

T.C.
KADİR HAS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
FİNANS VE BANKACILIK DOKTORA PROGRAMI

**KREDİ VE LİKİDİTE AÇISINDAN
KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ:
İSTANBUL ÖRNEĞİ**

Doktora Tezi

MEHMET APAN

İstanbul, 2013

T.C.
KADİR HAS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
FİNANS VE BANKACILIK DOKTORA PROGRAMI

**KREDİ VE LİKİDİTE AÇISINDAN
KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ:
İSTANBUL ÖRNEĞİ**

Doktora Tezi

MEHMET APAN

Danışman: Prof. Dr. NURHAN DAVUTYAN

İstanbul, 2013

ÖZET

KREDİ VE LİKİDİTE AÇISINDAN KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ: İSTANBUL ÖRNEĞİ

KOBİ'ler, Türkiye'de faaliyet gösteren firmaların %99,90'nı oluşturmaktadır. Diğer yandan istihdamdaki payı, yatırımlardaki payı, toplam katma değerdeki payı ve ihracattaki payı ile KOBİ'ler, ülke ekonomisi için önemli bir aktör haline gelmiştir. Buna karşın KOBİ'lerin toplam kredilerdeki payı ise gelişmiş ülkelere göre daha düşük düzeydedir. Türk Bankacılık sektörüne yabancıların girmesi artan rekabetle KOBİ'lere dönük kredi ve ürün çeşitliliğinde artış ile bankaların KOBİ'lere ilgisi artmaya başlamıştır.

Bu tez çalışması ile KOBİ'lerin kredi ve likidite açısından bankalarla ilişkilerini nasıl yönettiklerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda KOBİ-Banka İlişki Yönetimi için “Dağıtım Kanalları”, “Müşteri Memnuniyeti”, “Kurumsallaşma ve Raporlama”, “Bilgi ve Uzmanlık”, “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı”, “Likidite Yönetimi”, “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” ve “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” ana karakteristikleri tez araştırması ile analiz edilmiştir.

Araştırma kapsamında KOBİ'lerin %85,4 oranında birden fazla banka ile bankacılık ilişkilerini yönettikleri tespit edilmiştir. Ayrıca KOBİ'lerin çalıştığı banka ile çalışma süresinin %86 oranında 4 yıl ve üzeri geçmişe sahip olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan KOBİ'lerin %79,8'inin çalıştığı ana bir bankası bulunduğu tespit edilmiştir. KOBİ'lerin bankacılık işlemlerini, %86,8 oranında özel sermayeli yerli ve yabancı bankalarla yönettikleri tespit edilmiştir.

Faktör analizi kapsamında 65 sorudan oluşan araştırmanın 16 boyuttan oluştuğu ve toplam varyansın %60,120'sinin bu alt boyutlar tarafından açıklandığı tespit edilmiştir. Ayrıca faktör analizi için yapılan beş döndürme işlemleri sonucunda %63,331, %62,131, %62,665, %63,319, %64,060, %63,253 varyanslarla ilgili boyutların açıklandığı tespit edilmiştir.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi araştırması için elde edilen verilere Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizleri uygulanmıştır. Bu analizlerden sonra KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilgili faktörler için standardize edilmiş regresyon katsayılarının 0,767 ile 0,329 arasında olduğu tespit edilmiştir.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile “Kurumsallaşma ve Raporlama(regresyon katsayısı:0,767)” arasında yüksek ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bunu sırasıyla “Müşteri Memnuniyeti(regresyon katsayısı:0,732)”, “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar(regresyon katsayısı:0,688)”, “Kredinin Yapısı ve Prosedürler(regresyon katsayısı:0,652)”, “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı(regresyon katsayısı: 0,564)”, “Dağıtım Kanalları(regresyon katsayısı:0,552)”, “Bilgi ve Uzmanlık(regresyon katsayısı:0,499)” ile “Likidite Yönetimi(regresyon katsayısı:0,329)” takip etmektedir.

Anahtar Kelimeler: KOBİ, KOBİ-Banka İlişkisi, İlişkisel Bankacılık, Banka-Firma İlişkisi, Faktör Analizi, Açıklayıcı Faktör Analizi, Doğrulayıcı Faktör Analizi, Bankacılık İlişkileri, SPSS (Sosyal Bilimler İstatistik Paket Programı), AMOS (Yapısal Eşitlik Analiz Programı), Kredi, Kredilendirme Yöntemleri, Likidite Yönetimi

ABSTRACT

SME-BANK RELATION MANAGEMENT IN TERMS OF CREDIT AND LIQUIDITY: THE CASE OF ISTANBUL

SMEs constitute 99,90% of the companies that are active in Turkey. On the other hand, SMEs have become important actors for the country economy with their share in employment, in investments, in total added value and in exports. Nonetheless, the share of SMEs in total credits is lower than developed countries. Banks have started to be more interested in SMEs with increasing competition due to foreigners entering into Turkish banking sector and with increasing diversity of credits and products.

This thesis study aims to determine how SMEs manage their relations with banks in terms of credit and liquidity. Within this scope, it analyses the factors "Distribution Channels", "Customer Satisfaction", "Institutionalization and Reporting", "Knowledge and Expertise", "Communication, Accessibility and Transaction Speed", "Liquidity Management", "Credit Structure and Procedures", and "Structure of Banking Sector and Regulations" for SME-Bank Relation Management.

It has been found out in the research that 85,4% of SMEs manage banking relations with multiple banks. Moreover, 86% of SMEs have a background of 4 years and more with the banks they carry out their operations. On the other hand, 79,8% of SMEs have a main bank they work with. 86,8% of SMEs manage their banking transactions with private capital domestic and foreign banks.

Within the scope of factor analysis, it has been found out that the research consists of 65 questions in 16 dimensions, and 60,120% of total variance is explained with these sub-dimensions. Moreover, in consequence of five rotations for factor analysis, related dimensions are explained with variances 63,331%, 62,131%, 62,665%, 63,319%, 64,060% and 63,253%.

Explanatory and Confirmatory Factor Analyses have been applied to data obtained for SME-Bank Relation Management. After such analyses, it has been found

out that standardized regression coefficients for factors related to SME-Bank Relation Management are between 0,767 and 0,329.

As found out, there is a high correlation between "SME-Bank Relation Management" and "Institutionalization and Reporting (regression coefficient: 0,767)", followed by "Customer Satisfaction (regression coefficient: 0,732)", "Structure of Banking Sector and Regulations (regression coefficient: 0,688)", "Credit Structure and Procedures (regression coefficient: 0,652)", "Communication, Accessibility and Transaction Speed (regression coefficient: 0,564)", "Distribution Channels (regression coefficient: 0,552)", "Knowledge and Expertise (regression coefficient: 0,499)" and "Liquidity Management (regression coefficient: 0,329)" respectively.

Keywords: SME, SME-Bank Relationship, Relationship Banking, Bank-Firm Relationship, Factor Analysis, Explanatory Factor Analysis, Confirmatory Factor Analysis, Banking Relations, SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), AMOS (Analysis of Moment Structures), Credit, Crediting Methods, Liquidity Management

ÖNSÖZ

Bu tez çalışması ile kredi ve likidite açısından KOBİ-Banka ilişki yönetimi analiz edilmiştir.

Doktora tez konusunun belirlenmesi ve tezimin hazırlanması sürecinde görüş, öneri ve yönlendirmeleriyle katkıda bulunan değerli hocam ve önceki tez danışmanım Doç.Dr.M.Hasan EKEN'e, tüm hocalarıma, veri analizlerinde IBM SPSS Statistic 21 ve IBM SPSS AMOS 21 programlarını kullandıran Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Bilgi İşlem Daire Başkanı Dr.Serhat ERAT'a ve doktora eğitimim süresince destek ve anlayışlarını esirgemeyen eşime ve çocuklarıma çok teşekkür ederim.

İstanbul, 2013

Mehmet APAN

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
TABLO LİSTESİ	xiv
ŞEKİL LİSTESİ	xix
GRAFİK LİSTESİ	xx
KISALTMALAR.....	xxiv
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	1
KOBİ'LERİN LİKİDİTE YAPISI VE YÖNETİMİ.....	1
1.1.KOBİ KAVRAMI, TANIMI VE ÖZELLİKLERİ.....	4
1.1.1.KOBİ'lerin Avantajları ve Dezavantajları.....	5
1.1.1.1.KOBİ'lerin Avantajları.....	5
1.1.1.2.KOBİ'lerin Dezavantajları.....	7
1.1.2.KOBİ'lerin Özellikleri.....	8
1.1.2.1.KOBİ'lerin Nitel Özellikleri.....	8
1.1.2.2.KOBİ'lerin Nicel Özellikleri.....	9
1.2.TÜRKİYE'DE KOBİ TANIMLARI.....	11
1.3.KOBİ'LERİN ÜLKE EKONOMİSİNDEKİ YERİ.....	13
1.4.KOBİ'LERİN SWOT ANALİZİ.....	15
1.4.1.KOBİ'lerin Güçlü Yönleri.....	15
1.4.2.KOBİ'lerin Zayıf Yönleri.....	16
1.4.3.KOBİ'lerin Önündeki Fırsatlar.....	17
1.4.4.KOBİ'lere Yönelik Tehditler.....	18
1.5.KOBİ'LERİN KAYNAK YAPISI VE LİKİDİTE YÖNETİMİ.....	19
1.5.1.KOBİ'lerin Yabancı Kaynak İhtiyaçları.....	20
1.5.2.Bankacılık İlişkilerinin KOBİ Organizasyonundaki Yeri.....	22
1.5.3.KOBİ-Banka İlişki Yönetimi İletişim Kanalları ve Unsurları.....	25
İKİNCİ BÖLÜM.....	27
BANKA, KREDİ VE KREDİLENDİRME YÖNTEMLERİ.....	27
2.1.FİNANSAL SİSTEM VE BANKALAR.....	27
2.2.BANKALARIN FONKSİYONLARI.....	29
2.2.1.Finansal Aracılık Fonksiyonu.....	30
2.2.2.Dış Ticareti Fonlama ve İhracatı Teşvik Fonksiyonu.....	30

2.2.3.Kaynakların Etkin Kullanımını Sağlama Fonksiyonu.....	30
2.2.4.Gelir ve Servet Dağılımını Etkileme Fonksiyonu.....	31
2.2.5.Kaydi Para Yaratma Fonksiyonu.....	31
2.2.6.Para ve Maliye Politikalarının İşleyişine Yardımcı Olma Fonksiyonu.....	32
2.3.KREDİ VE KREDİLENDİRME YÖNTEMLERİ	33
2.3.1.Kredi Kavramı ve Unsurları.....	33
2.3.2.Kredi Talebinin Nedenleri.....	35
2.3.3.Kredilendirme Yöntemleri.....	36
2.3.3.1.İşleme Dayalı Kredilendirme Yöntemi.....	37
2.3.3.1.1.Finansal Tablolara Dayalı Kredilendirme.....	38
2.3.3.1.2.Varlığa Dayalı Kredilendirme.....	38
2.3.3.1.3.Factoring.....	38
2.3.3.1.4.Leasing.....	39
2.3.3.1.5.KOBİ Kredi Puanlamasına Dayalı Kredilendirme.....	39
2.3.3.1.6.Sabit Varlığa Dayalı Kredilendirme.....	40
2.3.3.2.İlişkiye Dayalı Kredilendirme Yöntemi.....	40

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....41

STRATEJİK YÖNETİM, BANKACILIK VE İLİŞKİSEL PAZARLAMA BAĞLAMINDA KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ: KAVRAMSAL YAPI, LİTERATÜR VE ÜLKE UYGULAMALARI.....41

3.1.KOBİ'LER VE ÇEVRE İLİŞKİLERİ.....	41
3.1.1.Stratejik Yönetim Bağlamında KOBİ ve Çevre İlişkisi.....	41
3.1.2.KOBİ'lerin İlişki Türleri.....	43
3.1.2.1.Müşterilerle İlişkiler.....	44
3.1.2.2.Rakiplerle İlişkiler.....	44
3.1.2.3.Tedarikçilerle İlişkiler.....	45
3.1.2.4.Dağıtım Kanalları ile İlişkiler.....	45
3.1.3.KOBİ-Banka İlişkilerinde Kredilendirme Sürecini Etkileyen Faktörler.....	45
3.1.3.1.Bireysel Faktörler.....	46
3.1.3.2.Davranışsal Faktörler.....	47
3.1.3.3.Kurumsal Faktörler.....	48
3.2.KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ LİTERATÜR İNCELEMESİ.....	48
3.2.1.Bankacılık Literatüründe KOBİ-Banka İlişki Yönetimi.....	49
3.2.1.1.Banka-Firma İlişkileri Kavramı.....	49
3.2.1.2.KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Literatürü.....	51
3.2.1.2.1.KOBİ-Banka İlişki Yönetiminin Geçmişi.....	51
3.2.1.2.2.KOBİ-Banka İlişki Yönetiminin Boyutları.....	56

3.2.1.2.2.1.Bankacılık İlişkisinin Faydaları.....	56
3.2.1.2.2.2.Bankacılık İlişkisinin Maliyetleri.....	57
3.2.1.2.2.3.Bankacılık İlişkilerinin Sayıları.....	58
3.2.1.2.2.3.1.Çoklu Bankacılık İlişkileri.....	58
3.2.1.2.2.3.2.Tekli Bankacılık İlişkileri.....	59
3.2.1.2.2.3.3.Ülkelere Göre Bankacılık İlişki Sayısı.....	60
3.2.1.2.2.4.Bankacılık İlişkilerinde Süre.....	61
3.2.1.2.2.5.Bankacılık İlişkilerinde Uzaklık.....	63
3.2.1.2.2.6.Bilgi Asimetrisi.....	64
3.2.2.İlişkisel Pazarlama Literatüründe KOBİ-Banka İlişki Yönetimi.....	65
3.2.2.1.Alicı-Satıcı İlişkileri.....	65
3.2.2.1.1.Çevre.....	68
3.2.2.1.2.Atmosfer.....	68
3.2.2.1.3.Etkileşim Süreci.....	68
3.3.BANKA-ŞİRKET İLİŞKİ YÖNETİM MODELİ: PARTNER İLİŞKİSİ YAŞAM DÖNGÜSÜ.....	69
3.3.1.Banka-Şirket Partner İlişkisi Yaşam Döngü Modelinin Dönemleri.....	71
3.3.1.1.Başlangıç (Bebeklik Dönemi).....	71
3.3.1.2.Büyüme (Gelişme Dönemi).....	71
3.3.1.3.Olgunluk (Uzun Vadeli Dönem).....	72
3.3.1.4.Partnerlik (Son Dönem).....	73
3.4.KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ ÜLKE UYGULAMALARI.....	74
3.4.1.Bankacılık Literatüründe KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Ülke Uygulamaları...74	
3.4.1.1.Tek Ülkeli Çalışmalar.....	75
3.4.1.1.1.ABD'deki Çalışmalar.....	75
3.4.1.1.2.İtalya'daki Çalışmalar.....	76
3.4.1.1.3.Almanya'daki Çalışmalar.....	78
3.4.1.1.4.Fransa'daki Çalışmalar.....	79
3.4.1.1.5.İngiltere'deki Çalışmalar.....	79
3.4.1.1.6.Belçika'daki Çalışmalar.....	80
3.4.1.1.7.Portekiz'deki Çalışmalar.....	80
3.4.1.1.8.İspanya'daki Çalışmalar.....	81
3.4.1.1.9.Norveç'teki Çalışmalar.....	82
3.4.1.1.10.İrlanda'daki Çalışmalar.....	82
3.4.1.1.11.Japonya'daki Çalışmalar.....	83
3.4.1.1.12.Finlandiya'daki Çalışmalar.....	84
3.4.1.1.13.Bulgaristan'daki Çalışmalar.....	85
3.4.1.2.Çok Ülkeli Çalışmalar.....	85
3.4.2.İlişkisel Pazarlama Literatüründe KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Ülke Uygulamaları.....	87

