	4,41	0,614	H _{A211}	1,103	0,271	Red																																																																																																																																																										
	Evli	213	4,33	0,641					S12. İnternet Bankacılığının Kullanımını Kolay ve Anlaşılır Buluyorum.	Bekar	107	4,44	0,703	H _{A212}	0,493	0,623	Red		Evli	213	4,40	0,555	S13. İnternet Bankacılığına 7/24 Erişim Sağlayabiliyorum.	Bekar	107	4,58	0,740	H _{A213}	0,397	0,692	Red		Evli	213	4,55	0,586	S14.İnternet Bankacılığını Düzenli Olarak Kullanmayı Düşünüyorum.	Bekar	107	4,62	0,682	H _{A214}	0,984	0,326	Red		Evli	213	4,54	0,586	S15. İnternet Bankacılığını Genellikle Bankaya Gidemediğimde Kullanırım.	Bekar	107	2,59	1,498	H _{A215}	-	0,614	Red		Evli	213	2,68	1,442	S16. Genel Olarak İnternet Bankacılığı Kullanmaktan Memnunum.	Bekar	107	4,56	0,632	H _{A216}	1,177	0,240	Red		Evli	213	4,48	0,563	S17. İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar.	Bekar	107	4,47	0,756	H _{A217}	2,207	0,028	Kabul		Evli	213	4,29	0,657	S18. İnternet Bankacılığı Ücretli Olması Kullanıp Kullanmayacağımı Etkiler	Bekar	107	3,96	1,090	H _{A218}	-	1,970	0,050	Red		Evli	213	4,20	0,991	S19. İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam.	Bekar	107	3,51	1,144	H _{A219}	-	2,040	0,042	Kabul		Evli	213	3,78	1,103	S20. Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir.	Bekar	107	3,55	1,319	H _{A220}	-	0,542	0,588	Red		Evli	213	3,63	1,153	S21. İnternet Bankacılığından Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum.	Bekar	107	3,30	1,531	H _{A221}	-	1,414	0,158	Red		Evli	213	3,54	1,344										
S12. İnternet Bankacılığının Kullanımını Kolay ve Anlaşılır Buluyorum.	Bekar	107	4,44	0,703	H _{A212}	0,493	0,623	Red																																																																																																																																																										
	Evli	213	4,40	0,555					S13. İnternet Bankacılığına 7/24 Erişim Sağlayabiliyorum.	Bekar	107	4,58	0,740	H _{A213}	0,397	0,692	Red		Evli	213	4,55	0,586	S14.İnternet Bankacılığını Düzenli Olarak Kullanmayı Düşünüyorum.	Bekar	107	4,62	0,682	H _{A214}	0,984	0,326	Red		Evli	213	4,54	0,586	S15. İnternet Bankacılığını Genellikle Bankaya Gidemediğimde Kullanırım.	Bekar	107	2,59	1,498	H _{A215}	-	0,614	Red		Evli	213	2,68	1,442	S16. Genel Olarak İnternet Bankacılığı Kullanmaktan Memnunum.	Bekar	107	4,56	0,632	H _{A216}	1,177	0,240	Red		Evli	213	4,48	0,563	S17. İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar.	Bekar	107	4,47	0,756	H _{A217}	2,207	0,028	Kabul		Evli	213	4,29	0,657	S18. İnternet Bankacılığı Ücretli Olması Kullanıp Kullanmayacağımı Etkiler	Bekar	107	3,96	1,090	H _{A218}	-	1,970	0,050	Red		Evli	213	4,20	0,991	S19. İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam.	Bekar	107	3,51	1,144	H _{A219}	-	2,040	0,042	Kabul		Evli	213	3,78	1,103	S20. Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir.	Bekar	107	3,55	1,319	H _{A220}	-	0,542	0,588	Red		Evli	213	3,63	1,153	S21. İnternet Bankacılığından Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum.	Bekar	107	3,30	1,531	H _{A221}	-	1,414	0,158	Red		Evli	213	3,54	1,344																								
S13. İnternet Bankacılığına 7/24 Erişim Sağlayabiliyorum.	Bekar	107	4,58	0,740	H _{A213}	0,397	0,692	Red																																																																																																																																																										
	Evli	213	4,55	0,586					S14.İnternet Bankacılığını Düzenli Olarak Kullanmayı Düşünüyorum.	Bekar	107	4,62	0,682	H _{A214}	0,984	0,326	Red		Evli	213	4,54	0,586	S15. İnternet Bankacılığını Genellikle Bankaya Gidemediğimde Kullanırım.	Bekar	107	2,59	1,498	H _{A215}	-	0,614	Red		Evli	213	2,68	1,442	S16. Genel Olarak İnternet Bankacılığı Kullanmaktan Memnunum.	Bekar	107	4,56	0,632	H _{A216}	1,177	0,240	Red		Evli	213	4,48	0,563	S17. İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar.	Bekar	107	4,47	0,756	H _{A217}	2,207	0,028	Kabul		Evli	213	4,29	0,657	S18. İnternet Bankacılığı Ücretli Olması Kullanıp Kullanmayacağımı Etkiler	Bekar	107	3,96	1,090	H _{A218}	-	1,970	0,050	Red		Evli	213	4,20	0,991	S19. İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam.	Bekar	107	3,51	1,144	H _{A219}	-	2,040	0,042	Kabul		Evli	213	3,78	1,103	S20. Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir.	Bekar	107	3,55	1,319	H _{A220}	-	0,542	0,588	Red		Evli	213	3,63	1,153	S21. İnternet Bankacılığından Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum.	Bekar	107	3,30	1,531	H _{A221}	-	1,414	0,158	Red		Evli	213	3,54	1,344																																						
S14.İnternet Bankacılığını Düzenli Olarak Kullanmayı Düşünüyorum.	Bekar	107	4,62	0,682	H _{A214}	0,984	0,326	Red																																																																																																																																																										
	Evli	213	4,54	0,586					S15. İnternet Bankacılığını Genellikle Bankaya Gidemediğimde Kullanırım.	Bekar	107	2,59	1,498	H _{A215}	-	0,614	Red		Evli	213	2,68	1,442	S16. Genel Olarak İnternet Bankacılığı Kullanmaktan Memnunum.	Bekar	107	4,56	0,632	H _{A216}	1,177	0,240	Red		Evli	213	4,48	0,563	S17. İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar.	Bekar	107	4,47	0,756	H _{A217}	2,207	0,028	Kabul		Evli	213	4,29	0,657	S18. İnternet Bankacılığı Ücretli Olması Kullanıp Kullanmayacağımı Etkiler	Bekar	107	3,96	1,090	H _{A218}	-	1,970	0,050	Red		Evli	213	4,20	0,991	S19. İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam.	Bekar	107	3,51	1,144	H _{A219}	-	2,040	0,042	Kabul		Evli	213	3,78	1,103	S20. Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir.	Bekar	107	3,55	1,319	H _{A220}	-	0,542	0,588	Red		Evli	213	3,63	1,153	S21. İnternet Bankacılığından Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum.	Bekar	107	3,30	1,531	H _{A221}	-	1,414	0,158	Red		Evli	213	3,54	1,344																																																				
S15. İnternet Bankacılığını Genellikle Bankaya Gidemediğimde Kullanırım.	Bekar	107	2,59	1,498	H _{A215}	-	0,614	Red																																																																																																																																																										
	Evli	213	2,68	1,442					S16. Genel Olarak İnternet Bankacılığı Kullanmaktan Memnunum.	Bekar	107	4,56	0,632	H _{A216}	1,177	0,240	Red		Evli	213	4,48	0,563	S17. İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar.	Bekar	107	4,47	0,756	H _{A217}	2,207	0,028	Kabul		Evli	213	4,29	0,657	S18. İnternet Bankacılığı Ücretli Olması Kullanıp Kullanmayacağımı Etkiler	Bekar	107	3,96	1,090	H _{A218}	-	1,970	0,050	Red		Evli	213	4,20	0,991	S19. İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam.	Bekar	107	3,51	1,144	H _{A219}	-	2,040	0,042	Kabul		Evli	213	3,78	1,103	S20. Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir.	Bekar	107	3,55	1,319	H _{A220}	-	0,542	0,588	Red		Evli	213	3,63	1,153	S21. İnternet Bankacılığından Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum.	Bekar	107	3,30	1,531	H _{A221}	-	1,414	0,158	Red		Evli	213	3,54	1,344																																																																		
S16. Genel Olarak İnternet Bankacılığı Kullanmaktan Memnunum.	Bekar	107	4,56	0,632	H _{A216}	1,177	0,240	Red																																																																																																																																																										
	Evli	213	4,48	0,563					S17. İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar.	Bekar	107	4,47	0,756	H _{A217}	2,207	0,028	Kabul		Evli	213	4,29	0,657	S18. İnternet Bankacılığı Ücretli Olması Kullanıp Kullanmayacağımı Etkiler	Bekar	107	3,96	1,090	H _{A218}	-	1,970	0,050	Red		Evli	213	4,20	0,991	S19. İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam.	Bekar	107	3,51	1,144	H _{A219}	-	2,040	0,042	Kabul		Evli	213	3,78	1,103	S20. Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir.	Bekar	107	3,55	1,319	H _{A220}	-	0,542	0,588	Red		Evli	213	3,63	1,153	S21. İnternet Bankacılığından Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum.	Bekar	107	3,30	1,531	H _{A221}	-	1,414	0,158	Red		Evli	213	3,54	1,344																																																																																
S17. İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar.	Bekar	107	4,47	0,756	H _{A217}	2,207	0,028	Kabul																																																																																																																																																										
	Evli	213	4,29	0,657					S18. İnternet Bankacılığı Ücretli Olması Kullanıp Kullanmayacağımı Etkiler	Bekar	107	3,96	1,090	H _{A218}	-	1,970	0,050	Red		Evli	213	4,20	0,991	S19. İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam.	Bekar	107	3,51	1,144	H _{A219}	-	2,040	0,042	Kabul		Evli	213	3,78	1,103	S20. Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir.	Bekar	107	3,55	1,319	H _{A220}	-	0,542	0,588	Red		Evli	213	3,63	1,153	S21. İnternet Bankacılığından Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum.	Bekar	107	3,30	1,531	H _{A221}	-	1,414	0,158	Red		Evli	213	3,54	1,344																																																																																														
S18. İnternet Bankacılığı Ücretli Olması Kullanıp Kullanmayacağımı Etkiler	Bekar	107	3,96	1,090	H _{A218}	-	1,970	0,050	Red																																																																																																																																																									
	Evli	213	4,20	0,991						S19. İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam.	Bekar	107	3,51	1,144	H _{A219}	-	2,040	0,042	Kabul		Evli	213	3,78	1,103	S20. Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir.	Bekar	107	3,55	1,319	H _{A220}	-	0,542	0,588	Red		Evli	213	3,63	1,153	S21. İnternet Bankacılığından Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum.	Bekar	107	3,30	1,531	H _{A221}	-	1,414	0,158	Red		Evli	213	3,54	1,344																																																																																																												
S19. İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam.	Bekar	107	3,51	1,144	H _{A219}	-	2,040	0,042	Kabul																																																																																																																																																									
	Evli	213	3,78	1,103						S20. Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir.	Bekar	107	3,55	1,319	H _{A220}	-	0,542	0,588	Red		Evli	213	3,63	1,153	S21. İnternet Bankacılığından Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum.	Bekar	107	3,30	1,531	H _{A221}	-	1,414	0,158	Red		Evli	213	3,54	1,344																																																																																																																											
S20. Bankalar İnternet Bankacılığı Hizmeti Konusunda Yeterli Destek Vermektedir.	Bekar	107	3,55	1,319	H _{A220}	-	0,542	0,588	Red																																																																																																																																																									
	Evli	213	3,63	1,153						S21. İnternet Bankacılığından Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum.	Bekar	107	3,30	1,531	H _{A221}	-	1,414	0,158	Red		Evli	213	3,54	1,344																																																																																																																																										
S21. İnternet Bankacılığından Bankaya Gitmeden Tüm İşlemlerimi Yapıyorum.	Bekar	107	3,30	1,531	H _{A221}	-	1,414	0,158	Red																																																																																																																																																									
	Evli	213	3,54	1,344																																																																																																																																																														

S22. İnternet Bankacılığında Kredi Başvurusunu Güvenli Buluyorum.	Bekar	107	3,94	1,097					
	Evli	213	3,92	1,030	H _{A222}	0,153	0,879	Red	
S23. İnternet Bankacılığında Kredi Başvurusu Yapmayı Düşünürüm.	Bekar	107	3,82	1,258					
	Evli	213	3,77	1,265	H _{A223}	0,319	0,750	Red	
S24. İnternet Bankacılığı Kullanarak Maliyetleri Azalttığıma ve Tasarruf Sağladığıma İnanıyorum.	Bekar	107	4,16	0,892					
	Evli	213	4,16	0,826	H _{A224}	-	0,994	Red	
S25. İnternet Bankacılığı Kredi Kartı ve Banka Kartlarımı daha Etkin Bir Şekilde Kullanmamı Sağlar.	Bekar	107	4,26	0,769					
	Evli	213	4,24	0,649	H _{A225}	0,214	0,830	Red	
S26. İnternet Bankacılığı Nakit İhtiyacımı En Aza İndirir.	Bekar	107	3,86	0,995					
	Evli	213	4,02	0,849	H _{A226}	-	0,126	Red	
S27. Faturalarımı Genellikle İnternet Bankacılığı Aracılığıyla Ödüyorum.	Bekar	107	4,58	0,659					
	Evli	213	4,67	0,570	H _{A227}	-	0,198	Red	
S28. Şu An Kullandığım İnternet Bankacılığında Memnumum.	Bekar	107	4,47	0,731					
	Evli	213	4,52	0,634	H _{A228}	-	0,535	Red	

Tablo 11'e göre anlamlılık değeri $p > 0.05$ olan hipotezler (H_{A2i}) reddedilirken, anlamlılık değeri $p < 0.05$ olan hipotezler kabul edilmiştir. Buna göre H_{A217} ve H_{A219} alternatif hipotezleri 0,05 anlam seviyesinde kabul edilirken diğer tüm hipotezler reddedilmiştir. Sonuç olarak medeni durum bakımından 17. soruya (İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar) ve 19. Soruya (İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam) verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılığın olduğu anlaşılmaktadır. Yani Bekar ve Evliler bu sorularda ayrılmışlardır. 17. Soruya ait Bekarların ortalaması (4.47) evlilerin ortalamasından (4.29) büyük olduğu için bekarlar evlilere göre daha çok "İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tuttuğunu" düşünmektedir. 19. Soruya bekarların ortalaması (3,51) evlilerin ortalaması (3,78) olduğu için evliler bekarlara göre daha çok "İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam" çıkmıştır.

Bu iki soru dışında diğer sorular için istatistiksel bakımdan kadın ve erkeklerin internet bankacılığına bakışlarının aynı olduğu söylenebilir.

3.2.3. ANOVA Testi

Bu kısımda ankete katılan katılımcıların; yaş, akademik unvan, Çorumda kaç yıldır yaşadıkları ve ortalama gelirlerine ait olan değişkenlerin grupları anketteki 10-28. sorulara verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığı ANOVA testi ile araştırılmıştır. ANOVA testi, değişkenlerdeki grup sayısının üç ve daha fazla olması durumunda kullanılır. Anova test istatistiğinde değişkenlere ait grup varyanslarının homojenliği varsayımını sağlaması gerekmektedir. Bu varsayım için“H0: Grup varyansları homojendir (eşittir)” şeklindeki kurulan sıfır hipotezleri“ Levene Test İstatistiği” ile test edilir. Bu test sonucunda kabul edilen sıfır hipotezlerine ait ANOVA test istatistikleri yorumlanır.

3.2.3.1. Yaş değişkenine ait gruplar arası farklılıkların Test edilmesi

Yaş değişkenine, 20-29 yaş grubu 30-39 yaş grubu, 40-49 yaş grubu, 50-59 yaş grubu, 60 ve üzeri yaş grubu olmak üzere beş (5) gruptan oluşmaktadır. Birbirlerinden bağımsız bu gruplar arasındaki farklılıkların araştırılmasında yapılması gereken ilk işlem “H03i: Yaş gruplarının i. sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)” hipotezlerinin geçerli olması gerekmektedir. İlgili teste ait sıfır hipotezler aşağıda verilmiştir.