3.4.2.1.ABD'deki Çalışmalar.....	87
3.4.2.2.İsviçre'deki Çalışmalar.....	88
3.4.2.3.Kanada'daki Çalışmalar.....	88
3.4.2.4.İrlanda'daki Çalışmalar.....	89
3.4.2.5.Yeni Zelanda'daki Çalışmalar.....	90
3.4.2.6.İsveç'deki Çalışmalar.....	90
3.4.2.7.İngiltere'deki Çalışmalar.....	91
3.4.2.8.Çin'deki Çalışmalar.....	92
3.4.3.Türkiye'de KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Alanında Yapılan Çalışmalar.....	92

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM 96

KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ İSTANBUL ÖRNEĞİ: METODOLOJİ, MODEL VE VERİ.....	96
4.1.ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	96
4.2.ARAŞTIRMANIN ÖNGÖRÜLERİ.....	97
4.3.ARAŞTIRMANIN SINIRLARI.....	97
4.4.ARAŞTIRMA MODELİ.....	98
4.4.1.Dağıtım Kanalları Karakteristiği.....	99
4.4.1.1.Bankalarda Dağıtım Kanalları.....	99
4.4.1.1.1.Geleneksel Dağıtım Kanalları.....	100
4.4.1.1.2.Alternatif Dağıtım Kanalları.....	101
4.4.2.Müşteri Memnuniyeti Karakteristiği.....	102
4.4.3.Kurumsallaşma ve Raporlama Karakteristiği.....	103
4.4.4.Bilgi ve Uzmanlık Karakteristiği.....	104
4.4.5.İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı Karakteristiği.....	105
4.4.6.Likidite Yönetimi Karakteristiği.....	105
4.4.7.Kredinin Yapısı ve Prosedürler Karakteristiği.....	106
4.4.8.Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar Karakteristiği.....	106
4.5.ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ.....	107
4.6.AMPİRİK ANALİZDE KULLANILAN VERİ.....	108
4.6.1.Anketin Tasarımı ve Yapısı.....	108
4.6.2.Araştırma Verilerinin Toplanması ve İşlenmesi.....	110
4.7.ARAŞTIRMADA KULLANILAN ANALİZ YÖNTEMLERİ.....	112
4.7.1.Katılımcıların Demografik Verilerinin Analizi.....	113
4.7.2.Katılımcıların Eğilimlerinin Analizi.....	113
4.7.3.Faktör Analizi.....	114
4.7.3.1.Faktör Analizi'ndeki Temel Kavramlar.....	116
4.7.3.2.Faktör Analizi ile Temel Bileşenler Analizi İlişkisi.....	118
4.7.3.3.Faktör Analizi Türleri.....	119

4.7.3.3.1.Açıklayıcı Faktör Analizi.....	119
4.7.3.3.2.Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	122

BEŞİNCİ BÖLÜM..... 125

KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ İSTANBUL ÖRNEĞİ: AMPİRİK ANALİZ SONUÇLARI.....125

5.1.KOBİ ANKETİNİN DEMOGRAFİK VERİLERİNİN ANALİZİ.....	125
5.1.1.KOBİ'lerin Faaliyette Bulunduğu Ana Sektörler.....	125
5.1.2.KOBİ'lerin Faaliyette Bulunduğu Alt Sektörler.....	126
5.1.3.KOBİ'lerin Hukuki Yapıları.....	128
5.1.4.KOBİ'lerin Faaliyet Süreleri Yapısı.....	128
5.1.5.KOBİ'lerin Çalışan Sayılarının Dağılımı.....	129
5.1.6.KOBİ Sahiplerinin Eğitim Durumu.....	130
5.1.7.KOBİ Sahiplerinin Sektördeki Deneyim Durumu.....	131
5.1.8.KOBİ'lerin Öz Sermaye Yapısı.....	132
5.1.9.KOBİ'lerin Ciro Yapısı.....	133
5.1.10.KOBİ'lerin Kredi ve Finansman Yönetim Yapısı.....	134
5.1.11.KOBİ'lerde Sermaye Temin Yöntemi.....	135
5.1.12.KOBİ'lerde Finansman Temin Yöntemi.....	136
5.1.13.KOBİ'lerde Finansal Raporlama Yapısı.....	137
5.1.14.KOBİ'lerin Çalıştığı Banka Sayısı.....	138
5.1.15.KOBİ'lerin Çalıştığı Banka ile Çalışma Süresi Yapıları.....	139
5.1.16.KOBİ'lerin Çalıştığı Ana Bankanın Bulunması.....	140
5.1.17.KOBİ'lerin Bankacılık İşlemlerini Yaptığı Bankaların Dağılımı.....	141
5.2.BANKA ANKETİNİN DEMOGRAFİK VERİLERİNİN ANALİZİ.....	143
5.2.1.Bankacıların Banka Gruplarına Göre Dağılımı.....	143
5.2.2.Bankacıların Bankalara Göre Dağılımı.....	144
5.2.3.Bankacıların Unvana Göre Dağılımı.....	145
5.2.4.Bankaların Sermaye, Şube Ağı ve KOBİ Bankacılığı Yapısı.....	146
5.3.KATILIMCILARIN KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ İÇİN EĞİLİM ANALİZLERİ.....	150
5.3.1.Dağıtım Kanalları Eğilim Analizleri.....	150
5.3.1.1.KOBİ'lerin Dağıtım Kanalları İçin Eğilimleri.....	150
5.3.1.2.Bankacıların Dağıtım Kanalları İçin Eğilimleri.....	154
5.3.1.3.Katılımcıların Dağıtım Kanalları İçin Toplam Eğilimleri.....	157
5.3.2.Müşteri Memnuniyeti Eğilim Analizleri.....	161
5.3.2.1.KOBİ'lerin Müşteri Memnuniyeti İçin Eğilimleri.....	161
5.3.2.2.Bankacıların Müşteri Memnuniyeti İçin Eğilimleri.....	164
5.3.2.3.Katılımcıların Müşteri Memnuniyeti İçin Toplam Eğilimleri.....	168

5.3.3.Kurumsallaşma ve Raporlama Eğilim Analizleri.....	171
5.3.3.1.KOBİ'lerin Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Eğilimleri.....	171
5.3.3.2.Bankacıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Eğilimleri.....	174
5.3.3.3.Katılımcıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Toplam Eğilimleri.....	178
5.3.4.Bilgi ve Uzmanlık Eğilim Analizleri.....	181
5.3.4.1.KOBİ'lerin Bilgi ve Uzmanlık İçin Eğilimleri.....	181
5.3.4.2.Bankacıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Eğilimleri.....	184
5.3.4.3.Katılımcıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Toplam Eğilimleri.....	188
5.3.5.İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı Eğilim Analizleri.....	191
5.3.5.1.KOBİ'lerin İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Eğilimleri...	191
5.3.5.2.Bankacıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Eğilimleri..	195
5.3.5.3.Katılımcıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Toplam Eğilimleri.....	199
5.3.6.Likidite Yönetimi Eğilim Analizleri.....	203
5.3.6.1.KOBİ'lerin Likidite Yönetimi İçin Eğilimleri.....	203
5.3.6.2.Bankacıların Likidite Yönetimi İçin Eğilimleri.....	206
5.3.6.3.Katılımcıların Likidite Yönetimi İçin Toplam Eğilimleri.....	210
5.3.7.Kredinin Yapısı ve Prosedürler Eğilim Analizleri.....	213
5.3.7.1.KOBİ'lerin Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Eğilimleri.....	213
5.3.7.2.Bankacıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Eğilimleri.....	217
5.3.7.3.Katılımcıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Toplam Eğilimleri.....	221
5.3.8.Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar Eğilim Analizleri.....	226
5.3.8.1.KOBİ'lerin Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Eğilimleri.....	226
5.3.8.2.Bankacıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Eğilimleri.....	229
5.3.8.3.Katılımcıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Toplam Eğilimleri.....	233
5.4.FAKTÖR ANALİZLERİNİN SONUÇLARI.....	236
5.4.1.Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	236
5.4.1.1.Döndürme İşlemi Sonuçları.....	241
5.4.1.1.1.Birinci Döndürme Sonuçları.....	241
5.4.1.1.2.İkinci Döndürme Sonuçları.....	243
5.4.1.1.3.Üçüncü Döndürme Sonuçları.....	245
5.4.1.1.4.Dördüncü Döndürme Sonuçları.....	247
5.4.1.1.5.Beşinci Döndürme Sonuçları.....	249
5.4.1.1.6.Döndürme İşlemleri Sonucu Faktörleri Oluşturan Sorular.....	251
5.4.1.2.Faktörlerin Güvenirlilik Analiz Sonuçları.....	252

5.4.1.3.Son Faktör Analizi.....	265
5.4.1.4.Faktörlerin İsimlendirilmesi.....	268
5.4.1.5.Açıklayıcı Faktör Analizi Genel Sonuçları.....	268
5.4.2.Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	273
5.4.2.1.İlişkisiz Model İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	275
5.4.2.2.Tek Faktörlü Model İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	281
5.4.2.3.Birincil Seviye Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	286
5.4.2.4.İkincil Seviye Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	294
5.4.2.5.Modifiye İkincil Seviye Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	301
5.4.2.6.Doğrulayıcı Faktör Analizi Ampirik Sonuçları.....	310
5.4.3.KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile Faktörlerin İlişkisi.....	311
SONUÇ	316
KAYNAKÇA	323
EKLER.....	338

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: KOBİ'lerin Nicel Ölçütlerinin Sınıflandırılması	11
Tablo 2: Türkiye'deki Kurumların KOBİ Tanımları	11
Tablo 3: Türkiye ve AB'de KOBİ Tanımları	12
Tablo 4: KOBİ'lerin Ülke Ekonomilerinde Yeri Karşılaştırması	13
Tablo 5: Girişimlerin Çalışan Sayısına Göre Dağılımı	14
Tablo 6: Ülkelere Göre Bankacılık İlişki Sayıları	61
Tablo 7: Bankacılık İlişkilerinde Süre.....	63
Tablo 8: Araştırma Sorularının Ölçeği	109
Tablo 9: Araştırma Anketlerinin Yapısı	109
Tablo 10: Araştırma Ölçeği Ana Karakteristikleri ve Soru Dağılımları	110
Tablo 11: KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Araştırmasının Katılımcıları.....	111
Tablo 12: KMO Değerleri ve Yorumları	120
Tablo 13: KOBİ'lerin Faaliyette Bulunduğu Ana Sektör Dağılımı	126
Tablo 14: KOBİ'lerin Faaliyette Bulunduğu Alt Sektörlerin Dağılımı	127
Tablo 15: KOBİ'lerin Hukuki Yapıları	128
Tablo 16: KOBİ'lerin Faaliyet Süreleri Dağılımı	129
Tablo 17: KOBİ'lerin Çalışan Sayılarının Dağılımı	130
Tablo 18: KOBİ Sahiplerinin Eğitim Durumları.....	131
Tablo 19: KOBİ Sahiplerinin Sektördeki Deneyim Süreleri.....	132
Tablo 20: KOBİ'lerin Öz Sermaye Yapıları	133
Tablo 21: KOBİ'lerin Ciro Yapıları	134
Tablo 22: KOBİ'lerin Kredi ve Finansman Yönetim Yapıları.....	135
Tablo 23: KOBİ'lerin Sermaye Temin Yöntemleri	136
Tablo 24: KOBİ'lerin Finansman Temin Yöntemleri.....	137
Tablo 25: KOBİ'lerin Finansal Raporlama Yapıları	138
Tablo 26: KOBİ'lerin Çalıştığı Banka Sayısı Dağılımı	139
Tablo 27: KOBİ'lerin Çalıştığı Banka ile Çalışma Süreleri.....	139
Tablo 28: KOBİ'lerin Çalıştığı Ana Bankanın Bulunma Durumu.....	140
Tablo 29: KOBİ'lerin Bankacılık İşlemlerini Yaptığı Bankaların Dağılımı.....	142
Tablo 30: Bankacıların Banka Gruplarına Göre Dağılımı	143
Tablo 31: Bankacıların Bankalara Göre Dağılımı.....	144
Tablo 32: Bankacıların Unvana Göre Dağılımı	145
Tablo 33: Bankaların Sermaye Yapısının Dağılımı	146
Tablo 34: Türkiye'nin Her İlinde Bankanın Şubesinin Bulunma Durumu	147
Tablo 35: İstanbul İlçelerinde Bankanın Şubesinin Bulunma Durumu	148
Tablo 36: KOBİ Bankacılığı Bölümü Bulunma Durumu	149
Tablo 37: KOBİ'lere Dönük Bankacılık Hizmetleri Sunma Yöntemleri.....	149
Tablo 38: KOBİ'lerin Dağıtım Kanalları İçin Beş Boyutlu Eğilimleri.....	151
Tablo 39: KOBİ'lerin Dağıtım Kanalları İçin Üç Boyutlu Eğilimleri	152
Tablo 40: Bankacıların Dağıtım Kanalları İçin Beş Boyutlu Eğilimleri.....	154