H0310 : Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Güvenli Buluyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0311 : Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığına Girişte Üretilen Şifreler Güvenlidir” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0312 : Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığının kullanımını kolay ve anlaşılır buluyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0313 : Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığına 7/24 erişim sağlayabiliyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0314 : Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığını düzenli olarak kullanmayı düşünüyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0315 : Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığını genellikle bankaya gidemediğimde kullanırım” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0316 : Yaş gruplarının “Genel olarak internet bankacılığı kullanmaktan memnunum.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0317 : Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığı sürekli kendini güncel tutar.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0318: Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığı ücretli olması Kullanıp Kullanmayacağıma etkiler.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0319: Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığı ücretli olursa işlem yapmam.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0320: Yaş gruplarının “Bankalar İnternet Bankacılığı hizmeti konusunda yeterli destek vermektedir.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0321: Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığında bankaya gitmeden tüm işlemlerimi yapıyorum.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0322: Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığında kredi başvurusunu güvenli buluyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0323: Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığı kullanarak maliyetleri azalttığıma ve tasarruf sağladığıma inanıyorum.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0324: Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığı kredi kartı ve banka kartlarımı daha etkin bir şekilde kullanmamı sağlar.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0325: Yaş gruplarının “İnternet Bankacılığı nakit ihtiyacımı en aza indirir.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0326: Yaş gruplarının “Faturalarımı genellikle İnternet Bankacılığı aracılığıyla ödüyorum.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H0327: Yaş gruplarının “Şu an Kullandığım İnternet Bankacılığında memnumum.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

Yukarıdaki sıfır hipotezlerine ait levene test istatistik sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3.12. Yaş Gruplarına Ait Homojenlik Testi

Sıfır Hipotezler	Levene Test İstatistiği	sd1	sd2	P*	Homojenlik Varsayımı
H ₀₃₁₀	6.779	4	315	0.000	Geçersiz
H ₀₃₁₁	6.150	4	315	0.000	Geçersiz
H ₀₃₁₂	2.405	4	315	0.050	Geçerli
H ₀₃₁₃	1.258	4	315	0.286	Geçerli
H ₀₃₁₄	1.395	4	315	0.235	Geçerli
H ₀₃₁₅	1.181	4	315	0.319	Geçerli
H ₀₃₁₆	1.786	4	315	0.131	Geçerli
H ₀₃₁₇	0.978	4	315	0.420	Geçerli
H ₀₃₁₈	0.542	4	315	0.705	Geçerli
H ₀₃₁₉	2.057	4	315	0.086	Geçerli
H ₀₃₂₀	2.364	4	315	0.053	Geçerli
H ₀₃₂₁	0.605	4	315	0.659	Geçerli
H ₀₃₂₂	1.211	4	315	0.306	Geçerli
H ₀₃₂₃	0.303	4	315	0.876	Geçerli
H ₀₃₂₄	0.853	4	315	0.492	Geçerli
H ₀₃₂₅	1.700	4	315	0.150	Geçerli
H ₀₃₂₆	1.909	4	315	0.109	Geçerli
H ₀₃₂₇	1.520	4	315	0.196	Geçerli
H ₀₃₂₈	1.347	4	315	0.252	Geçerli

%10 anlam seviyesi

Tablo 3.12ye göre H₀₃₁₀ ve H₀₃₁₁ hipotezlerine ait olasılık değeri $p < 0.10$ olduğu için homojenlik varsayımını sağlamamaktadır. Bu nedenle bu iki hipoteze ait sorular çıkartılarak diğer sorulara ait Anova test istatistiği yapılmıştır. İlgili teste ait alternatif hipotezler aşağıda verilmiştir.

HA_{3i}: Yaş grupları bakımından i. soruya verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır ($i = 10, 11, 12, \dots, 28$).

HA310: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Güvenli Buluyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA311: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığına Girişte Üretilen Şifreler Güvenlidir” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA312: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığının kullanımını kolay ve anlaşılır buluyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”.

HA313: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığına 7/24 erişim sağlayabiliyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”.

HA314: Yaş grupları bakımından “İnternet İnternet Bankacılığını düzenli olarak kullanmayı düşünüyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”.

HA315: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığını genellikle bankaya gidemediğimde kullanırım” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”.

HA316: Yaş grupları bakımından “Genel olarak internet bankacılığı kullanmaktan memnunum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”.

HA317: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığı sürekli kendini güncel tutar” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”.

HA318: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığı ücretli olması Kullanıp Kullanmayacağımı etkiler” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA319: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığı ücretli olursa işlem yapmam” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA320: Yaş grupları bakımından “Bankalar İnternet Bankacılığı hizmeti konusunda yeterli destek vermektedir” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA321: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığından bankaya gitmeden tüm işlemlerimi yapıyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA322: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığından kredi başvurusunu güvenli buluyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA323: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığında kredi başvurusu yapmayı düşünürüm” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA324: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığı kullanarak maliyetleri azalttığıma ve tasarruf sağladığıma inanıyorum.” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA325: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığı kredi kartı ve banka kartlarımı daha etkin bir şekilde kullanmamı sağlar.” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA326: Yaş grupları bakımından “İnternet Bankacılığı nakit ihtiyacımı en aza indirir” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA327: Yaş grupları bakımından “Faturalarımı genellikle İnternet Bankacılığı aracılığıyla ödüyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA328: Yaş grupları bakımından “Şu an Kullandığım İnternet Bankacılığında memnumum.” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

Tablo 3.13. Yaş Gruplarına Ait Anova Test Sonuçları

Alternatif Hipotez	Anova				Hipotez Kararı
	F	sd1	sd2	p*	
H _{A312}	1.561	4	315	0.184	Red
H _{A313}	1.377	4	315	0.242	Red
H _{A314}	0.873	4	315	0.480	Red
H _{A315}	1.219	4	315	0.303	Red
H _{A316}	0.887	4	315	0.472	Red
H _{A317}	2.472	4	315	0.045	Kabul
H _{A318}	1.089	4	315	0.362	Red
H _{A319}	0.580	4	315	0.678	Red
H _{A320}	1.091	4	315	0.361	Red
H _{A321}	0.329	4	315	0.858	Red
H _{A322}	1.680	4	315	0.154	Red
H _{A323}	1.657	4	315	0.160	Red
H _{A324}	1.632	4	315	0.166	Red
H _{A325}	1.336	4	315	0.256	Red
H _{A326}	0.747	4	315	0.561	Red
H _{A327}	1.431	4	315	0.223	Red
H _{A328}	0.636	4	315	0.637	Red

%5 anlam seviyesi

Tablo 3.13'e göre HA317 hipotezine ait olasılık değeri $p < 0.05$ olduğu için, bu hipoteze ait "Yaş grupları bakımından "İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar." sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır" şeklinde kurulan alternatif hipotez kabul edilir. bu aşamada farklılığın hangi yaş grubundan kaynaklandığının araştırılması gerekmektedir. bunun için de "Post Hoc" testi yapılır. bu teste ait sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3.14. HA317 Ait Post Hoc Test Sonuçları

Bağımlı Değişken	Yaş Grupları		Ortalama Farklar (I-J)	Std. Hata	P*
	I	J			
S17. İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar.	20-29 Yaş Grubu	30-39 Yaş Grubu	0.276	0.114	0.113
		40-49 Yaş Grubu	0.171	0.118	0.595
		50-59 Yaş Grubu	0.477	0.171	0.045
		60 ve Üzeri Yaş Grubu	0.310	0.358	0.909
	30-39 Yaş Grubu	20-29 Yaş Grubu	-0.276	0.114	0.113
		40-49 Yaş Grubu	-0.105	0.089	0.762
		50-59 Yaş Grubu	0.200	0.153	0.685
		60 ve Üzeri Yaş Grubu	0.034	0.350	1.000
	40-49 Yaş Grubu	20-29 Yaş Grubu	-0.171	0.118	0.595
		30-39 Yaş Grubu	0.105	0.089	0.762
		50-59 Yaş Grubu	0.306	0.156	0.286
		60 ve Üzeri Yaş Grubu	0.139	0.351	0.995
	50-59 Yaş Grubu	20-29 Yaş Grubu	-0.477	0.171	0.045
		30-39 Yaş Grubu	-0.200	0.153	0.685
		40-49 Yaş Grubu	-0.306	0.156	0.286
		60 ve Üzeri Yaş Grubu	-0.167	0.372	0.992
	60 ve Üzeri Yaş Grubu	20-29 Yaş Grubu	-0.310	0.358	0.909
		30-39 Yaş Grubu	-0.034	0.350	1.000
		40-49 Yaş Grubu	-0.139	0.351	0.995
		50-59 Yaş Grubu	0.167	0.372	0.992

%5 anlam seviyesi

Tablo 3.14'e göre her bir yaş grubu diğer yaş grupları ile karşılaştırılmaları sonucunda %5 anlam seviyesinde 20 29 yaş grubu ile 50 – 59 yaş grubu arasında "İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar." Sorusuna verilen cevap ortalamaları arasında anlamlı farklılık görülmüştür. Bu gruplara ait ortamlalar karşılaştırıldığında 20 29 yaş grubu ortalamasının 50 – 59 yaş grubu ortalamasından büyük olduğu anlaşılmaktadır (I-J değeri).