Tablo 41: Bankacıların Dağıtım Kanalları İçin Üç Boyutlu Eğilimleri	155
Tablo 42: Katılımcıların Dağıtım Kanalları İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri	158
Tablo 43: Katılımcıların Dağıtım Kanalları İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri.....	159
Tablo 44: KOBİ'lerin Müşteri Memnuniyeti İçin Beş Boyutlu Eğilimleri.....	161
Tablo 45: KOBİ'lerin Müşteri Memnuniyeti İçin Üç Boyutlu Eğilimleri	162
Tablo 46: Bankacıların Müşteri Memnuniyeti İçin Beş Boyutlu Eğilimleri.....	165
Tablo 47: Bankacıların Müşteri Memnuniyeti İçin Üç Boyutlu Eğilimleri	166
Tablo 48: Katılımcıların Müşteri Memnuniyeti İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri	168
Tablo 49: Katılımcıların Müşteri Memnuniyeti İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri..	169
Tablo 50: KOBİ'lerin Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Beş Boyutlu Eğilimleri	171
Tablo 51: KOBİ'lerin Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Üç Boyutlu Eğilimleri.....	172
Tablo 52: Bankacıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Beş Boyutlu Eğilimleri ..	175
Tablo 53: Bankacıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Üç Boyutlu Eğilimleri....	176
Tablo 54: Katılımcıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri	178
Tablo 55: Katılımcıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri	179
Tablo 56: KOBİ'lerin Bilgi ve Uzmanlık İçin Beş Boyutlu Eğilimleri	181
Tablo 57: KOBİ'lerin Bilgi ve Uzmanlık İçin Üç Boyutlu Eğilimleri.....	182
Tablo 58: Bankacıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Beş Boyutlu Eğilimleri	185
Tablo 59: Bankacıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Üç Boyutlu Eğilimleri.....	186
Tablo 60: Katılımcıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri.....	188
Tablo 61: Katılımcıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri	189
Tablo 62: KOBİ'lerin İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Beş Boyutlu Eğilimleri	191
Tablo 63: KOBİ'lerin İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Üç Boyutlu Eğilimleri	192
Tablo 64: Bankacıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Beş Boyutlu Eğilimleri	195
Tablo 65: Bankacıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Üç Boyutlu Eğilimleri	196
Tablo 66: Katılımcıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Toplam Eğilimleri	199
Tablo 67: Katılımcıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri	200
Tablo 68: KOBİ'lerin Likidite Yönetimi İçin Beş Boyutlu Eğilimleri	203
Tablo 69: KOBİ'lerin Likidite Yönetim İçin Üç Boyutlu Eğilimleri	204
Tablo 70: Bankacıların Likidite Yönetimi İçin Beş Boyutlu Eğilimleri	207
Tablo 71: Bankacıların Likidite Yönetimi İçin Üç Boyutlu Eğilimleri	208
Tablo 72: Katılımcıların Likidite Yönetimi İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri.....	210
Tablo 73: Katılımcıların Likidite Yönetimi İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri.....	211

Tablo 74: KOBİ'lerin Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Beş Boyutlu Eğilimleri ...	213
Tablo 75: KOBİ'lerin Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Üç Boyutlu Eğilimleri	214
Tablo 76: Bankacıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Beş Boyutlu Eğilimleri .	218
Tablo 77: Bankacıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Üç Boyutlu Eğilimleri ..	219
Tablo 78: Katılımcıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri	222
Tablo 79: Katılımcıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri	223
Tablo 80: KOBİ'lerin Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Beş Boyutlu Eğilimleri.....	226
Tablo 81: KOBİ'lerin Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Üç Boyutlu Eğilimleri	227
Tablo 82: Bankacıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Beş Boyutlu Eğilimleri.....	230
Tablo 83: Bankacıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Üç Boyutlu Eğilimleri.....	231
Tablo 84: Katılımcıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri	233
Tablo 85: Katılımcıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri	234
Tablo 86: KMO ve Bartlett Küresellik Testi SPSS Çıktısı	238
Tablo 87: Açıklanan Toplam Varyans	239
Tablo 88: Rotated Component Matrix Sonuçları	240
Tablo 89: Birinci Döndürme Sonucu Açıklanan Toplan Varyans	242
Tablo 90: Birinci Döndürme Rotated Component Matrix Sonuçları	243
Tablo 91: İkinci Döndürme Sonucu Açıklanan Toplan Varyans	244
Tablo 92: İkinci Döndürme Rotated Component Matrix Sonuçları.....	245
Tablo 93: Üçüncü Döndürme Sonucu Açıklanan Toplan Varyans	246
Tablo 94: Üçüncü Döndürme Rotated Component Matrix Sonuçları.....	247
Tablo 95: Dördüncü Döndürme Sonucu Açıklanan Toplan Varyans	248
Tablo 96: Dördüncü Döndürme Rotated Component Matrix Sonuçları	249
Tablo 97: Beşinci Döndürme Sonucu Açıklanan Toplan Varyans	250
Tablo 98: Beşinci Döndürme Rotated Component Matrix Sonuçları	251
Tablo 99: Döndürme İşlemi Sonucunda Faktörleri Oluşturan Sorular	252
Tablo 100: Faktör 1 Güvenirlilik Analiz Sonuçları.....	253
Tablo 101: Faktör 1'i Oluşturan Soru ve İçerikleri	253
Tablo 102: Faktör 2'nin Güvenirlilik Analiz Sonuçları	254
Tablo 103: Faktör 2'yi Oluşturan Soru ve İçerikleri	254
Tablo 104: Faktör 3'ün Güvenirlilik Analiz Sonuçları	255
Tablo 105: Faktör 3'ü Oluşturan Soru ve İçerikleri	255
Tablo 106: Faktör 4'ün Güvenirlilik Analiz Sonuçları	256

Tablo 107: F7 Sorusu Hariç Faktör 4'ün Güvenirlilik Analiz Sonuçları	256
Tablo 108: F5 Sorusu Hariç Faktör 4'ün Güvenirlilik Analiz Sonuçları	257
Tablo 109: Faktör 4'ü Oluşturan Sorular ve İçerikleri	257
Tablo 110: Faktör 5'in Güvenirlilik Analiz Sonuçları	258
Tablo 111: Faktör 5'ü Oluşturan Sorular ve İçerikleri	258
Tablo 112: Faktör 6'nın Güvenirlilik Analiz Sonuçları	259
Tablo 113: Faktör 6'yı Oluşturan Sorular ve İçerikleri	259
Tablo 114: Faktör 7'nin Güvenirlilik Analiz Sonuçları	260
Tablo 115: Faktör 7'yi Oluşturan Sorular ve İçerikleri	260
Tablo 116: Faktör 8'in Güvenirlilik Analiz Sonuçları	261
Tablo 117: Faktör 9'un Güvenirlilik Analiz Sonuçları	261
Tablo 118: Faktör 9'u Oluşturan Sorular ve İçerikleri	262
Tablo 119: Faktör 10'un Güvenirlilik Analiz Sonuçları	262
Tablo 120: Faktör 11'in Güvenirlilik Analiz Sonuçları	263
Tablo 121: Faktör 12'nin Güvenirlilik Analiz Sonuçları	264
Tablo 122: Güvenirlilik Analiz Sonrası Faktörler ve Sorular	264
Tablo 123: Açıklayıcı Faktör Analizi Dışında Tutulan Sorular	265
Tablo 124: Son Faktör Analizinin Açıklanan Toplan Varyansı	266
Tablo 125: Son Faktör Analizi KMO ve Bartlett Küresellik Testi SPSS Çıktısı	267
Tablo 126: Son Faktör Analizi Rotated Component Matrixi	267
Tablo 127: Açıklayıcı Faktör Analizi Genel Sonuçları	269
Tablo 128: AMOS Soru Kodları ve Soru İçerikleri	274
Tablo 129: İlişkisiz Modelin Değişken Yapısı	275
Tablo 130: İlişkisiz Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri	277
Tablo 131: İlişkisiz Model DFA Ölçüm Sonuçları	280
Tablo 132: Tek Faktörlü Modelin Değişken Yapısı	281
Tablo 133: Tek Faktörlü Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri	283
Tablo 134: Tek Faktörlü Model İçin DFA Ölçüm Sonuçları	285
Tablo 135: Birincil Seviye Modelin Değişken Yapısı	286
Tablo 136: Birincil Seviye Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri	288
Tablo 137: Birincil Seviye Modeli Gizli Değişkenleri Arasındaki Korelasyon Değerleri	291
Tablo 138: Birincil Seviye DFA Ölçüm Sonuçları	293
Tablo 139: İkincil Seviye Modelin Değişken Yapısı	294
Tablo 140: İkincil Seviye Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri	296
Tablo 141: İkincil Seviye Model Gizli Değişkenlerin İkincil Düzey (KOBİBankaİlyön) Değişkenle Olan Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları	299
Tablo 142: İkincil Seviye DFA Ölçüm Sonuçları	300

Tablo 143: Modifiye İkincil Seviye Modelin Değişken Yapısı	302
Tablo 144: Modifiye İkincil Seviye DFA Ölçüm Sonuçları	304
Tablo 145: Modifiye İkincil Seviye Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri	305
Tablo 146: Gizli Değişkenlerin Modifiye İkincil Seviye Değişkenle Olan Standardize Edilmemiş Regresyon Katsayıları.....	308
Tablo 147: Modifiye İkincil Seviye Modelde Yer Alan Gizli Değişkenlerin Gösterge Değişkenlerle Olan Standardize Edilmemiş Regresyon Katsayıları.....	309
Tablo 148: Modifiye Model Gizli Değişkenlerin İkincil Düzey Değişkenle (KOBİBankaİlyön) Olan Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları.....	310
Tablo 149: Karşılaştırmalı Model Uyum Değerleri Sonuçları	311

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: KOBİ’lerde Nakit Akışı	23
Şekil 2: Bankacılık İlişkilerinin Şirket Organizasyon Yapısındaki Yeri	24
Şekil 3: KOBİ-Banka İlişki Yönetimi İletişim Kanalları ve Unsurları	26
Şekil 4: Finansal Sistem ve Fon Akımı	28
Şekil 5: Kredilendirme Yöntemleri.....	37
Şekil 6: KOBİ ve Çevre İlişkisi	42
Şekil 7: KOBİ’lerin İlişki Türleri	44
Şekil 8: KOBİ-Banka İlişkilerinde Kredilendirme Sürecini Etkileyen Faktörler.....	46
Şekil 9: KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Literatürü	49
Şekil 10: Network İş İlişkileri Modeli	66
Şekil 11: Alıcı-Satıcı İlişkisi Etkileşim Modeli.....	67
Şekil 12: Banka-Şirket Partner İlişkisi Yaşam Döngü Modeli	70
Şekil 13: Almanya ve İsviçre İçin KOBİ-Banka İlişkilerinin Fayda ve Maliyetleri	86
Şekil 14: ABD İçin KOBİ-Banka İlişkilerinin Fayda ve Maliyetleri	86
Şekil 15: KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Araştırma Modeli ve Ana Karakteristikleri	99
Şekil 16: KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Araştırması Analiz Süreçleri.....	113
Şekil 17: Faktör Analizinin Şematik Görünümü	115
Şekil 18: İlişkisiz Model Faktör Yapısı	276
Şekil 19: Tek Faktörlü Model İçin DFA Faktör Yapısı.....	282
Şekil 20: Birincil Seviye DFA Faktör Yapısı	287
Şekil 21: İkincil Seviye DFA Faktör Yapısı	295
Şekil 22: Modifiye İkincil Seviye DFA Faktör Yapısı	303
Şekil 23: KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile Faktörlerin İlişkisi.....	311

GRAFİK LİSTESİ

Grafik 1: KOBİ'lerin Ülke Ekonomilerindeki Yerinin Oransal Karşılaştırması	14
Grafik 2: Girişimlerin Oransal Dağılımı	15
Grafik 3: Araştırma Katılımcılarının Oransal Dağılımı	112
Grafik 4: KOBİ'lerin Faaliyette Bulunduğu Ana Sektörlerin Oransal Dağılımı	126
Grafik 5: KOBİ'lerin Faaliyette Bulunduğu Alt Sektörlerin Oransal Dağılımı	127
Grafik 6: KOBİ'lerin Hukuki Yapılarının Oransal Dağılımı	128
Grafik 7: KOBİ'lerin Faaliyet Sürelerinin Oransal Dağılımı	129
Grafik 8: KOBİ'lerin Çalışan Sayılarının Oransal Dağılımı	130
Grafik 9: KOBİ Sahiplerinin Eğitim Durumlarının Oransal Dağılımı	131
Grafik 10: KOBİ Sahiplerinin Sektördeki Deneyim Sürelerinin Oransal Dağılımı	132
Grafik 11: KOBİ'lerin Öz Sermaye Yapılarının Oransal Dağılımı	133
Grafik 12: KOBİ'lerin Ciro Yapılarının Oransal Dağılımı	134
Grafik 13: KOBİ'lerin Kredi ve Finansman Yönetim Yapılarının Oransal Dağılımı ..	135
Grafik 14: KOBİ'lerin Sermaye Teminin Yöntemlerinin Oransal Dağılımı	136
Grafik 15: KOBİ'lerin Finansman Temin Yöntemlerinin Oransal Dağılımı	137
Grafik 16: KOBİ'lerin Finansal Raporlama Yapısının Oransal Dağılımı	138
Grafik 17: KOBİ'lerin Çalıştığı Banka Sayısının Oransal Dağılımı	139
Grafik 18: KOBİ'lerin Çalıştığı Banka ile Çalışma Sürelerinin Oransal Dağılımı	140
Grafik 19: KOBİ'lerin Çalıştığı Ana Bankanın Bulunmasının Oransal Dağılımı	140
Grafik 20: KOBİ'lerin Bankacılık İşlemlerini Yaptığı Bankaların Oransal Dağılımı ..	142
Grafik 21: Bankacıların Banka Gruplarına Göre Oransal Dağılımı	143
Grafik 22: Bankacıların Bankalara Göre Oransal Dağılımı	145
Grafik 23: Bankacıların Unvana Göre Oransal Dağılımı	146
Grafik 24: Bankaların Sermaye Yapısının Oransal Dağılımı	147
Grafik 25: Türkiye'nin Her İlinde Bankanın Şubesinin Bulunma Durumunun Oransal Dağılımı	147
Grafik 26: İstanbul İlçelerinde Bankanın Şubesinin Bulunmasının Oransal Dağılımı ..	148
Grafik 27: KOBİ Bankacılığı Bölümü Bulunmasının Oransal Dağılımı	149
Grafik 28: KOBİ'lere Dönük Bankacılık Hizmetleri Sunma Yöntemlerinin Oransal Dağılımı	150
Grafik 29: KOBİ'lerin Dağıtım Kanalları İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	151
Grafik 30: KOBİ'lerin Dağıtım Kanalları İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	152
Grafik 31: Bankacıların Dağıtım Kanalları İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	155
Grafik 32: Bankacıların Dağıtım Kanalları İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	155
Grafik 33: Katılımcıların Dağıtım Kanalları İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	158

Grafik 34: Katılımcıların Dağıtım Kanalları İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	159
Grafik 35: KOBİ'lerin Müşteri Memnuniyeti İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı.....	162
Grafik 36: KOBİ'lerin Müşteri Memnuniyeti İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı.....	163
Grafik 37: Bankacıların Müşteri Memnuniyeti İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı.....	165
Grafik 38: Bankacıların Müşteri Memnuniyeti İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı.....	166
Grafik 39: Katılımcıların Müşteri Memnuniyeti İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	168
Grafik 40: Katılımcıların Müşteri Memnuniyeti İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	169
Grafik 41: KOBİ'lerin Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	172
Grafik 42: KOBİ'lerin Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	172
Grafik 43: Bankacıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	175
Grafik 44: Bankacıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	176
Grafik 45: Katılımcıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	178
Grafik 46: Katılımcıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	179
Grafik 47: KOBİ'lerin Bilgi ve Uzmanlık İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı.....	182
Grafik 48: KOBİ'lerin Bilgi ve Uzmanlık İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı.....	183
Grafik 49: Bankacıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı.....	185
Grafik 50: Bankacıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı.....	186
Grafik 51: Katılımcıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	188
Grafik 52: Katılımcıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	189
Grafik 53: KOBİ'lerin İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	192

Grafik 54: KOBİ'lerin İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	193
Grafik 55: Bankacıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	196
Grafik 56: Bankacıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	197
Grafik 57: Katılımcıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	200
Grafik 58: Katılımcıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	201
Grafik 59: KOBİ'lerin Likidite Yönetimi İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	204
Grafik 60: KOBİ'lerin Likidite Yönetimi İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	205
Grafik 61: Bankacıların Likidite Yönetimi İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	207
Grafik 62: Bankacıların Likidite Yönetimi İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	208
Grafik 63: Katılımcıların Likidite Yönetimi İçin Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	210
Grafik 64: Katılımcıların Likidite Yönetimi İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	211
Grafik 65: KOBİ'lerin Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	214
Grafik 66: KOBİ'lerin Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	215
Grafik 67: Bankacıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	218
Grafik 68: Bankacıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	219
Grafik 69: Katılımcıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	222
Grafik 70: Katılımcıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	223
Grafik 71: KOBİ'lerin Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	227
Grafik 72: KOBİ'lerin Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	228
Grafik 73: Bankacıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	230

Grafik 74: Bankacıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı	231
Grafik 75: Katılımcıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı.....	234
Grafik 76: Katılımcıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı.....	235

KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
a.g.e.	Adı Geçen Eser
A.g.m.	Adı Geçen Makale
AMOS	Analysis of Moment Structures
ATM	Automatic Teller Machine
ATO	Ankara Ticaret Odası
BDDK	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
CEO	Chief Executive Officer
D.E.Ü.	Dokuz Eylül Üniversitesi
DFA	Doğrulayıcı Faktör Analizi
DİBS	Devlet İç Borçlanma Senetleri
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
EBE	Eğitim Bilimleri Enstitüsü
EFT	Elektronik Fon Transferi
EURO	Avrupa Birliği Ortak Parası
IBM	International Business Machines
IMF	International Monetary Fund
IMP	Industrial Marketing and Purchasing Group
İİBF	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İMKB	İstanbul Menkul Kıymetler Borsası
İSO	İstanbul Sanayi Odası
İTO	İstanbul Ticaret Odası
KMO	Kaiser–Meyer–Olkin Testi
KOBİ	Küçük ve Orta Boy İşletme

<i>KOSGEB</i>	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Destekleme İdaresi Başkanlığı
<i>LISREL</i>	Linear Structural Relations
<i>MSA</i>	Measures of Sampling Adequacy
<i>MÜSİAD</i>	Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği
<i>POS</i>	Point of Sale
<i>SBE</i>	Sosyal Bilimler Enstitüsü
<i>SME</i>	Small and Medium Enterprise
<i>SPSS</i>	Statistical Package for the Social Sciences
<i>SSK</i>	Sosyal Sigortalar Kurumu
<i>SSRN</i>	Social Science Research Network
<i>SWOT</i>	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
<i>TBB</i>	Türkiye Bankalar Birliği
<i>TCMB</i>	Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası
<i>TKBB</i>	Türkiye Katılım Bankaları Birliği
<i>TMSF</i>	Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
<i>TÜİK</i>	Türkiye İstatistik Kurumu
<i>t.y.</i>	Tarih Yok
<i>WAP</i>	The Wireless Application Protocol

GİRİŞ

KOBİ'ler, ülke ekonomisindeki yeri ve sosyal boyutuyla istihdam oluşturması, büyük sanayi için yan sanayi olması, yeni ürün ve inovasyonla farklılık oluşturması, büyük işletmelerin ekonomik görmediği niş pazarlara girebilmeleri, esnek davranma ve hızlı karar alabilme yetenekleri ile üretim ve ihracat yaparak ülkeye katma değer sağlamaktadırlar. KOBİ'ler, bu boyutuyla ülke ekonomisinin kalkınmasında büyük bir öneme sahiptir. Bu nedenle ulusal ve uluslararası kurumlarca KOBİ'lerin gelişmesine dönük teşvik ve özendirmeleler sağlanmaktadır.

Bankalar, KOBİ Bankacılığı uygulamaları ile dinamik yapıya sahip KOBİ'lere kredi ve diğer bankacılık ürünlerini etkin pazarlama teknikleri ve yetişmiş personel ile sunmaktadırlar. Diğer yandan artan rekabet ve bankacılık sektöründe yabancı bankaların sektöre girmesi ile alternatif müşteri segmentleri, bankalar açısından bir arayış haline gelmiştir. Bu kapsamda bankalar, pazarlama organizasyon yapıları ile farklı müşterilere ulaşmaktadırlar. Özellikle KOBİ'ler, son zamanlarda bankalar açısından karlılığı artırma için bir fırsat olarak değerlendirilmektedir. Bu kapsamda bütün bankalar, organizasyon yapılarını KOBİ'lere göre yeniden dizayn etmişlerdir. Yeni organizasyon yapısında bazı bankalar KOBİ Bankacılığı Bölümünü bağımsız bir birim olarak oluştururken bazı bankalar ise Ticari Bankacılık Bölümü altında oluşturmuştur.

KOBİ-Banka ilişkilerini bilimsel temelleri Stratejik Yönetim, Bankacılık ve İlişkisel Pazarlama bilim dallarında incelenmektedir. Bu tez çalışmasında bu üç bilim dalındaki teorik ve uygulamalar incelenmiştir. Ayrıca Türkiye'deki KOBİ-Banka ilişkilerini içeren çalışmalar da incelenmiştir.

Genelde bankacılık ilişkilerininin kredi ve bankacılık hizmetleri eksenindeki verilerle incelendiği tespit edilmiştir. Bu kapsamda kredi, KOBİ-Banka ilişki yönetiminin belirleyicisidir. Diğer bankacılık hizmetleri ise ilave getiriler olarak değerlendirilmektedir. Ancak KOBİ-Banka ilişkilerininin likidite eksenli yönü ise sadece

kriz dönemlerinde işletmelerin likidite riskini ortadan kaldırmak adına birden fazla banka ile çalışmasını içermektedir. Ancak işletmelerin likidite ihtiyacı kadar, likidite fazlası da bulunabilir. Bu durumda eldeki fonların yatırım araçlarına yatırılması gerekir. Genelde KOBİ'ler için likidite, ödeme ve diğer finansal yükümlülüklerini yerine getirebilme durumunu ifade eder. Ancak KOBİ'lerin nakit giriş ve çıkışlarında günlük, haftalık, aylık, yıllık, mevsimsel ve ekonomik konjonktüre bağlı değişimler olabilir. Bu nedenle likidite yönetimi, kredi yönetimini tetikleyen konumundadır.

KOBİ-Banka ilişki yönetiminde KOBİ'ler likidite ihtiyacı nedeniyle kredinin alıcısı, bankalar ise kredinin satıcısı durumundadır. Diğer yandan KOBİ'ler likidite fazlası nedeniyle bankalara mevduat sağlama ile bankalara doğru bir fon akışı bulunmaktadır. Bu kapsamda mevduat ve kredi ilişkisi, KOBİ-Banka ilişki yönetimi üzerinde etkili olmaktadır. Bu tezin ayırt edici yönü, KOBİ-Banka ilişkilerinin KOBİ'ler yönünden hazırlanan anket kapsamında araştırılmasıdır. Bu çerçevede KOBİ'lerin likidite ve kredi yönetim eğilimlerini tespit edilmesi hedeflenmiştir.

Bu tezin diğer bir ayırt edici özelliği, KOBİ-Banka ilişkilerini işletmenin çevre ilişkileri kapsamında genel olarak ele alması ve daha sonra ilişkinin tarafı olarak farklı bilim dalları arasında ele alınması ve ülke uygulamalarının ayrıntılı olarak göstermesidir. Ayrıca kredilendirme yöntemleri ile KOBİ-Banka ilişkileri, ortaya konmaya çalışılmıştır. Özellikle KOBİ ve bankacılardan elde edilen verilerin gruplandırılarak eğilimlerin tespit edilmesi ve sonuçta tüm katılımcıların genel eğilimlerinin SPSS ve AMOS programları yardımı ile istatistikî sonuçların elde edilmesi sağlanmıştır.

Bu tez kapsamında KOBİ-Banka ilişki yönetiminin kredi ve likidite açısından analizinde araştırma anket soruları için SPSS ve AMOS programları ile açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır.

Çalışma beş ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde KOBİ kavramı açıklanarak, KOBİ'lerin nitel ve nicel özellikleri, avantajları, dezavantajları açıklanmıştır. Ayrıca Türkiye'deki KOBİ tanımları açıklanmıştır. Diğer yandan KOBİ'lerin ülke ekonomilerindeki yeri karşılaştırmalı olarak sunulmuştur. Öte yandan

KOBİ'lerin SWOT Analizi yapılmıştır. Çalışma kapsamında KOBİ'lerin Kaynak yapısı ve likidite yöntemi açıklanmıştır. Bu kapsamda KOBİ'lerin yabancı kaynak ihtiyaçları, Bankacılık ilişkilerinin KOBİ organizasyon yapısındaki yeri ve Bankacılık ilişkilerinde KOBİ-Banka İletişim Kanalları ve Unsurları detaylı olarak açıklanmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde, araştırma konusunun taraflarından olan bankaların Finansal Sistemdeki yeri açıklanmıştır. Bu kapsamda kredi ve kredilendirme yöntemleri ayrıntılı olarak sunulmuştur.

Üçüncü bölümde bankacılık ilişkilerinde KOBİ ve Banka ilişkisinin analizi yapılmıştır. Bu çerçevede Stratejik Yönetim Bilimi'ndeki "İşletme ve Çevre İlişkisi" açıklanmıştır. Araştırma konusunun teorik ve uygulamalarını içeren "Bankacılık" ve "İlişkisel Pazarlama" Bilim dallarındaki ülke uygulamaları kronolojik olarak sunulmuştur. Diğer yandan Türkiye'de KOBİ-Banka ilişkileri alanında yapılan çalışmalar da incelenmiştir.

Dördüncü bölümde ise araştırmanın metodoloji, model ve veri yöntemi incelenmiştir. Bu kapsamda araştırmanın amacı, önemi, varsayımları, sınırları, model ve özelliklerin tanımlanması, hipotezler, anket tasarımı, verilerin toplanması ve SPSS ve AMOS programlarına işlenmesi, analiz yöntemleri açıklanmıştır.

Beşinci ve son bölümde ise araştırma anketi kapsamındaki frekans dağılımları KOBİ'ler, Bankacılar ve Tüm Katılımcılar(KOBİ+Banka) için 5 ve 3 boyutlu olarak genel eğilimler sunulmuştur. Ayrıca araştırma analizi için SPSS ve AMOS programı kullanılmış ve araştırma soruları için açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Bu analizlerden elde edilen istatistiksel sonuçlar yorumlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KOBİ'LERİN LİKİDİTE YAPISI VE YÖNETİMİ

KOBİ'ler ekonomik kalkınma, geniş istihdam sağlama ve inovasyon açısından ülke ekonomilerine büyük katkı sağlamaktadırlar. Bu nedenle KOBİ'lerin başarılı bir işletme olarak hayatlarına devam etmelerinde likidite ve kredi yönetimi büyük önem taşımaktadır. Artan rekabet ile bankaların KOBİ'lere dönük ürün ve hizmetlerinde büyük bir gelişme yaşanmaktadır.

Bu bölümde KOBİ kavramı, tanımı, özellikleri, avantajları, dezavantajları, KOBİ SWOT Analizi, KOBİ'lerin kaynak yapısı ve likidite yönetimi incelenmiştir. Ayrıca KOBİ'lerde nakit akışının yapısı ile organizasyon yapısında nakit ve likidite yönetimi, kredi yönetimi ile bankacılık ilişkileri ele alınmıştır. Bunun yanında KOBİ-Banka iletişim kanalları ve unsurları incelenmiştir.

1.1. KOBİ KAVRAMI, TANIMI VE ÖZELLİKLERİ

KOBİ'ler, tüm dünyada olduğu gibi, Türkiye ekonomisinin de dinamik ve sürükleyici unsurlarından biri olup, ülkemizin sosyo-ekonomik gelişmesi açısından çok büyük öneme sahiptirler. Genel olarak KOBİ'ler, az sermaye kullanımı yanında daha çok el emeği ile çalışan, çabuk karar verme yeteneğine sahip, düşük düzeyde yönetim giderleri ile çalışan ve ucuz bir üretim gerçekleştiren iktisadi teşebbüsler olarak ifade edilebilir.¹

Küçük bir büfe, tek kişilik pencere yıkama işlerinden imalat sektörüne kadar birçok kuruluş küçük işletme olarak kabul edilmektedir. İşletme ölçeği için tanımlama yapmanın oldukça pratik nedenleri bulunmaktadır. Devlet desteği alabilmek, kredi avantajlarından yararlanabilmek, ilgili danışmanlık kuruluşlarından destek alabilmek ve sözleşmeler yapabilmek için firma ölçeğinin belirlenmesi gerekmektedir. Bununla

¹ İlhan ULUDAĞ ve Vildan SERİN, *Türkiye'de Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler*, İstanbul:İTO Yayınları, No:1990-25, 1990, s.14.

birlikte her tür işletmenin geliştirilmesi ve desteklenmesine yönelik politikaların belirlenmesinde de tanımlamalar büyük kolaylık sağlayacaktır.²

KOBİ tanımı, ülkelere göre farklılaşmakta ve kullanılan kriterlere göre değişkenlik göstermektedir. Diğer yandan doğaları gereği bu işletmeler için kesin bir tanımlama yapmak olanaksızdır. Sanayileşme düzeyine, işletmelerin bağlı oldukları işkollarına ve üretim tekniklerine bağlı olarak ülkeler arasında, hatta aynı ülkenin farklı bölgeleri ve işkolları arasında KOBİ tanımlamaları değişebilmektedir.³ Bu çerçevede 75 ülkede 50 den fazla farklı KOBİ tanımı bulunduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda Türkiye’de de birçok farklı KOBİ tanımı bulunmaktadır. KOBİ’lerin genel geçer bir tanımlarının olmayışı, değişen ekonomik koşullara göre işletmenin değişen konumuna bağlıdır.⁴

KOBİ tanımı için ülkemizdeki resmi kurumlar, bankalar, sivil toplum kuruluşları tarafından farklı kriterler kullanılmaktadır. Diğer yandan yabancı ülkelere de KOBİ tanımlamasında farklı kriterler kullanılmaktadır. Bu kriterler; çalışan sayısı, sabit yatırım tutarı, ciro, faaliyet gösterilen sektörler, bağımsızlık ölçütleri olarak sıralanabilir.