3.2.3.2. Akademik Unvana Ait Gruplar Arası Farklılıkların Test Edilmesi

Akademik Unvana değişkeni, Öğretim Görevlisi grubu, Dr. Arş. Gör. grubu, Dr. Öğrt. Üyesi grubu, Doçent Doktor grubu ve Prof. Doktor grubu olmak üzere beş (5) gruptan oluşmaktadır. Birbirlerinden bağımsız bu gruplar arasındaki farklılıkların araştırılmasında yapılması gereken ilk işlem “H_{04i}: Akademik Unvana gruplarının i. sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)” hipotezlerinin geçerli olması gerekmektedir. İlgili teste ait sıfır hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₀₄₁₀ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Güvenli Buluyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₁₁ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığına Girişte Üretilen Şifreler Güvenlidir” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₁₂ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığının kullanımını kolay ve anlaşılır buluyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₁₃ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığına 7/24 erişim sağlayabiliyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₁₄ : Akademik Unvana gruplarının “Bankacılığımı düzenli olarak kullanmayı düşünüyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₁₅ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığını genellikle bankaya gidemediğimde kullanırım” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₁₆ : Akademik Unvana gruplarının “Genel olarak internet bankacılığı kullanmaktan memnunum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₁₇ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığı sürekli kendini güncel tutar” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₁₈ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığı ücretli olması Kullanıp Kullanmayacağımı etkiler” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₁₉ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığı ücretli olursa işlem yapmam” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₂₀ : Akademik Unvana gruplarının “Bankalar İnternet Bankacılığı hizmeti konusunda yeterli destek vermektedir.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₂₁ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığında bankaya gitmeden tüm işlemlerimi yapıyorum.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₂₂ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığında kredi başvurusunu güvenli buluyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₂₃ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığında kredi başvurusunu yapmayı düşünürüm” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₂₄ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığı kullanarak maliyetleri azalttığıma ve tasarruf sağladığıma inanıyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₂₅ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığı kredi kartı ve banka kartlarımı daha etkin bir şekilde kullanmamı sağlar.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₂₆ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığı nakit ihtiyacımı en aza indirir” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₂₇ : Akademik Unvana gruplarının “İnternet Bankacılığına Faturalarımı genellikle İnternet Bankacılığı aracılığıyla ödüyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₄₂₈ : Akademik Unvana gruplarının “Şu an Kullandığım İnternet Bankacılığında memnumum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

Yukarıdaki sıfır hipotezlerine ait levene test istatistik sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3.15. Akademik Unvan Gruplarına Ait Homojenlik Testi

Sıfır Hipotezler	Levene			P*	Homojenlik Varsayımı
	Test	sd1	sd2		
H ₀₄₁₀	1.502	5	314	.189	Geçerli
H ₀₄₁₁	1.966	5	314	.083	Geçerli
H ₀₄₁₂	2.831	5	314	.016	Geçersiz
H ₀₄₁₃	.736	5	314	.597	Geçerli
H ₀₄₁₄	3.458	5	314	.005	Geçersiz
H ₀₄₁₅	.483	5	314	.789	Geçerli
H ₀₄₁₆	1.046	5	314	.391	Geçerli
H ₀₄₁₇	.459	5	314	.807	Geçerli
H ₀₄₁₈	1.260	5	314	.281	Geçerli
H ₀₄₁₉	1.430	5	314	.213	Geçerli
H ₀₄₂₀	.975	5	314	.433	Geçerli
H ₀₄₂₁	2.004	5	314	.078	Geçerli
H ₀₄₂₂	1.716	5	314	.131	Geçerli
H ₀₄₂₃	1.063	5	314	.381	Geçerli
H ₀₄₂₄	.634	5	314	.674	Geçerli
H ₀₄₂₆	1.623	5	314	.153	Geçerli
H ₀₄₂₇	3.056	5	314	.010	Geçersiz
H ₀₄₂₈	1.160	5	314	.329	Geçerli

%5 anlam seviyesi

Tablo 3.15'e göre H₀₄₁₂ , H₀₄₁₄ ve H₀₄₂₇ hipotezlerine ait olasılık değeri $p < 0.05$ olduğu için homojenlik varsayımını sağlamamaktadır. Bu nedenle bu üç hipoteze ait sorular çıkartılarak diğer sorulara ait Anova test istatistiği yapılmıştır. İlgili teste ait alternatif hipotezler aşağıda verilmiştir.

H_{A4i}: Akademik unvan grupları bakımından i. soruya verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır (i = 10, 11, 12, ... , 28).

H_{A410}: Akademik unvan grupları bakımından "İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Güvenli Buluyorum" sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A411}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığına Girişte Üretilen Şifreler Güvenlidir” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A412}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığının kullanımını kolay ve anlaşılır buluyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A413}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığına 7/24 erişim sağlayabiliyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A414}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığını düzenli olarak kullanmayı düşünüyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A415}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığını genellikle bankaya gidemediğimde kullanırım” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A416}: Akademik unvan grupları bakımından “Genel olarak internet bankacılığı kullanmaktan memnunum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A417}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığı sürekli kendini güncel tutar” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A418}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığı sürekli kendini güncel tutar” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A419}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığı ücretli olursa işlem yapmam” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A420}: Akademik unvan grupları bakımından “Bankalar İnternet Bankacılığı hizmeti konusunda yeterli destek vermektedir” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A421}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığında bankaya gitmeden tüm işlemlerimi yapıyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A422}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığında kredi başvurusunu güvenli buluyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A423}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığında kredi başvurusu yapmayı düşünürüm” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A424}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığı kullanarak maliyetleri azalttığımı ve tasarruf sağladığıma inanıyorum.” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A425}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığı kredi kartı ve banka kartlarımı daha etkin bir şekilde kullanmamı sağlar” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{A426}: Akademik unvan grupları bakımından “İnternet Bankacılığı nakit ihtiyacımı en aza indirir” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A427}: Akademik unvan grupları bakımından “Faturalarımı genellikle İnternet Bankacılığı aracılığıyla ödüyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{A428}: Akademik unvan grupları bakımından “Şu an Kullandığım İnternet Bankacılığında memnumum.” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 3.16. Akademik Unvan Gruplarına Ait Anova Test Sonuçları

Alternatif Hipotez	Anova				Hipotez Kararı
	F	sd1	sd2	p*	
H _{A410}	0.570	5	314	.723	Red
H _{A411}	0.899	5	314	.482	Red
H _{A413}	.570	5	314	.723	Red
H _{A415}	1.735	5	314	.126	Red
H _{A416}	1.021	5	314	.405	Red
H _{A417}	1.161	5	314	.329	Red
H _{A418}	1.040	5	314	.394	Red
H _{A419}	.919	5	314	.469	Red
H _{A420}	0.723	5	314	.606	Red
H _{A421}	.640	5	314	.669	Red
H _{A422}	0.690	5	314	.632	Red
H _{A423}	0.231	5	314	.949	Red
H _{A424}	0.605	5	314	.696	Red
H _{A425}	0.402	5	314	.848	Red
H _{A426}	.857	5	314	.510	Red
H _{A428}	1.278	5	314	.273	Red

%5 anlam seviyesi

Tablo 3.16 'ya göre alternatif hipotezlere ait olasılık değeri $p > 0.05$ olduğu için reddedilmiştir. Yani istatistiksel olarak akademik unvan gruplarının anket sorularına vermiş olduğu cevap ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