1.1.1.KOBİ’lerin Avantajları ve Dezavantajları

İş dünyası ve ekonomik yaşamda KOBİ’ler, büyük işletmeler karşısında kendi özelliklerinden kaynaklanan birçok avantaj ve dezavantajları taşımaktadırlar.

1.1.1.1. KOBİ’lerin Avantajları

Ekonomik hayatta faaliyet gösteren işletmelerin çoğu önce KOBİ olarak kurulmakta ve daha sonra ekonomik yaşamda gösterdikleri performansa göre elde ettikleri büyüme ile büyük bir işletme haline gelmişlerdir. Bu büyümede KOBİ sahibi, öncelikle büyük işletmelerle rekabet etmede iki temel avantaja sahiptir. Bunlar müşteri ve işletme personeli ile daha yakın ilişkiler içerisinde girebilmektir. KOBİ’ler pazarlama,

² Tamer KOÇEL, **İşletme Yöneticiliği:Yönetici Geliştirme, Organizasyon ve Davranışı**. 3.Baskı, İstanbul:Beta Yayınevi, 1993, s.9.

³ Süleyman KARATAŞ, **Sanayileşme Sürecinde Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler**, İstanbul:Veli Yayınları, 1991, s.25.

⁴ Halit ÖZEN, “KOBİ’lerin Kaynak İhtiyaçları ve Uluslararası Finansal Piyasalardan Yararlanma İmkanları”, **(Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, SBE, İşletme Anabilim Dalı, Ankara, 2011)**, s.3.

Üretim ve hizmet konularında büyük işletmelere göre daha esnek davranabilme yeteneğine sahiptir. Ayrıca KOBİ girişimcileri, faaliyette buldukları yerel pazarı daha iyi tanıyan, pazarın özelliklerini ve gereksinimlerini daha iyi görebilen, pazardaki alıcı ve satıcılarla daha yakın ilişkiler kurabilen kişilerdir. Bu kapsamda KOBİ'lerin mteriyile olan yakın ilişkileri, onlara büyük işletmelerin sahip olamayacakları bir üstünlük sağlamaktadır. Bu stnlk ise KOBİ'lerin üretim, pazarlama ve hizmet konularında büyüklerden daha fazla bir esnekliğe sahip olmalarıdır. Ayrıca dış çevrede meydana gelebilecek değişikliklere yerinde ve zamanında uyum sağlayabilme esnekliği, KOBİ'lerin birçok olumsuzluğu daha az bir zararla geitirmelerini sağlamaktadır. Bütün bunların yanı sıra KOBİ'lerin avantaj sağlamasında aşağıdaki durumların bulunması gerekmektedir. Bunlar;⁵

- Büyük miktarda yatırıma girmeden önce yeni bir fikir veya bulua pazarın tepkisinin bilinmesinin zorunlu olması,
- Yönetimde çok yakın denetime ihtiyaç hissedilmesi,
- Üretilen mal ve hizmetin pazarının sınırlı olması,
- El emeğinin mal ve hizmetin üretilmesinde önemli bir faktör olarak yer alması,
- Üretilen mal veya hizmete olan talebin sınırlı olması,
- Kolay bozulabilen malların pazarlanması ya da retilmesi,
- Personel ile yakın ilişkilerin gerekli olması,
- Teknik gelişmelere kısa sürede ayak uydurabilme yeteneğine sahip olunması,
- Yatırım yapılırken daha çok kendi öz sermayelerine ağırlık verilmesi,
- Desteklenmeleri ile ülkedeki işsizliğin azalmasına katkı sağlamak olması,

⁵ Tahir AKGEMCİ, **KOBİ'lerin Temel Sorunları ve Sağlanan Destekler**, Ankara:KOSGEB Yayınları, 2001, s.15.

- İş görenlerin kendi bölgeleri veya yaşamak istedikleri bölgelerde kurulması,
- Ülke içindeki farklı bölgelerin kalkınması ve çevrenin korunması,

1.1.1.2. KOBİ'lerin Dezavantajları

KOBİ'lerin kendi yapıları, piyasa yapısı ve diğer aksaklıklar nedeniyle maruz kaldıkları dezavantajlar şunlardır;⁶

- Olumsuz rekabet,
- Genel yönetim yetersizliği,
- Stratejik kararların işletme sahip veya ortaklarınca alınması ancak orta ve/veya alt düzey şirket görevlilerin tam katılımının sağlanamaması,
- İşletme bünyesinde, mali danışman veya uzman istihdam edememe,
- Uzman bir finansman ekibi veya biriminin bulunmaması,
- Sermaye yetersizliği,
- Finansal planlama yetersizliği,
- Banka ve diğer finansal kurumlardan yeterli destek görememe,
- Sermaye piyasasından yeterince yararlanamama,
- Ürün geliştirme eksikliği,
- Üretim ve satış arasındaki koordinasyon yetersizliği,
- Modern pazarlama etkinlikleri sergileyememe ve ihale vb. etkinlikleri izleyememe,
- İşyerinin veya yerleşim alanının küçüklüğü,

⁶ A.g.e., s.16.

- Bağımsızlığını kaybetme ve batma riski,
- Kalifiye elemandan yoksun olma,
- Mevzuat ve bürokrasi,

1.1.2. KOBİ'lerin Özellikleri

KOBİ'lerin özellikleri, nitel ve nicel özellikler olarak ikiye ayrılmaktadır.⁷

1.1.2.1. KOBİ'lerin Nitel Özellikleri

KOBİ'lerin nitel özellikleri genel olarak şunlardır:

- KOBİ'lerin ayrı bir finansman bölümü yoktur. Bu nedenle finansmana ilişkin işlemler mali işler, idari işler ve muhasebe bölümü tarafından yürütülmektedir. Ayrıca finansman işlemlerini yürütecek eleman olmadığından finansal koşullar iyi değerlendirilemez. Bu husus şirketin likidite ve kredi ihtiyacı için bankalarla ilişkilere önem verilmediğini göstermektedir.
- KOBİ'ler, kredi temininde zorlanmaktadır. Bu yüzden büyük işletmelere göre KOBİ'ler, daha yüksek maliyetli krediler bulabilmektedir.
- İşletmenin iflası durumunda aile işletmesi olan KOBİ'lerde işletme sahibi, tüm mal varlığı ile sorumlu olmaktadır. Bu husus KOBİ'lerin kredi kullanmaktan çekinmelerine, yatırım planlaması yapamamalarına ve gelecek planlamasında tereddütlere neden olmaktadır.
- KOBİ'ler, oto finansman açısından zor durumdadır. Diğer yandan genellikle KOBİ'ler, sermaye yoğun teknolojiler yerine emek yoğun teknolojiler kullanmaktadır. Bu da sabit varlıklar üzerinden ayrılması gereken amortisman miktarının yetersiz kalması ile oto finansman seviyesinin yetersiz olmasına yol açmaktadır.

⁷ Tamer MÜFTÜOĞLU, **Türkiye'de KOBİ'ler**, Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları, 1998, s.43-77.

- KOBİ'ler, emek-yoğun üretim şeklinde çalışmaktadır. Öte yandan küreselleşme ve teknolojik ilerleme ile KOBİ'ler, rekabet problemi ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu nedenle küreselleşen ekonomide rekabet için KOBİ'lerin teknolojik yeterliliğinin artması gereklidir.
- KOBİ'lerin pazarlama ile ilgili problemleri bulunmaktadır. Bu kapsamda KOBİ'lerin ayrı bir pazarlama bölümü bulunmamaktadır. Bu nedenle KOBİ'ler reklam ve satış sonrası hizmetler gibi pazarlama araçlarından yeterince faydalanamamaktadır. Ayrıca KOBİ'lerde düzenli bir pazar araştırması yapılmadığından üretim miktarı için talep miktarı, kaba bir tahminle yapılmaktadır. Diğer yandan KOBİ'ler, kendilerine yakın pazarlara ulaşabilmektedir. Sadece ulaşabildiği yakın pazarları kendine pazar olarak kabul etmektedir. Küreselleşme ile üretim ve pazarlama yaklaşımı, yakın pazarlar veya ulusal pazarlardan diğer ülkelere de pazar olarak dikkate alınmalıdır. Artık iletişim kanalları sayesinde ulaşılabilirlik artmakta, mesafe odaklı pazar anlayışı değişmektedir.
- KOBİ'ler, atölye tarzı üretim yapmaktadır. Buna karşın büyük işletmelerde ise kitle üretimi yapılmaktadır.
- KOBİ'lerin en önemli özelliği, değişen şartlara kolay adaptasyondur. Bu nedenle KOBİ'ler, aldıkları siparişleri teminde esnek davranabilmektedir.

1.1.2.2. KOBİ'lerin Nicel Özellikleri

KOBİ'lerin nicel özellikleri için literatürde kullanılan veya önerilen ölçütleri şunlardır:

- Çalışan sayısı, çalışma süresi,
- Ücret toplamı, işgücü maliyeti toplamı,
- Sabit varlıkların miktarı veya değeri,
- Makine sayısı, makine parkı veya makinelerin çalışma süresi,

- Yıllık amortisman tutarı,
- Kullanılan alan, kullanılan hacim,
- Kullanılan malzeme miktarı veya maliyeti,
- Toplam işletme sermayesi, toplam sermaye veya öz sermaye,
- Sipariş sayısı, iş istasyonu sayısı,
- İşletme kapasitesi, kapasite kullanım derecesi,
- Vardiya sayısı,
- Üretim derinliği (üretim aşamalarının sayısı),
- Satış tutarı, kar hacmi,
- Katma değer, piyasa payı,
- Ödenen vergi tutarı,
- İhracat / satış tutarı oranı,

KOBİ'lerin nicel ölçütlerinin girdi ve çıktı faktörleri ile fiziki miktar ve parasal değerlere göre sınıflandırılmasını kapsayan özellikler, aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 1: KOBİ'lerin Nicel Ölçütlerinin Sınıflandırılması

	Fiziki Miktar	Parasal Değer
Girdi	Çalışan Sayısı	Sabit varlıkların değeri
	Makine (tezgah, tesis) sayısı	Makine parkı değeri
	Kullanılabilir alan (arazi, bina)	
Çıktı	Kullanılabilir hacim	Satış tutarı
	Kapasite	Kar hacmi
		Katma değer
		Ödenen vergi tutarı
		Pazar payı

Kaynak: Tamer MÜFTÜOĞLU, **Türkiye'de KOBİ'ler**, Ankara:Turhan Kitabevi Yayınları, 1998, s.81.

1.2. TÜRKİYE'DE KOBİ TANIMLARI

Türkiye'de KOBİ tanımında bankalar ve devlet kurumları arasında bir uyum bulunmamaktadır. Her kurum kendi KOBİ tanımını yaparak kredilendirme ve destek programlarını uygulamaktadır. Bu kapsamda farklı tanımları içeren karşılaştırmalı tablo aşağıda sunulmuştur.

Tablo 2: Türkiye'deki Kurumların KOBİ Tanımları

	Tanım Kapasamı	Tanım Kriteri	Mikro Ölçekli İşletme	Küçük Ölçekli İşletme	Orta Ölçekli İşletme
KOSGEB	İmalat Sanayi	İşçi Sayısı	-	1-50 işçi	51-150 işçi
HALKBANK	İmalat Sanayi, turizm, yazılım geliştirme	İşçi Sayısı	-	-	1-250 işçi
		Sabit Yatırım Tutarı (EURO)	230.000	230.000	230.000
HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI	İmalat Sanayi, turizm, tarımsal sanayi, eğitim, sağlık, yazılım geliştirme	İşçi Sayısı	1-9 işçi	10-49 işçi	50-250 işçi
		Yatırım Tutarı, KOBİ Teşvik Belgesine Konu Yatırım Tutarı (EURO)	350.000	350.000	350.000
DIŞ TİCARET MÜSTEŞARLIĞI	İmalat Sanayi	İşçi Sayısı	-	-	1-200 işçi
		Sabit Yatırım Tutarı (EURO)	-	-	1.830.000
EXİMBANK	İmalat Sanayi	İşçi Sayısı	-	-	1-200 işçi
TÜİK ve DPT		İşçi Sayısı	1-9 işçi	10-49 işçi	50-99 işçi

Kaynak: DPT, KOBİ Stratejisi ve Eylem Planı, Ankara, 2004, s.27.; Mustafa H.

ÇOLAKOĞLU, **KOBİ Rehberi**, Ankara:KOSGEB Yayınları, 2002, s.7-8.; İdil Ö. KOÇ, **Türk KOBİ'leri Bugünü ve Geleceği**, İstanbul:Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd.Şti., 2008, s.10.

Türkiye’de KOBİ tanım karmaşasını ortadan kaldırmak ve KOBİ tanımını standardize edebilmek için çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar ile mikro, küçük ve orta ölçekli işletmeler için yeni bir tanımlama yapılmıştır. Buna göre 10 kişiden az yıllık çalışan istihdam eden ve yıllık net satış hasılatı ya da mali bilançosu 1 milyon Türk Lirası’nı aşmayan çok küçük ölçekli işletmeler, “mikro işletme” olarak tanımlanmıştır. Diğer yandan 50 kişiden az yıllık çalışan istihdam eden ve yıllık net satış hasılatı ya da mali bilançosu 8 milyon Türk Lirası’nı aşmayan işletmeler ise “küçük işletme” ve 250 kişiden az yıllık çalışan istihdam eden ve yıllık net satış hasılatı ya da mali bilançosu 40 milyon Türk Lirası’nı aşmayan işletmeler de “orta boy işletme” olarak tanımlanmıştır.⁸ Böylece Türkiye, KOBİ’ni tanımını Avrupa Birliği’ne paralel hale getirmiştir. Bu sayede çalışan sayısı, yıllık net satış hasılatı ve yıllık mali bilanço kriterleri KOBİ tanımlamasında yer alarak hem AB’nde hem de Türkiye’de ortak kriter haline gelmiştir. Bu ortak kriterlerle oluşturulan KOBİ tanımları, Türkiye ve AB için karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 3: Türkiye ve AB’de KOBİ Tanımları

Tanım Kriteri	Mikro Ölçekli İşletme	Küçük Ölçekli İşletme	Orta Ölçekli İşletme
Çalışan Sayısı	0-9 işçi	10-49 işçi	50-250 işçi
TÜRKİYE Yıllık Net Satış Hasılatı	< 1 Milyon TL	< 8 Milyon TL	< 40 Milyon TL
Yıllık Mali Bilançosu	< 1 Milyon TL	< 8 Milyon TL	< 40 Milyon TL
Çalışan Sayısı	0-9 işçi	10-49 işçi	50-250 işçi
AB Yıllık Net Satış Hasılatı	≤ 2 Milyon EURO	≤ 10 Milyon EURO	≤ 50 Milyon EURO
Yıllık Mali Bilançosu	≤ 2 Milyon EURO	≤ 10 Milyon EURO	≤ 43 Milyon EURO

Kaynak: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (2012/3834 Karar sayılı), 04.11.2012 tarih ve 28457 sayılı Resmi Gazete; http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/sme-definition/index_en.htm (Erişim:20.03.2012).

⁸ **Resmi Gazete,** Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (04.11.2012 tarih ve 28457 sayı).

1.3. KOBİ'LERİN ÜLKE EKONOMİSİNDEKİ YERİ

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde ekonomik yapı farklılıklarına rağmen KOBİ'lerin önemi hale devam etmektedir. Ekonomik krizin ardından yaşanan rekabet yoğunluğu ile üretim ve istihdamın büyük bölümünü oluşturan KOBİ'ler, esnek yapıları ile ekonomik hayatta aktif rol oynamaktadır. Diğer yandan KOBİ'ler buldukları ülke ekonomilerinde toplam işletme sayısı, istihdam düzeyi, toplam yatırımlardaki payı, üretim ile ihracat hacimleri ile önemli rol oynamaktadırlar.

KOBİ'lerin ülke ekonomilerindeki yerinin karşılaştırılmalı olarak sunulduğu aşağıdaki tabloya göre Türkiye'deki işletmelerin %99,90'nu KOBİ'ler oluşturmaktadır. Diğer yandan Türkiye'de istihdamın %77,80'i KOBİ'ler tarafından gerçekleştirilmiştir. Ayrıca Türkiye'de yatırımların %41,10'u KOBİ'ler tarafından gerçekleştirilmiştir. Öte yandan Türkiye'nin ihracatının %59,60 KOBİ'ler tarafından gerçekleştirilmiştir.⁹ Bütün bunlara karşın Türkiye'de KOBİ'lerin toplam kredilerdeki payı ise %29,20 (2011 yılsonu) olarak gerçekleşmiştir. Bu durum, bankalar tarafından KOBİ'lerin yeterince önemsenmediğini göstermektedir. Bu nedenle tezin konusu olan KOBİ-Banka ilişki yönetimini önemli hale getirmektedir.

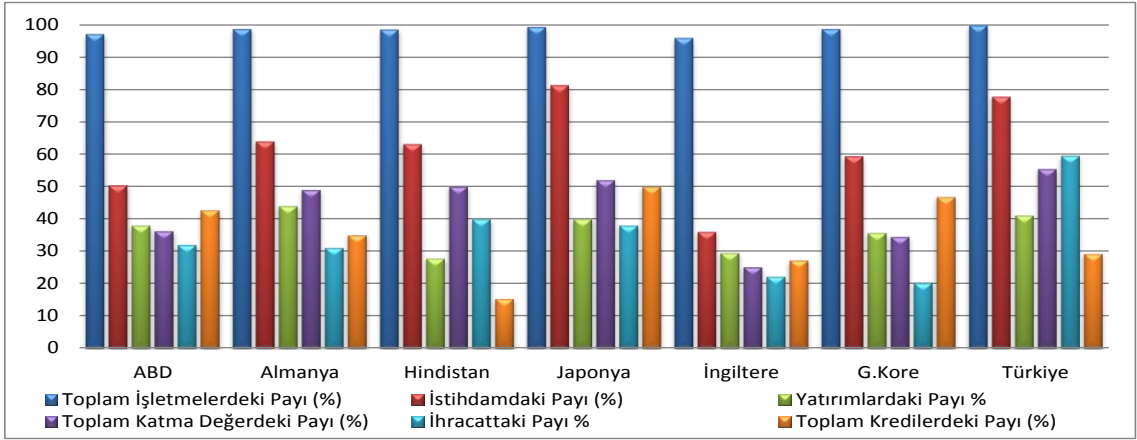
Tablo 4: KOBİ'lerin Ülke Ekonomilerinde Yeri Karşılaştırması

	ABD	Almanya	Hindistan	Japonya	İngiltere	G.Kore	Türkiye
Toplam İşletmelerdeki Payı (%)	97,20	98,80	98,60	99,40	96,00	98,80	99,90
İstihdamdaki Payı (%)	50,40	64,00	63,20	81,40	36,00	59,40	77,80
Yatırımlardaki Payı %	38,00	44,00	27,80	40,00	29,50	35,70	41,10
Toplam Katma Değerdeki Payı (%)	36,20	49,00	50,00	52,00	25,10	34,50	55,50
İhracattaki Payı %	32,00	31,10	40,00	38,00	22,20	20,20	59,60
Toplam Kredilerdeki Payı (%)	42,70	35,00	15,30	50,00	27,20	46,80	29,20

Kaynak: İdil Ö. KOÇ, **Türk KOBİ'leri Bugünü ve Geleceği**, İstanbul: Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd.Şti., 2008, s.4.; **BDDK**, Finansal Piyasalar Raporu, Haziran 2012, s.16., **TÜİK**, Haber Bülteni, Sayı:13146, Tarih:19.10.2012.

⁹ **TÜİK**, Haber Bülteni, Sayı:13146, Tarih:19.10.2012.

Grafik 1: KOBİ'lerin Ülke Ekonomilerindeki Yerinin Oransal Karşılaştırması



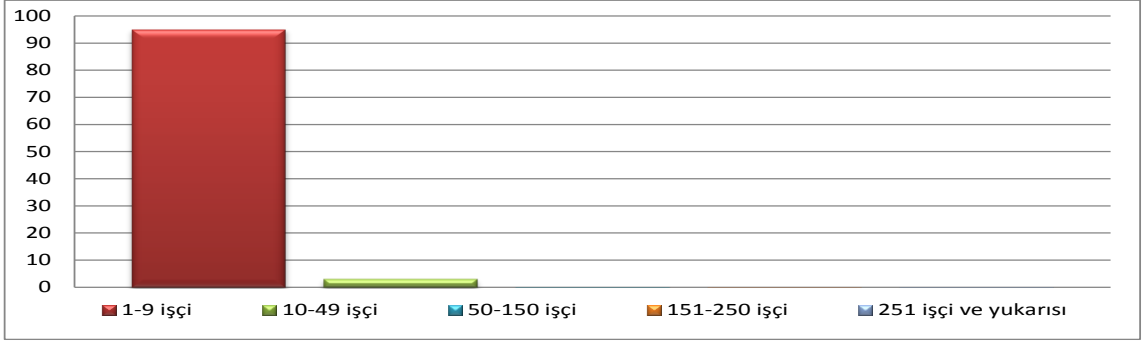
TÜİK tarafından yapılan Genel Sanayi ve İşyeri Sayımı verilerine göre işletmelerin %99,90 oranı 250'ye kadar işçi çalıştıran işletmeler olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan büyük işletmelerin payının ise %0,10 olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda Türkiye'deki işletmelerin dağılımı aşağıda tablo halinde sunulmuştur. Bu araştırmada Türkiye'deki KOBİ'lerin 1-9 işçi çalıştıran mikro işletmelerin toplam KOBİ'ler içindeki payının toplam %96,36 olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5: Girişimlerin Çalışan Sayısına Göre Dağılımı

	Çalışan Sayısı	Girişim Sayısı	Dağılım (%)
KOBİ	1-250 işçi	1.856.340	99,90%
Mikro	1-9 işçi	1.788.835	96,36%
Küçük	10-49 işçi	58.521	3,15%
Orta	50-150 işçi	7.407	0,40%
Orta	151-250 işçi	1.577	0,08%
Büyük	251 işçi ve yukarısı	1.851	0,10%
KOBİ+Büyük Toplam		1.858.191	100,00%

Kaynak: TÜİK, Küçük ve Orta Büyüklükteki Girişim İstatistikleri, <http://www.tuik.gov.tr>, (Erişim:24.03.2012)

Grafik 2: Girişimlerin Oransal Dağılımı



1.4. KOBİ'LERİN SWOT ANALİZİ

SWOT Analizi, bir projede ya da bir ticari girişimde kurumun, tekniğin, sürecin, durumun veya kişinin güçlü (Strengths) ve zayıf (Weaknesses) yönlerini belirlemekte, iç ve dış çevreden kaynaklanan fırsatları (Opportunities) ve tehditleri (Threats) saptamak için kullanılan stratejik bir tekniktir.¹⁰ SWOT analizi, KOBİ işletmelerin faaliyette bulunduğu sektördeki konumlarını belirlemeye yardımcı olmaktadır. Ayrıca SWOT analizi ile işletmelerin faaliyet gösterdiği sektörde uygulayacağı stratejilerin belirlenmesi mümkün olmaktadır. Diğer yandan ekonomik hayatta işletmelerin rakiplerine üstünlük sağlamasında bu stratejilerin doğru tespit edilmesi önem taşımaktadır.

SWOT analizi, sadece bir işletme için yapılabileceği gibi bir sektör veya benzer işletme grubunu kapsayan genel bir analiz halinde de yapılabilir. Bu kapsamda KOBİ'lerin güçlü ve zayıf yönleri ile karşılaşacakları fırsatları ve tehditleri içeren SWOT Analizi çalışması yapılmıştır. Bu çerçevede KOBİ'lerin SWOT Analiz sonuçları aşağıda ayrıntılı olarak sunulmuştur.¹¹

1.4.1. KOBİ'lerin Güçlü Yönleri

- İstihdamın olumlu bir unsuru olup işsizlik sorununa çözümde önemli rol oynamaktadır.

¹⁰ http://tr.wikipedia.org/wiki/SWOT_analizi(Erişim:25.02.2013)

¹¹ Devlet Planlama Teşkilatı, Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013) KOBİ Özel İhtisas Komisyon Raporu, Ankara:DPT , s.38-40. http://plan9.dpt.gov.tr/oik14_kobi/kobi.pdf(Erişim:09.03.2013)

- Bölgesel kalkınmaya katkı sağlamaktadır.
- Yenilik, atılım ve girişimcilik için istek duymaktadırlar.
- Ekonomik konjonktürdeki değişikliklere kolay uyum sağlayabilmektedirler.
- Hızlı ve değişime uyum sağlayabilecek esnek yapıları vardır.
- KOBİ'ler dinamik yapısıyla ülke ekonomisi için dinamizm kaynağıdır.
- Başarma ve kazanmaya yönelmiş girişimciler bulunmaktadır.
- Girişimcilik zihniyeti gelişme trendine girmiş bulunmaktadır.
- Girişimcilik kapasitelerinin yüksek olması nedeniyle uluslararası rekabet koşullarına uyumda azimli ve isteklidirler.
- İşletmelerin yüksek öz sermaye oranı ile çalışması, onları finansal krizlere daha az duyarlı hale getirmektedir.
- KOBİ'lerin sayısal açıdan fazlalığı, riskin dağılımı ve girişimciliğin gelişimi açısından olumludur.
- KOBİ girişimcileri, üreticilik, dış piyasalara açılarak rekabet etme ve bunun için gereken enformasyona sahip olma konularında kendisine güvenmektedir.
- Yatırım üretkenliği yüksektir.

1.4.2.KOBİ'lerin Zayıf Yönleri

- Teknoloji kullanma, Ar-Ge ve yeni ürün / yenilik konularında bilinç ve birikim eksikliği vardır.
- Kredilerden yeterince yararlanılamamaktadır.
- Teminat, garanti ve kefalet verme güçlüğü mevcuttur.

- KOBİ finansman kaynakları yetersizdir.
- Modern pazarlama tekniklerini kullanamamaktadırlar.
- Kalite ve markalaşma eksikliği vardır.
- KOBİ yönetici ve çalışanlarının eğitim seviyesi ve kalitesi istenilen düzeyde değildir.
- İleri teknolojik yatırımlar için kaynak eksikliği bulunmaktadır.
- Bilişim teknolojilerinin getirdiği imkanlardan yararlanma düzeyi düşüktür.
- KOBİ'ler kurumsallaşamamaktadır.
- KOBİ sahiplerinin yönetsel becerileri düşüktür.
- Kayıt dışılık yaygındır.
- Eski teknoloji kullanımı rekabet gücünü azaltmaktadır.
- İletişim eksikliği vardır.
- Proje hazırlama ve yönetim tecrübesi eksikliği bulunmaktadır.
- Göreceli üstün olduğumuz sektörler belirlenmemiştir.
- Uygun yatırım alanlarına sağlıklı yönlendirme yapılamamaktadır.
- İşbirliği ve verimlilik düzeyleri düşüktür.

1.4.3.KOBİ'lerin Önündeki Fırsatlar

- KOBİ'lerin ekonomideki öneminin bilincine varılmıştır.
- Pek çok platformda KOBİ konusu tartışılmaktadır.
- AB vb. uluslararası fon kaynakları yeni fırsatlar sunmaktadır.

- AB pazarları KOBİ'lere yeni fırsatlar sunacaktır.
- Devlet, tüm kurumlarıyla KOBİ'lere sahip çıkmaktadır.
- Fikri ve sınai mülkiyet hakları mevzuatı ve teknik alt yapısı oluşturulmuştur.
- Türkiye'de çoğu sektörde eksikliği hissedilen strateji ve eylem planı yaklaşımı devlet tarafından benimsenmiştir.
- Makro-ekonomik göstergelerde iyileşme uzun vadede avantaj sağlamaktadır.
- KOBİ Stratejisinin hazırlanması ve AB KOBİ Sözleşmesinin imzalanması uygulamada yetersizliklere rağmen önemli bir gelişmedir.

1.4.4.KOBİ'lere Yönelik Tehditler

- Ekonomik belirsizlikler KOBİ'leri olumsuz etkilemektedir.
- KOBİ'lere hizmet ve destek veren kurumlar arasındaki eşgüdüm eksiktir.
- KOBİ'lere yönelik politika, strateji vb. dokümanların uygulaması yetersiz kalmaktadır.
- SSK primi, vergi vb. yükümlülüklerde oranlar yüksektir.
- İletişim, bilgilendirme ve güven sorunu bazı konularda yeterince aşılamamıştır.
- Sektörel bazlı yurtdışı tanıtım yetersizdir.
- AB rekabet ortamına yeterince hazırlanamaması KOBİ'leri olumsuz etkileyecektir.