3.2.3.3. Çorumda Görev Süresine Ait Gruplar Arası Farklılıkların Test Edilmesi

Çorumda Kaç Yıldır Görev yaptığı ile ilgilideğişkeni, 0 – 5 yıl grubu, 6 – 9 yıl grubu, 10 – 14 yıl grubu, 15 yıl ve üzeri grubu olmak üzere dört (4) gruptan oluşmaktadır. Birbirlerinden bağımsız bu gruplar arasındaki farklılıkların araştırılmasında yapılması gereken ilk işlem “ H_{05i} : Çorumda Görev Süresi gruplarının i. sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)” hipotezlerinin geçerli olması gerekmektedir. İlgili teste ait sıfır hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₀₅₁₀ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Güvenli Buluyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₁₁ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığına Girişte Üretilen Şifreler Güvenlidir” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₁₂ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığının kullanımını kolay ve anlaşılır buluyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₁₃ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığına 7/24 erişim sağlayabiliyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₁₄ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “Bankacılığımı düzenli olarak kullanmayı düşünüyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₁₅ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığını genellikle bankaya gidemediğimde kullanım” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₁₆ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “Genel olarak internet bankacılığı kullanmaktan memnunum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₁₇ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığı sürekli kendini güncel tutar” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₁₈ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığı ücretli olması Kullanıp Kullanmayacağımı etkiler” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₁₉ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığı ücretli olursa işlem yapmam” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₂₀: Çorumda Görev Süresi gruplarının “Bankalar İnternet Bankacılığı hizmeti konusunda yeterli destek vermektedir.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₂₁ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığından bankaya gitmeden tüm işlemlerimi yapıyorum.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₂₂ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığından kredi başvurusunu güvenli buluyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₂₃ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığından kredi başvurusunu yapmayı düşünürüm” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₂₄ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığı kullanarak maliyetleri azalttığıma ve tasarruf sağladığıma inanıyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₂₅ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığı kredi kartı ve banka kartlarımı daha etkin bir şekilde kullanmamı sağlar.” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₂₆ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığı nakit ihtiyacımı en aza indirir” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₂₇ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “İnternet Bankacılığına Faturalarımı genellikle İnternet Bankacılığı aracılığıyla ödüyorum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

H₀₅₂₈ : Çorumda Görev Süresi gruplarının “Şu an Kullandığım İnternet Bankacılığından memnumum” sorudaki cevaplarının Grup varyansları homojendir (eşittir)”

Yukarıdaki sıfır hipotezlerine ait levene test istatistik sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3.17. Çorumda Görev Süresi Gruplarına Ait Homojenlik Testi

Sıfır Hipotezler	Levene Test İstatistiği	sd1	sd2	P*	Homojenlik Varsayımı
H ₀₅₁₀	1.234	3	316	.297	Geçerli
H ₀₅₁₁	3.282	3	316	.021	Geçersiz
H ₀₅₁₂	.223	3	316	.880	Geçerli
H ₀₅₁₃	2.527	3	316	.057	Geçerli
H ₀₅₁₄	1.344	3	316	.260	Geçerli
H ₀₅₁₅	.270	3	316	.847	Geçerli
H ₀₅₁₆	.288	3	316	.834	Geçerli
H ₀₅₁₇	.255	3	316	.858	Geçerli
H ₀₅₁₈	1.131	3	316	.337	Geçerli
H ₀₅₁₉	.123	3	316	.946	Geçerli
H ₀₅₂₀	2.919	3	316	.034	Geçersiz
H ₀₅₂₁	2.498	3	316	.060	Geçerli
H ₀₅₂₂	1.039	3	316	.375	Geçerli
H ₀₅₂₃	.257	3	316	.856	Geçerli
H ₀₅₂₄	.961	3	316	.412	Geçerli
H ₀₅₂₅	2.076	3	316	.103	Geçerli
H ₀₅₂₆	1.892	3	316	.131	Geçerli
H ₀₅₂₇	1.878	3	316	.133	Geçerli
H ₀₅₂₈	.426	3	316	.735	Geçerli

% 10 anlam seviyesi

Tablo 3.17 'ye göre H₀₄₁₁ ve H₀₄₂₀ hipotezlerine ait olasılık değeri $p < 0.05$ olduğu için homojenlik varsayımını sağlamamaktadır. Bu nedenle bu iki hipoteze ait sorular çıkartılarak diğer sorulara ait Anova test istatistiği yapılmıştır. İlgili teste ait alternatif hipotezler aşağıda verilmiştir.

H_{A5i}: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından i. soruya verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır (i = 10, 11, 12, ... , 28).

H_{A510}: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından "İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Güvenli Buluyorum" sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A511}: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığına Girişte Üretilen Şifreler Güvenlidir” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A512}: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığının kullanımını kolay ve anlaşılır buluyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A513}: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığına 7/24 erişim sağlayabiliyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A514}: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığını düzenli olarak kullanmayı düşünüyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A515}: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığını genellikle bankaya gidemediğimde kullanırım” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A516}: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “Genel olarak internet bankacılığı kullanmaktan memnunum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A517}: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığı sürekli kendini güncel tutar” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A518}: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığı sürekli kendini güncel tutar” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A519}: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığı ücretli olursa işlem yapmam” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A520}: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “Bankalar İnternet Bankacılığı hizmeti konusunda yeterli destek vermektedir” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A521}: Akademik Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığından bankaya gitmeden tüm işlemlerimi yapıyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H_{A522}: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığından kredi başvurusunu güvenli buluyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

HA523: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığında kredi başvurusu yapmayı düşünürüm” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

HA524: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığı kullanarak maliyetleri azalttığım ve tasarruf sağladığıma inanıyorum.” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

HA525: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığı kredi kartı ve banka kartlarımı daha etkin bir şekilde kullanmamı sağlar” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

HA526: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “İnternet Bankacılığı nakit ihtiyacımı en aza indirir” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

HA527: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “Faturalarımı genellikle İnternet Bankacılığı aracılığıyla ödüyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

HA528: Çorumda Görev Süresi grupları bakımından “Şu an Kullandığım İnternet Bankacılığında memnumum.” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır

Tablo 3.18. Çorumda Görev Süresi Gruplarına Ait Anova Test Sonuçları

Alternatif Hipotez	Anova				Hipotez Kararı
	F	sd1	sd2	p*	
H _{A510}	1.203	3	316	.309	Red
H _{A512}	1.340	3	316	.261	Red
H _{A513}	1.708	3	316	.165	Red
H _{A514}	1.704	3	316	.166	Red
H _{A515}	1.833	3	316	.141	Red
H _{A516}	.276	3	316	.843	Red
H _{A517}	3.129	3	316	.056	Red
H _{A518}	.193	3	316	.901	Red
H _{A519}	.575	3	316	.632	Red
H _{A521}	.892	3	316	.446	Red
H _{A522}	1.682	3	316	.171	Red
H _{A523}	1.364	3	316	.254	Red
H _{A524}	.533	3	316	.660	Red
H _{A525}	1.444	3	316	.230	Red
H _{A526}	.243	3	316	.866	Red
H _{A527}	.858	3	316	.463	Red
H _{A528}	1.182	3	316	.317	Red

%5 anlam seviyesi

Tablo 3.18'e göre alternatif hipotezlere ait olasılık değeri $p > 0.05$ olduğu için reddedilmiştir. Yani istatistiksel olarak akademik unvan gruplarının anket sorularına vermiş olduğu cevap ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

3.2.3.4. Ortalama gelire ait gruplar arası farklılıkların Test edilmesi

HA6İ: Ortalama gelir grupları bakımından i. soruya verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır ($i = 10, 11, 12, \dots, 28$).

HA610: Ortalama gelir grupları bakımından "İnternet Bankacılığı Hizmetlerini Güvenli Buluyorum" sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır"

HA611: Ortalama gelir grupları bakımından “İnternet Bankacılığına Girişte Üretilen Şifreler Güvenlidir” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA612: Ortalama gelir grupları bakımından “İnternet Bankacılığının kullanımını kolay ve anlaşılır buluyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA613: Ortalama gelir grupları bakımından “İnternet Bankacılığına 7/24 erişim sağlayabiliyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA614: Ortalama gelir grupları bakımından “İnternet Bankacılığını düzenli olarak kullanmayı düşünüyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA615: Ortalama gelir grupları bakımından “Genel olarak internet bankacılığı kullanmaktan memnunum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA616: Ortalama gelir grupları bakımından “İnternet Bankacılığı sürekli kendini güncel tutar” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA617: Ortalama gelir grupları bakımından “İnternet Bankacılığı ücretli olması Kullanıp Kullanmayacağıma etkiler” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA618: Ortalama gelir grupları bakımından “İnternet Bankacılığı ücretli olursa işlem yapmam” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA620: Ortalama gelir grupları bakımından “Bankalar İnternet Bankacılığı hizmeti konusunda yeterli destek vermektedir” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA621: Ortalama gelir grupları bakımından “İnternet Bankacılığında bankaya gitmeden tüm işlemlerimi yapıyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA622: Ortalama gelir grupları bakımından “İnternet Bankacılığında kredi başvurusunu güvenli buluyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA623: Ortalama gelir grupları bakımından “İnternet Bankacılığında kredi başvurusu yapmayı düşünürüm” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA624: Ortalama gelir grupları bakımından “İnternet Bankacılığı kullanarak maliyetleri azalttığıma ve tasarruf sağladığıma inanıyorum.” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA625: Ortalama gelir grupları bakımından “İnternet Bankacılığı kredi kartı ve banka kartlarımı daha etkin bir şekilde kullanmamı sağlar” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA626: Ortalama gelir grupları bakımından “İnternet Bankacılığı nakit ihtiyacımı en aza indirir” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA627: Ortalama gelir grupları bakımından “Faturalarımı genellikle İnternet Bankacılığı aracılığıyla ödüyorum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