1.5. KOBİ'LERİN KAYNAK YAPISI VE LİKİDİTE YÖNETİMİ

Ülke ekonomisinde lokomotif görev üslenen KOBİ'lerin üretim, örgütlenme, yönetim, istihdam, pazarlama, sermaye, sabit varlık, finansman yapısı vb. birçok kendine özgü özellikleri bulunmaktadır. Buna karşın KOBİ'lerin yapısal, yönetsel, teknolojik yetersizlik, düşük kapasiteli üretim, tedarik ve stoklama, yasal düzenlemelerde eksiklik, bürokratik engeller ve kalifiye işgücü yetersizliği gibi sorunlarının temelinde finansman sorunu yer almaktadır. Bu çerçevede KOBİ'lerin yasadıkları finansman sorunlarının başında, özellikle kuruluş aşamasında karşılaşılan öz kaynak fonlarına dayalı finansman yapısı gelmektedir. Diğer yandan dış finansman olarak kredi temini olanaklarının KOBİ'ler için sınırlı olması, toplam kaynak miktarının daha düşük düzeylerde gerçekleşmesine neden olmaktadır. Böylece KOBİ'lerin kaynak sorunu, büyüme ve teknolojik yeniliklere ayak uydurma, düşük kaliteli mal ve hizmet üretimi, kurumsallaşma ve markalaşma gibi problemlerin giderilmesine engel olmaktadır. Bu nedenle KOBİ'lerin dış finansman ihtiyacının önündeki engellerin kaldırılması ile bu tür işletmelerin ekonomik büyümeye katkısının artması sağlanabilecektir.¹²

KOBİ'lerin başarısızlık nedenleri arasında ilk sırada finansal sorunlar bulunmaktadır. Genel olarak işletmelerin %57'sinin kuruluştan itibaren 5 yıl içerisinde başarısız oldukları saptanmıştır. Özellikle KOBİ'lerin finansmanında büyük paya sahip olan satıcıların işletmelerin ilk 5 yılda batma ihtimalinin yüksek olması nedeniyle kredi açmak istemedikleri tespit edilmiştir.¹³ Ayrıca işletmelerin öz kaynak yetersizliği de başarısızlığın önemli bir nedenidir. Bu yüzden ilk beş yılı başarılı geçiren KOBİ'lerin daha sonraki yıllarda ekonomik şartlara uyum sağlayabildikleri ve piyasadaki diğer işletmelerle rekabet edebildikleri tespit edilmiştir.¹⁴ Türkiye'de KOBİ'lerin sorunları

¹² Yücel AYRIÇAY ve Dündar KÖK, "KOBİ'lerin Finansmanında Kredi Kullanım Düzeyini Etkileyen Faktörler: Kahramanmaraş Örneği", **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:6, Sayı:11, 2009, s.110.

¹³ Ali CEYLAN ve Turhan KORKMAZ, **İşletmelerde Finansal Yönetim**, Bursa:Ekin Basın Yayın Dağıtım, Gözden Geçirilmiş 12.Basım, 2012, s.389-390.

¹⁴ Alövsat MÜSLÜMOV, **21.Yüzyılda Türkiye'de KOBİ'ler: Sorunlar, Fırsatlar ve Çözüm Önerileri**, İstanbul:Literatür Yayıncılık, 2002, s.21, <http://www.muslumov.com/wp-content/uploads/2012/07/SME-Kitap-Literatur-K%C4%B1tabevi-2002.pdf> (Erişim:05.02.2013)

konusunda yapılan çalışmalarda finansman sorunu, genel olarak ve çoğu zaman büyük farkla sorunlar listesinin başında yer almıştır.¹⁵

1.5.1.KOBİ'lerin Yabancı Kaynak İhtiyaçları

İşletmelerin yabancı kaynak ihtiyacı, işletmenin ilk kuruluşunda başlar ve işletmenin faaliyetleri süresince devam eder. İşletmeler, süresiz kurulmaları nedeniyle yabancı kaynak ihtiyacının işletmenin kapanmasına kadar devam edeceği ekonomik bir gerçekliktir. Bu kapsamda kuruluştaki kaynak ihtiyacı ile sonraki safhalarda ortaya çıkan kaynak ihtiyacının koşulları farklı olabilir. Bu nedenle işletmenin kuruluş ve sonraki dönemdeki faaliyetlerini sağlıklı sürdürebilmesi için iyi bir finansal planlamaya ihtiyaç bulunmaktadır. Birçok işletme finansal planlamayı sağlıklı yapmadığından ya da yapamadığından faaliyete başlayamadığı gibi başlayanlar da bir müddet sonra çalışmalarına son vermektedir. Diğer yandan işletmenin faaliyetlerini sürdürebilmesi için işletme sermayesi de gerekmektedir. Bu açıklamalara göre işletmenin finansal planlama yapmaması, yapsa bile işletme sermayesini dikkate almaması veya yanlış ve eksik alması işletmeleri zora sokmaktadır. Buna karşın finansal planlamanın doğru yapılması halinde işletme, sorunların başlangıçta kolaylıkla çözüme kavuşturabilecektir.¹⁶

Finansal planlamada sermaye kaynaklarının, sermaye ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalması halinde ya da finansal planlama döneminde ihtiyaç duyulan likidite sağlanamıyorsa uyum önlemlerine başvurulması gerekir. Bu çerçevede entegre edilmiş finansal planlamalar ile düşük bir likidite bakiyesi ile hedeflenen karlılık sağlanabilecektir. Bu kapsamda uygulanacak uyum önlemleri hem finansal hem de üretim alanında (fiyat ya da miktar açısından) devreye alınmalıdır. Ayrıca ödeme ve tahsilatları içeren nakit akımın optimum olarak belirlenmesi ile likidite bakiyesi sıfır olacaktır. Diğer yandan zamansal açıdan finansal planlamada ortaya çıkan hatalar nedeniyle uygulamada asgari bir likidite miktarına ihtiyaç duyulacaktır. Bu miktarın yüksek belirlenmesi ile likiditenin atıl kalmasına neden olunacaktır. Böylece işletme fon getirisinden mahrum kalarak kaynaklarını yönetememiş olacaktır. Bu da işletmenin

¹⁵ Tamer MÜFTÜOĞLU, *Türkiye’de Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler*, Ankara:Turhan Kitabevi, 5. Baskı, 2002, s.267.

¹⁶ ÖZEN, a.g.e., s.67.

dolaylı zararı olarak değerlendirilmelidir. Diğer yandan likidite eksikliği nedeniyle borçların veya yükümlülüklerin zamanında ödenmemesi nedeniyle işletme zarara uğrar. Böylece işletmenin piyasadaki itibarı zedelenir. Diğer bir ifade ile alıcı ve satıcı arasındaki ilişki bozulabilir. Burada likidite problemi nedeniyle işletmenin borç veya yükümlülüğünü yerine getirememesini iflas anlamında düşünmemek gerekir. Bu çerçevede işletme daha önce iletişim halinde olduğu bankadan kredi alarak bu geçici likidite ihtiyacını karşılama yoluna gitmelidir.¹⁷ Bu durumların olabileceğini öngörerek işletmeler, önceden iyi ilişki halinde bulunduğu banka veya bankalardan kredi limitleri tahsis edilmesini sağlamalıdır. Ayrıca işletmeler, iş ve piyasa gelişmelerine bağlı olarak ilişkili bankadan kullanım için kredi limitlerini revize etmelidir. Böylece işletme, muhtemel likidite ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla önceden kaynak oluşturma yoluna gitmiş olacaktır.

Türkiye'deki işletmelerin yabancı kaynakları içinde banka kredilerinin payının ortalama %80 civarında olduğu tespit edilmiştir.¹⁸ Bu nedenle Türkiye'de KOBİ'lerin yabancı kaynak yapısı içinde banka kredileri önemini korumaktadır.

KOBİ'lerin finansal yönetimindeki en problemlili boyutun likidite yönetimi olduğu finansal yönetim literatüründe belirtilmektedir. Genel olarak KOBİ'ler için likidite yönetimi kredi yönetimi ve nakit yönetiminden oluşmaktadır. KOBİ'lerin faaliyetlerini sürdürme ve hayatta kalmaları açısından likidite yönetimi, çok önemli bir husustur. Bu yüzden likidite yönetiminin boyutu ve kapsamı, işletmelerin yapısına göre değişmektedir. Bu kapsamda KOBİ'lerin likidite yönetimi, büyük işletmelere göre daha basit ve sade bir yapıya sahiptir.¹⁹

KOBİ'ler dahil bütün işletmeler, büyüme hedefleriyle uyumlu kısa, orta ve uzun vadeli planlar yapmalıdır. Bu planlar kapsamında yıllık bütçe, nakit akım tablosu, satış planlama tablosu, kredi taksit takip tablosu hazırlanmalıdır. Bu tabloların çeşitliliği ve kapsamı işletmenin büyüklüğü, faaliyet gösterdiği sektör ve sermaye yapısına göre değişebilir. Bütün raporların aylık, 3 aylık ve yıllık olarak hazırlanması ve

¹⁷ Niyazi BERK, **Finansal Yönetim**, İstanbul:Türkmen Kitabevi, 7.Baskı, 2003, s.105-106.

¹⁸ Şehnaz BAKIR YİĞİTBAŞ, **Bankaların Kredi Verme Davranışı Üzerine Asimetrik Bilginin Etkisi ve Reel Sektör Yansımaları(Türkiye Analizi 2002-2010)**, İstanbul:TBB Yayınları, No:288, 2012, S.101.

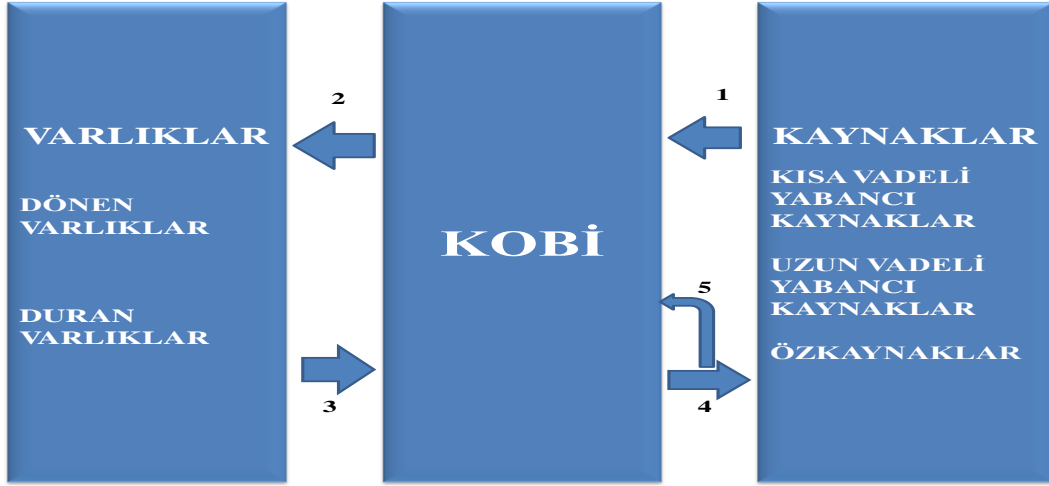
¹⁹ Ignatius EKANEM, "Liquidity Management in Small Firms: A Learning Perspective", **Journal of Small Business and Enterprise Development**, Vol:17, No:1, 2010, s.123-138.

gerçekleşmelerin izlenmesi, likidite yönetimi için zorunluluktur. Bu raporlamalarla sektördeki gelişmelerin ve satışlarda oluşabilecek sapmaların izlenmesi sağlanabilecektir. Böylece sonuçlar ile önerilerin finansal yönetici tarafından üst yönetim veya firma sahibine raporlanması yönetim etkinliğine katkı sağlayacaktır. Bu kapsamda küçülme veya büyüme yönünde fırsat ve tehditlerin, ortakların karlılığını maksimize edecek şekilde değerlendirilmesi gerekir. Ayrıca bu gelişmelerde finansal yönetici, işletmenin ihtiyaç duyacağı yabancı kaynağı bankadan temin etmek için bankacılık ilişkilerini iyi yönetmesi gerekir.

1.5.2. Bankacılık İlişkilerinin KOBİ Organizasyonundaki Yeri

KOBİ'lerin ekonomik hayatta faaliyete devam edebilmesi için çeşitli varlıklara ihtiyacı bulunmaktadır. Ayrıca KOBİ'lerin bu varlıkları edinebilmek için kaynak temin etmesi gerekir. İş hayatında KOBİ'ler dahil bütün işletmeler, ortaklardan veya dış finansman kaynaklarından elde ettikleri fonları, çeşitli varlıklara yatırmaktadır. Aşağıda sunulan şekilde yabancı kaynaklardan(1) elde edilen fonlar, işletmeler tarafından dönen ve duran varlıklara yatırılmaktadır. Daha sonra faaliyetlerden elde edilen nakit girişleri(3), yabancı kaynak sahiplerine(4) nakit çıkışı şeklinde ödenmektedir. Ayrıca bu kaynaklarının bir kısmı(5) işletmede faaliyetlerin devam etmesi için alıkonulmaktadır. Bu nakit akışı, KOBİ'lerin faaliyetlerini ve büyümesini sağlayacak şekilde zaman ve miktar dengesini boyutu ile yönetilmelidir. Bu kapsamda nakit akım planlamasının yapılması gerekmektedir.²⁰ KOBİ'lerde nakit akışının varlıklar ve kaynaklar arasındaki ilişkileri, şekil halinde aşağıda sunulmuştur.

²⁰ Cudi Tuncer GÜRSOY, **Finansal Yönetim İlkeleri**, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 2.Baskı, 2012, s.4.



Şekil 1: KOBİ'lerde Nakit Akışı

Kaynak: Cudi Tuncer GÜRSOY, **Finansal Yönetim İlkeleri**, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 2.Baskı, 2012, s.4'den uyarlanmıştır.

KOBİ'lerin varlık ve kaynak yapısının yönetilmesi için ilgili bankalarla ilişkilerin etkin yönetilmesi gerekir. Bu çerçevede işletmelerin organizasyon yapılarına göre finans fonksiyonu kapsamındaki kredi yönetimi ve bankacılık ilişkileri farklı seviyelerde yönetilmektedir.