HA628: Ortalama gelir grupları bakımından “Şu an Kullandığım İnternet Bankacılığından memnumum” sorusuna verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık vardır”

Tablo 3.19. Ortalama Gelir Gruplarına Ait Homojenlik Testi

Sıfır Hipotezler	Levene Test İstatistiği	sd1	sd2	P*	Homojenlik Varsayımı
H ₀₆₁₀	2.936	3	316	.034	Geçersiz
H ₀₆₁₁	3.537	3	316	.015	Geçersiz
H ₀₆₁₂	.757	3	316	.519	Geçerli
H ₀₆₁₃	3.058	3	316	.029	Geçersiz
H ₀₆₁₄	2.430	3	316	.065	Geçerli
H ₀₆₁₅	.777	3	316	.507	Geçerli
H ₀₆₁₆	4.128	3	316	.007	Geçersiz
H ₀₆₁₇	.179	3	316	.911	Geçerli
H ₀₆₁₈	.911	3	316	.436	Geçerli
H ₀₆₁₉	.227	3	316	.878	Geçerli
H ₀₆₂₀	2.478	3	316	.061	Geçerli
H ₀₆₂₁	1.141	3	316	.333	Geçerli
H ₀₆₂₂	.647	3	316	.586	Geçerli
H ₀₆₂₃	3.022	3	316	.030	Geçersiz
H ₀₆₂₄	2.409	3	316	.067	Geçerli
H ₀₆₂₅	.192	3	316	.902	Geçerli
H ₀₆₂₆	.076	3	316	.973	Geçerli
H ₀₆₂₇	1.240	3	316	.295	Geçerli
H ₀₆₂₈	1.061	3	316	.366	Geçerli

Tablo 6'ya göre H_{0610} , H_{0611} ve H_{0613} hipotezlerine ait olasılık değeri $p < 0.05$ olduğu için homojenlik varsayımını sağlamamaktadır. Bu nedenle bu üç hipoteze ait sorular çıkartılarak diğer sorulara ait Anova test istatistiği yapılmıştır. İlgili teste ait alternatif hipotezler aşağıda verilmiştir.

İnternet Bankacılığı İşlemlerinden En Çok Kullanılanların Sıralanması

Ankete katılanlardan “İnternet Bankacılığı İşlemlerinden En Çok Kullandığınız 3 Tanesinin” belirtilmesi istenmiştir. Katılımcıların verdikleri cevaplara dikkate alınarak, katılımcıların İnternet Bankacılığı İşlemleri arasında ilk, ikinci ve üçüncü tercihleri kendi aralarında ki önem sıralamaları aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Tablo 3.20. Katılımcıların İlk tercihlerine göre İnternet Bankacılığı İşlem Önem Sıralaması

İnternet Bankacılığı işlemleri	F	%
Hesap Kontrolü	181	56.6
Kredi Kartı Harcamaları	90	28.1
Fatura Ödemeleri	37	11.6
Para Transferleri (EFT)	9	2.8
Para Transferi (Havale)	2	.6
Kurum Ödemeleri	1	.3
Toplam	320	100.0

Tablo 3.20'ye göre Katılımcıların İlk tercihlerine göre İnternet Bankacılığı İşlemlerinde en çok kullandıkları işlem %56.6 oranla “Hesap Kontrolü” birinci öneme, %28.1 oranla “Kredi Kartı Harcamaları” ikinci öneme ve %11.6 oranla “Fatura Ödemeleri” üçüncü öneme sahiptir.

Tablo 3.21. Katılımcıların İkinci tercihlerine göre İnternet Bankacılığı İşlem Önem Sıralaması

İnternet Bankacılığı		
işlemleri	F	%
Hesap Kontrolü	181	56.6
Kredi Kartı Harcamaları	90	28.1
Fatura Ödemeleri	37	11.6
Para Transferleri (EFT)	9	2.8
Para Transferi (Havale)	2	.6
Kurum Ödemeleri	1	.3
Toplam	320	100.0

Tablo 3.21’ye göre Katılımcıların İkinci tercihlerine göre İnternet Bankacılığı İşlemlerinde en çok kullandıkları birinci işlem hesap kontrolü %56.6 ile ikinci işlem %28.1 oranla “Kredi Kartı Harcamaları” olarak belirlenmiştir.

SONUÇ

Gelişen teknolojiye ayak uydurmak zorunluluğundaki sektörlerden bir tanesi olan bankacılık sektörü, her geçen gün bu emelini gerçekleştirmek hususunda bir hayli önemli adımlar atmaktadır. Transatlantik kablolarının döşenmesi ve telgraf sisteminin geliştirilmesi ile başlayan süreç, bugün yapay zeka ile donatılmış bankacılık işlemlerine evrilmiştir. 1967- 2008 yılları arasını kapsayan dönemde gelişme gösteren mobil bankacılık ve internet bankacılığı önemli değerlendirilebilecek adımlar olsa da asıl keskin değişim 2008 küresel krizi sonrası gelişen FinTech3.0 ile başlamıştır. Yapay zekanın devreye girdiği, Büyük Veri, Nesnelerin İnterneti, Veri Madenciliği, kripto paralar vs. gibi kavramların bankacılık sektörüne dahil olduğu bu süreç, bankaların küresel kriz ile sarsılan itibarlarını düzeltmiş artan maliyetlerini azaltmıştır. Tüm bu gelişmelerin yanı sıra güvenlik yönündeki açıklıklar her geçen gün derinleşen bir sorun haline gelmektedir. Ancak müşteri tanıma özelliği vasıtasıyla bu durum değişim yönünde önemli bir gelişme kaydetmiştir. Endüstri 4.0 ile biriken büyük veri en doğru ve en hızlı şekilde ayıklanmış ve müşteri profiline yönelik çalışmalar için uygun hale getirilmiştir. Bu sayede müşterilerini daha iyi tanıyan bankalar onlara uygun kampanyalar, teklifler ile iletişimlerini kuvvetlendirmiştir. Ayrıca bu şekilde bir sistem ile aynı zamanda hata payları en az seviyeye indirilmiş, maliyetler azaltılmış, zaman kaybı önlenmiş ve bankaların yatırımlarını daha doğru yapmaları sağlanmıştır. Hızlı bir gelişim gösteren kripto paralar ise geleneksel bankacılığın aksine merkezi bir özellik göstermemekle beraber soyut ya da somut mal üzerinden yürüyebilmektedir. Bu tür sistemler hem bir yatırım aracı iken hem de bir ödeme şekli haline gelmiştir.

Yapılan çalışmada Hitit üniversitesi eğitim çalışanlarına yönelik internet bankacılığı kullanım analizi yapıldı ankette sorulan sorulara özenle cevap verilmiş spss23 analiz programında incelenmiştir.

Yapılan ankete toplam 320 akademisyen katılmış, katılanların %65.6'ı erkek, % 34.4'ü kadındır. Yaşa dayalı yapılan analizde en fazla katılımcı yaş olarak 30-49 yaş aralığındadır. Medeni duruma göre yapılan analizde ankete katılım en çok evli akademisyenlerden oluşmaktadır. Eğitim durumuna göre yapılan analizde katılım en çok Dr. Öğretim Üyesinden oluşmaktadır. Çorumda göre yapma süresine bakıldığında en çok 6-9 yıl arasında çalışıldığı görülmektedir. Gelir durumu incelendiğinde

katılımların en çoğu 5000-6999TL maaş aldığı görülmektedir. Ankete katılan 320 kişiden sadece 3 kişi internet bankacılığı kullanmamaktadır. Yapılan analizde en çok internet bankacılığı cep telefonda bağlanılmaktadır. Katılımlar en çok kullanım süreleri haftalık olarak belirlenmiştir.

Cinsiyet bakımından 17. soruya (İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tutar) ve 19. Soruya (İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam) verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılığın olduğu anlaşılmaktadır. Yani erkekler ve kadınlar bu sorularda ayrılmışlardır. 17. Soruya ait kadınların ortalaması (4,51) erkeklerin ortalamasından (4,26) büyük olduğu için kadınlar erkeklere göre daha çok “İnternet Bankacılığı Sürekli Kendini Güncel Tuttuğunu” düşünmektedir. 19. Soruya ait erkeklerin ortalaması (3,82) Kadınların ortalaması (3,45)“İnternet Bankacılığı Ücretli Olursa İşlem Yapmam” diyen erkeklerin ortalaması daha fazladır. Bu iki soru dışında diğer sorular için istatistiksel bakımdan kadın ve erkeklerin internet bankacılığına bakışlarının aynı olduğu söylenebilir Bu iki soru dışında diğer sorular için istatistiksel bakımdan kadın ve erkeklerin internet bankacılığına bakışlarının aynı olduğu söylenebilir.

Hipotez kurularak yapılan t testine göreanalizde sadece 17. Soru ve 19. soru kabul görmüştür. Diğer sorulara verilen cevaplar hipoteze göre kabul edilmemiştir.

KAYNAKÇA

- Akgüç, Ö. (1989). *Yüz Soruda Türkiye’de Bankacılık*. İstanbul: Gerçek Yayınevi.
- Akın F., (2020) Dijital Dönüşümün Bankacılık Üzerindeki Etkileri, *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 15-27.
- Aktan Arslan, B. (2004). İş Hayatında İnternet Kullanımı. *Standart (Ekonomik ve Teknik Dergi)*(490).
- Alkış – Piritini – Ertemel, (2020) Lojistik Sektöründe 4.0 Uygulamalarının Operasyonel Verimliliğe Etkisi, *BMIJ*, 8.1., 2020, 371-395.
- Arıcan, E., (2002). Gelişmekte Olan Ülkelerde İstikrar Politikaları: Türkiye, İstanbul: Kardeşler Matbaası.
- Arıcan, E., & Tanınmış Yücememiş, B. (2016). Ekonomik Gelişmeler ve Seçilmiş Göstergelerle Türkiye’de Bankacılık Sektörü. *İktisadi Araştırmalar Vakfı Dergisi*.
- Arabacı, H. (2018). Türkiye’de Bankacılık Sektörünün Gelişimi. *Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırmalar Dergisi*. s.31-32.
- Arslan A., (2018) ‘‘Kripto Para Olgusu ve Blockchain Teknolojisi: Ekonomik Aktörlerin Tepkisi, Maliyet Analizi, VAR Modeli ve Granger Nedensellik Testi’’(Yüksek Lisans Tezi) Hacettepe Üniversitesi.
- Artar, O. (2012). Küresel finansal krizin Türkiye’de bankacılık sektörü mali yapısına etkileri. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*.s.7-8.
- Aydın, N. (2006). *Bankacılık Uygulamaları*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları. s.43.
- BDDK, (2005). Bankacılık Kanunu, 19.10.2005 tarihli 5411 sayılı Resmi Gazete Sayısı: 25983, <https://www.bddk.org.tr>.11.12.2020.
- Binark, M. (2007). *Yeni Medya Çalışmaları*. Ankara: Dipnot Yayınları.
- Blay W., (2005) A Beginner’s Guide: ArtificialIntelligence, Çiğdem Karabağlı (çev.), İstanbul : İletişim Yayıncılık.
- Bughin, Jacques, JeongminSeong, James Manyika, Michael Chui VE RaoulJoshi. (2018) NotesFromthe AI Frontier-ModelingtheImpact of AI on theWorldEconomy.
- Burak, K. (2015). Türkiye’de Bankacılık Sektörünün Finansal Yapısı ve Bu Yapının Müşteri Tercihine Etkisi.(yüksek Lisans Tezi.)İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Chou, D. C., & Chou, A. Y. (2000). A Guide to the Internet Revolution in Banking. *Information System Management*, 17(2).
- Coşkun, N., & ark. (2012). Türkiye’de Bankacılık Sektörü Piyasa Yapısı, Firma Davranışları ve Rekabet Analizi. *Türkiye Bankalar Birliği Dergisi*.
- Çarkacıoğlu, A. (2016), Kripto-Para Bitcoin. Sermaye Piyasası Kurulu Araştırma Dairesi. [Http://Www.SpK.Gov.Tr/Siteapps/Yayin/Yayingoster/1130](http://Www.SpK.Gov.Tr/Siteapps/Yayin/Yayingoster/1130).
- Çolak, Ö. F. (2002). Finansal Kriz ve Bankacılık Sektöründe Yeniden Yapılandırma Programı Üzerine Bir Eleştiri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*.s.17-27.

- David Reinsel, John Gantz, John Rydning, (2018)TheDigitization of the World-FromEdgetoCore, IDC White Paper, <https://www.seagate.com/files/www-content/our-story/trends/files/idc-seagate-dataage-whitepaper.pdf>.
- Dinçer, A. (2006). *Bankacılık Sektöründe Konsolidasyon, Ülke Deneyimleri ve Türkiye için Öneriler*. Ankara: DPT.Yayın No:2697
- Doğan, H., & Uzundağ, Ş. (2013). Türkiye'de internet bankacılığının gelişimi ve internet bankacılığına ilişkin tüketici davranışları analizi: Aydın ili merkezinde görev yapan öğretmenler üzerine bir araştırma.(Yüksek Lisans Tezi)Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektor_Bilgileri/banka_listesi.asp. 10.09.2020
- Hürriyet, (2016) Bankacılıkta Beacon devrimi başlıyor, 09.10.2020 <http://www.hurriyet.com.tr/teknoloji/bankacilikta-beacon-devrimi-basliyor->
- Goodfellow, Ian, YoshuaBengio ve AaronCourville, (2018) Derin Öğrenme, Fatoş Tünay Yarman Vural (çev.), Üyesi Ramazan Gökberk Cinbiş (çev.), Sinan Kalkan (çev.), 1. Baskı, Ankara : Buzdağı Yayınevi.
- Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2014). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Kıvanç, S. (1999). *Türk Bankacılık Sistemi*. Ankara: Harp Akademileri Basım Evi.
- Keskin, E., & İnan, A. (2008). *50.Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye'de Bankacılık Sistemi 1958 – 2007*. Ankara: Türkiye Bankalar Birliği Yayınları.
- Keskin, R, İncekırık A. (2017). Ekonomi Bölümü Öğrencilerinin Başarılarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi Manisa Celal Bayar Üniversitesi Örneği Alphanumeric Journal 5(2), 215-222

- Mandal, D. (2018) How Banks Are Using AI as a Tool for Transformation, 15.11.2020 <https://gomedici.com/how-banks-are-using-ai-as-tool-for-transformation>
- Mestçi, A. (2008). Türkiye İnternet Raporu 2007. *Beykent Üniversitesi Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü Dergisi*.s.175
- Nevala, K. (2018) The Machine Learning Primer, SAS Best Practices e-book, 2018 07.09.2020 <https://s3.amazonaws.com/baypath/files/resources/machine-learning-primer108796.pdf>.
- Ortuç, Y. (2003). Türk Bankacılık Sektöründe Elektronik Bankacılık ve Sayısal Analizi. (Yüksek Lisans Tezi) *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış* 50.
- Özdamar, Kazım. (2003), Modern Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Kaan Kitapevi, Eskişehir.
- Özsoylu A.F. (2017) Endüstri 4.0, Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, 21.1., 2017, 41-64.
- Özkapıcı, H. (2000). Şube Ötesi Bankacılık Zamanı. *Activeline Aylık Bankacılık Dergisi*, 1(1).
- Parlak, A. (2005). İnternet ve Türkiye'de İnternetin Gelişimi. (Bitirme Projesi). *Fırat Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Elektrik-Elektronik Bölümü*
- Russell, Stuart J. ve Peter Norvig. (1995) Artificial Intelligence: A Modern Approach, New Jersey: Prentice-Hall, Inc..
- Santander, InnoVentures, OliverWyman ve AnthemisGroup, (2015) The Fintech 2.0 Paper: Rebooting Financial Services.
- Sayar – Yüksel (2018) Endüstri 4.0 ve Türkiye Kamu Sektöründe Endüstri 4.0 Dönüşümü, Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi 10.2., 2018, 83-98.
- Skinner C., (2016) The Brave New World of FinTech 3.0.
- Soylu A., (2018) Endüstri 4.0 ve Girişimcilikte Yeni Yaklaşımlar, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 32, 2018, 43-57.
- SÜMER, (1999), “Bankacılık Sektöründe Yeni Hizmet Kanallarının Banka Organizasyonları Üzerindeki Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul
- Şekkeli – Bakan (2018) Endüstri 4.0. Etkisiyle Lojistik 4.0” *Journal of Life Economics*, 5.2., 2018, 17-36 *Organizasyonları Üzerindeki Etkisi*. İstanbul.
- Taş H.Y., (2016) Endüstri 4.0. (Dördüncü Endüstri Devrimi) Sürecinde Yeni Nesil Girişimler Hakkında Bir İnceleme, Uluslararası Gap Sosyal Bilimler Kongresi, 2016, 205-212.
- Thorne, S., (2018) AI in Fintech. The Future Society’, Asia Technology, <https://www.diplomaticourier.com/posts/report-ai-in-fintech>,
- Türkiye Bankalar Birliği. (2017). *Bankalarımız Dergisi* Yayın No:327 G. M. Matbaacılık s.14-39

- Tellalbaş Mengüç, I. (2017). Türkiye’de Bankacılık Sektörünün Yapısal Değişimi. *Bankacılık ve Sermaye Piyasası Araştırmaları Dergisi*.(1) s.7
- Tom M. Mitchell, (1997) Machine Learning, 3. Baskı, McGraw-HillScience.
- Toraman, C. (2002). Bankacılık Sektöründe internetin Yeri ve Türk Bankacılık Sistemi Uygulaması. *Kamu is Hukuku ve İktisat Dergisi*, 6(3).
- Tunç, E. (2000). *İnternet Güvenliği*. İstanbul: Sistem Yayınları.
- Tuncer, T. (2009). *Türkiye’de İnternet Bankacılığı Kullanımı Araştırması*. alındı (12.08.2020)www.tuncaytuncer.com.tr. adresinden
- Tolon, M., (2004). Ticari bankalarda pazarlama stratejilerinin uygulanması ve Türkiye’deki ticari bankalar üzerine bir araştırma. *Verimlilik Dergisi*, (4), 63- 88.
- Umur, K. (2006). Bankaların İnternet Bankacılığını Kullanan Müşterilerinin Tutumlarına İlişkin Değerlendirmeleri Ve Bir Uygulama.(*Yüksek Lisans Tezi*.)Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Uzkesici, N. (1994). *Modern Banka Yönetimi ve Organizasyonu*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Uzundağ, Ş. (2013). Türkiye’de İnternet Bankacılığının Gelişimi ve İnternet Bankacılığına İlişkin Tüketici Analizleri. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*.
- Üzer,B.,(2017),Sanal Para Birimleri,(Uzmanlık Alan Tezi),TCMB,Ankara
- Varnalı, K. (2013). *Dijital Tutulma* (2 b.). İstanbul: Mediacat Yayınları.
- Whitby, B. (2005) A Beginner’s Guide: ArtificialIntelligence, Çiğdem Karabağlı (çev.), İstanbul : İletişim Yayıncılık,
- Yücesoy, C. (1977). *Bankacılık ve Muhasebe*. İstanbul: Çağlayan Kitabevi.s.1-5
- Yağcı M. (2018), “Yükselen Finansal Teknolojilerin Ekonomi Politığı: Fintek Ve Bitcoin Örnekleri” İktisat Ve Toplum, Vol.88 S.21.
- Yaylı, A. (2000). Doğrudan Pazarlama Aracı Olarak İnternet. *Pazarlama Dünyası*.s.13
- Yazıcı, M. (2015). *Bankacılığa Giriş*. İstanbul: Beta Basım Yayıncılık.
- Yetiz, F. (2016). Bankacılığın Doğuşu ve Türk Bankacılık Sistemi. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*.9(2) s.111-113

EKLER

EK-1. ÇORUM İL ÖRNEĞİNDE EĞİTİM SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK İNTERNET BANKACILIĞI KULLANIM ANALİZİ: HİTİT ÜNİVERSİTESİNDE EĞİTİM ÇALIŞANLARINA YÖNELİK UYGULAMA HAKKINDA ANKET FORMU

Bu anket çalışması “Çorum İl Örneğinde Eğitim Sektörü Çalışanlarına Yönelik İnternet Bankacılığı Kullanım Analizi” nin tespitine yönelik Yüksek Lisans tezinde kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Anketin titizlikle ve tam olarak doldurulması araştırmanın bilimsel anlamda sağlıklı sonuç vermesine yardımcı olacaktır. Bu bilgiler araştırma dışında kullanılmayacaktır. Kimlik bilgileriniz ile alakalı herhangi ibare yazmayınız. Değerli vaktinizi ayırdığınız için teşekkür ederim.

Erkan PIÇAKCI

1.Cinsiyet:

- Kadın
 Erkek

2.Yaş aralığınız:

- 20-29
 30-39
 40-49
 50-59
 60+

3.Medeni Durumunuz:

- Evli
 Bekar

4.Akademik Ünvanınız

- Öğretim Görevlisi
 Araştırma Görevlisi
 Araştırma Görevlisi Doktor
 Dr. Öğr.Üyesi
 Doçent Doktor
 Profesör Doktor

5. Çorumda Kaç Yıldır Görev Yapıyorsunuz

- 0-5 Yıl
 6-9 Yıl
 10-14 Yıl
 15+

6.Ortalama aylık geliriniz:

- 5000 TL'den az
- 5000-7999 TL
- 8000-9999TL
- 10000 TL'den fazla

7.İnternet Bankacılığı Kullanıyor musunuz :

- Evet
- Hayır

8.İnternet Bankacılığına hangi iletişim aracılığı ile Bağlanıyorsunuz?

- Bilgisayar
- Tablet
- Cep Telefonu

9.İnternet Bankacılığını ne sıklıkla kullanıyorsunuz?

- Günlük
- Haftada 1-3 Defa
- Aylık

10. Aşağıdaki İfadelerin İnternet Bankacılığı üzerine Etkisini İşaretleyiniz.

Sorular	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1-İnternet Bankacılığı hizmetlerini güvenli buluyorum..					
2-İnternet Bankacılığına girişte üretilen şifreler güvenlidir.					
3-İnternet Bankacılığının kullanımını kolay ve anlaşılır buluyorum.					
4-İnternet Bankacılığına 7/24 erişim sağlayabiliyorum.					
5-İnternet Bankacılığını düzenli olarak kullanmayı düşünüyorum.					
6-İnternet Bankacılığını genellikle bankaya gidemediğimde kullanırım.					
7-Genel olarak internet bankacılığı kullanmaktan memnunum.					
8-İnternet Bankacılığı sürekli kendini güncel tutar.					
9-İnternet Bankacılığı ücretli olması Kullanıp Kullanmayacağımı etkiler.					
10-İnternet Bankacılığı ücretli olursa işlem yapmam.					
11-Bankalar İnternet Bankacılığı hizmeti konusunda yeterli destek vermektedir.					
12-İnternet Bankacılığında bankaya gitmeden tüm işlemlerimi yapıyorum.					
13-İnternet Bankacılığında kredi başvurusunu güvenli buluyorum.					
14-İnternet Bankacılığında kredi başvurusu yapmayı düşünürüm.					
15-İnternet Bankacılığı kullanarak maliyetleri azalttığıma ve tasarruf sağladığıma inanıyorum.					
16-İnternet Bankacılığı kredi kartı ve banka kartlarımı daha etkin bir şekilde kullanmamı sağlar.					

10. Aşağıdaki İfadelerin İnternet Bankacılığı üzerine Etkisini İşaretleyiniz.

	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
17-İnternet Bankacılığı nakit ihtiyacımı en aza indirir.					
18-Faturalarımı genellikle İnternet Bankacılığı aracılığıyla ödüyorum.					
19-Şu an Kullandığım İnternet Bankacılığından memnnumum.					

11. Aşağıdaki Belirtilen İnternet Bankacılığı İşlemlerinden En Çok Kullandığınız 3 Tanesini İşaretleyiniz.

- Hesap kontrolü
- Kredi kartı harcamaları
- Fatura ödemeleri
- para transferleri (EFT)
- Para transferi (Havale)
- (Eğitim ödemeleri)
- Kurum ödemeleri(Trafik cezası Motorlu Taşıtlar Vergisi vb)
- Şans oyunları ödemeleri (Futbol, At yarışı vb)
- Finansal işlemler(Altın ,Tahvil, Borsa vb)
- TL yükleme(GSM)
- Bireysel emeklilik
- Kredi başvurusu