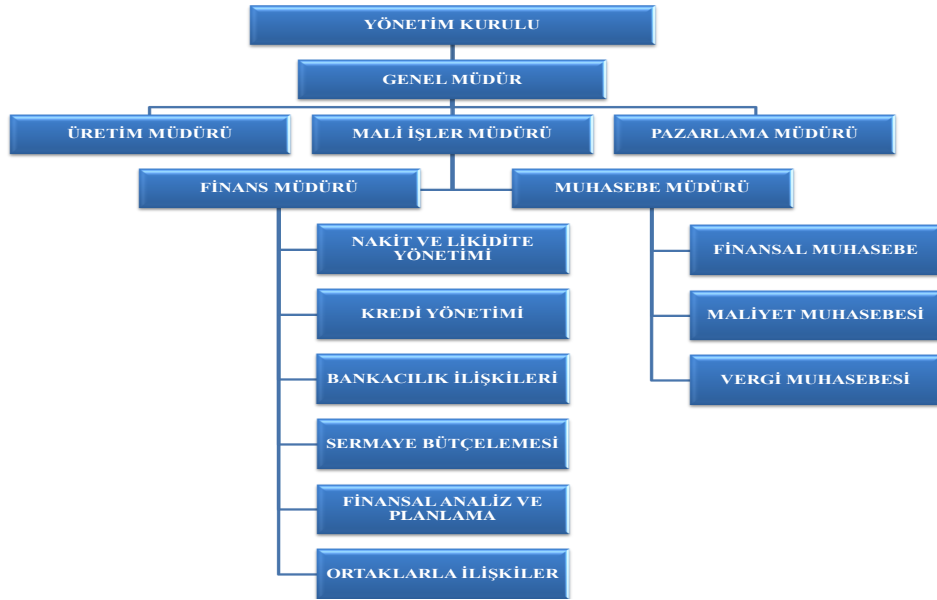
Uzmanlaşma ilkesine uygun olarak kurumsal görev bölümü oluşturan büyük işletmelerin aksine KOBİ'lerde yetki genellikle tek kişide, işletme sahibinde yoğunlaşmaktadır. Böylece işletmenin başarısı, işletme sahibinin kapasite ve yeteneklerine bağlıdır. Bu nedenle KOBİ'lerin değerlendirilmesinde ağırlık noktasını rasyonel maddi kredi incelemeleri yerine işletme sahibinin kişisel kredibilitesi, kapasite ve hataları oluşturmaktadır.²¹ İşletme sahibinin yetkileri tek elde toplaması ile kredilendirme ve diğer bankacılık ilişkileri de kişisel yaklaşımına bağlı olarak gelişmektedir. Kişisel yaklaşımlar, KOBİ'lerin kurumsal yaklaşımı olarak gerçekleşmektedir.

Artan rekabet nedeniyle işletmeler, satışlarını internet üzerinden bütün dünyaya satabilmektedir. Diğer yandan iç piyasadan uluslararası piyasalara açılan işletmelerin ödeme ve tahsilatları, yerli veya yabancı bankalar aracılığı ile yapılabilmektedir. Bu

²¹ Niyazi BERK, **Bankacılıkta Pazar Yönelik Kredi Yönetimi**, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 3.Baskı, 2001, s.80.

kapsamdaki işlemlerin nakit hareketleri, fiziki olarak değil hesaplar arası transferler şeklinde olmaktadır. Bu sayede işlem hacimlerinin daha yüksek düzeyde gerçekleşmesi ile pazar çeşitliliği ile karlılık artmaktadır.

Günümüzde işletmelerin nakit yönetimi, kredi yönetimi, finansal planlama, müşterilerine satış kolaylığı sağlamak amacıyla kredi kartı kullanımı için bankalardan POS temin etme ve kullanma, internet üzerinden sanal POS aracılığı ile satış yapma nedeniyle işletmelerin finans fonksiyonu daha da önemli hale gelmiştir. En geniş haliyle Anonim Şirketler baz alınarak şirket organizasyonunda finans fonksiyonu kapsamındaki işlemler, bütün olarak aşağıda şema halinde sunulmuştur.



Şekil 2: Bankacılık İlişkilerinin Şirket Organizasyon Yapısındaki Yeri

Kaynak: Cudi Tuncer GÜRSOY, **Finansal Yönetim İlkeleri**, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 2.Baskı, 2012, s.19; Richard A. BREALEY, Stewart C. MYERS ve Alan J. MARCUS, **Fundamentals of Corporate Finance**, McGraw-Hill Companies, Inc. 3.Baskı, 2001, s.4.

İşletme organizasyon yapısında Mali İşler Departmanı, Finans ve Muhasebe Departmanı olarak ikiye ayrılmıştır. Bankacılık ilişkileri, finans departmanı tarafından yürütülmektedir. Bu kapsamda Nakit ve Likidite Yönetimi, Kredi Yönetimi, Bankacılık İlişkileri, Sermaye Bütçelemesi, Finansal Analiz ve Planlama ile Ortaklarla İlişkiler'den

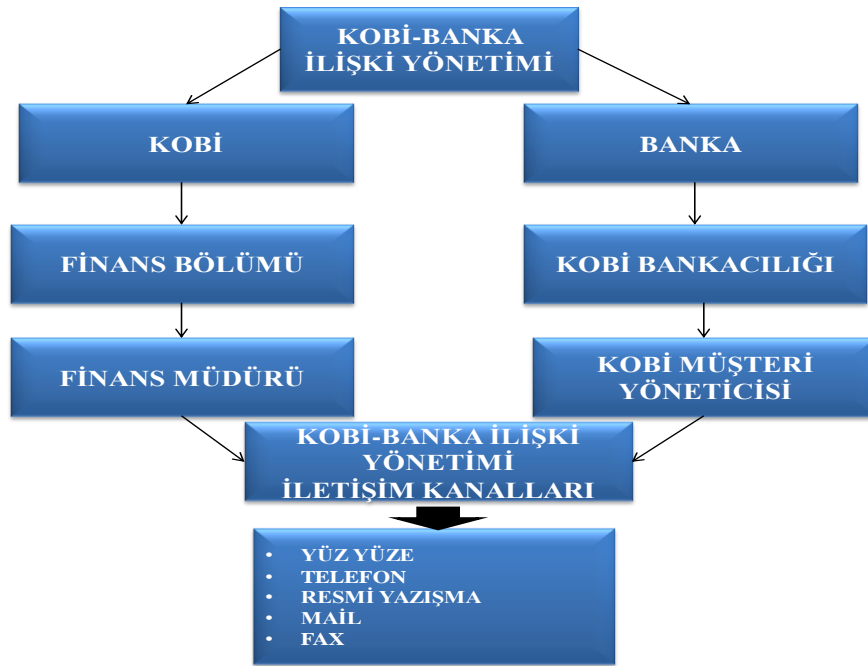
oluşmaktadır. Diğer yandan Muhasebe Departmanı ise Finansal Muhasebe, Maliyet Muhasebesi ve Vergi Muhasebesi işlemlerini yönetmektedir.

1.5.3. KOBİ-Banka İlişki Yönetimi İletişim Kanalları ve Unsurları

KOBİ'ler kısa dönem finansman ihtiyaçlarını karşılamak için farklı kaynaklara başvurabilmektedirler. Bu kaynakların başında ticaret bankaları gelmektedir. Diğer yandan KOBİ'ler Leasing, Factoring, Forfaiting şirketlerine kredi için başvurabilmektedirler. Ayrıca KOBİ'ler, satıcılardan vadeli mal alımında bulunarak kısa vadeli finansman ihtiyaçlarını farklı kaynaklardan temin etmektedirler. Bunun yanında KOBİ'lere uzun dönem finansman temininde bankalar dahil yukarıda sayılan finansal kuruluşlarının hiçbirisi kredi sağlamada kendi kaynaklarını kullanmamaktadır. Bu kuruluşlar KOBİ'lere kefil olarak yurtdışı kredi kaynaklarının kullanılmasına aracılık etmektedirler. Bu aracılık faaliyeti özellikle ihracat kredi sigorta kuruluşları (Hermes, Sace, Coface vs. gibi) kanalıyla yapılmaktadır. Bu tip krediler, bir malın (makine, tesis vs.) satın alınmasını ve/veya ihracının uzun vadeli olarak finanse edilmesini sağlamaktadır.²² Bahsedilen bu işlemler, KOBİ'lerin bankalarla ve diğer finansal kuruluşlarla ilişkileri kapsamında yürütülmektedir.

KOBİ'ler ve bütün işletmelerde bankacılık ilişkileri, şirket organizasyonundaki finansla ilgili görevliler tarafından yürütülmektedir. Diğer yandan bu ilişkinin karşı tarafı olan bankalarda ise KOBİ ile görevlendirilmiş yetkili personel tarafından ilişkiler yönetilmektedir. Özellikle KOBİ Bankacılığı uygulamalarının bankalarca devreye alınması ile KOBİ'lere dönük ilişkilerde banka adına daha sistematik bir yapı oluşturulmuştur. Burada KOBİ'lerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilecek düzeyde finans ve kredi bilgisi ile donatılmış yetkin personel istihdam edilmektedir. KOBİ-Banka İlişkisinin her iki taraf arasında yürütülmesinde görevli bölüm, yetkili ve iletişim kanalları aşağıda şema halinde sunulmuştur. Değişen piyasa koşullarına göre her iki tarafta birbiri ile iletişime geçerek bankacılık ilişkilerinin başlaması yönünde adım atabilir.

²² Mehmet Hasan EKEN, "Basel II Kriterleri ve KOBİ'lerin Finansman Olanakları", **Maliye Finans Yazıları Dergisi**, Sayı:80, 2008, s.57.



Şekil 3: KOBİ-Banka İlişki Yönetimi İletişim Kanalları ve Unsurları

Kaynak: Katherine TYLER ve Edmund STANLEY, “UK Bank-Corporate Relationships: Large Corporates' Expectations of Service”, **International Journal of Bank Marketing**, Cilt:17/4, 1998, s.165’den uyarlanmıştır.

KOBİ-Banka ilişki yönetimi kapsamında yüz yüze görüşme, telefonla iletişim, taraflar arasındaki resmi yazışma, internet yoluyla mail ve faksla iletişim şeklinde KOBİ-Banka İlişki Yönetimi İletişim Kanalları bulunmaktadır. Bu iletişim kanalları ile taraflar arasında kredilendirme sürecine dahil bilgi ve dokümanlar, her iki tarafa akar. Diğer yandan kredi sözleşmesi süresi boyunca bilgi akışı devam etmektedir. Ayrıca kredilendirme ile taraflar arasında başlayan bankacılık ilişkileri, kredilendirme sonrasında da devam edebilir. Bu husus tezin üçüncü bölümünde İlişkisel Bankacılık veya Kredilendirme Yaklaşımı olarak ülke uygulamaları ile detaylı şekilde incelenecektir.

İKİNCİ BÖLÜM

BANKA, KREDİ VE KREDİLENDİRME YÖNTEMLERİ

Bankalar, likidite sağlayan kurumlar olmaları nedeniyle KOBİ'ler için en temel dış finansman kaynağıdır. Diğer yandan bankalar, fon fazlası olanlardan mevduat olarak topladığı fonları, fon açığı olanlara kredi olarak vermeye aracılık eden kurumlardır. Bu kapsamda bireysel ve kurumsal tasarrufların değerlendirilmesi ve ülke ekonomisine sokulmasında bankalar, önemli bir rol oynamaktadırlar.

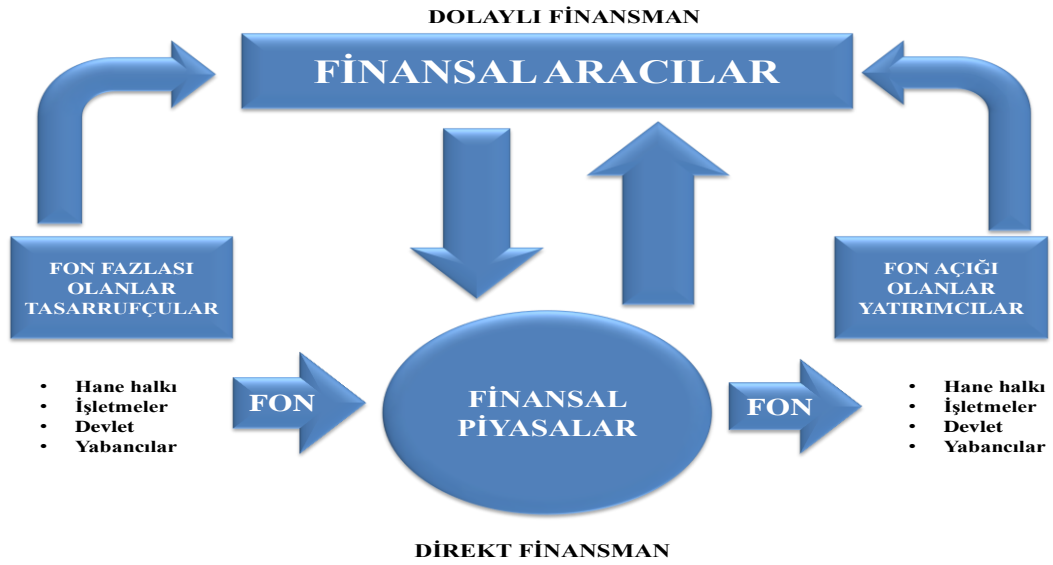
Bu bölümde finansal sistem ve bankalar, bankaların fonksiyonları, kredi ve kredileendirme yöntemleri hakkında bilgiler verilmiştir. Özellikle kredileendirme yöntemlerindeki farklılaşma ile tezin konusu arasında doğrudan bir ilişki bulunmaktadır. Bu kapsamda ilişkiye dayalı kredileendirme yöntemi, bankacılık literatüründe KOBİ-Banka ilişkilerinin ana gövdesini oluşturmaktadır.

2.1. FİNANSAL SİSTEM VE BANKALAR

Ekonominin temel fonksiyonu, toplumun ihtiyaç duyduğu temel mal ve hizmetlerin üretimi için gerekli kaynakların bölüşümünü yapmaktır. İlk zamanlarda insanlar yiyecek, barınmak ve giyecek ile sınırlı ihtiyaçlarının karşılanması için çalışırken, ilerleyen yıllarda, başkalarının da ürettiği mal ve hizmetleri talep etmek durumunda kalmıştır. Trampa ile yürütülen ekonomik işlemlerin yerine paranın devreye girmesi ile ekonomik ilişkiler karmaşık hale gelmeye başlamıştır. Doğal kaynaklar, sermaye, işgücü ve girişimciden oluşan temel ekonomik faktörler, ekonomik sistem içerisinde üretilen mal ve hizmetler insanlığın hizmetine sunulur ve karşılığında ise bir fon akımı oluşur. Ekonomik sistemdeki üretim ve fon akımı, üretken birimler(genellikle işletmeler ve devlet) ve tüketici bireyler(genellikle bireyler) arasındaki dairesel akım şeklindeki döngü aralıksız olarak devam eder. Tüketici birimler ve üretici birimler arasındaki mal hizmet akımı ile kimi birimler fon fazlası verirken kimi birimler fon açığı verirler. Gelirinden daha az harcama yapanlar, aradaki olumlu farkı, tasarruf olarak değerlendirmek ve bu tasarruflardan ek bir gelir elde etmek ister. Gelirlerinden daha fazla harcama yapmak isteyenler ise aradaki olumsuz farkı(fon ihtiyacını), tasarruf

sahiplerinden belirli bir bedel karşılığı(çoğunlukla faiz) ödünç alır. Günümüzde, hayli karmaşık hale gelen ekonomik yapıda, ilave fona ihtiyaç duyan fon açığı veren birimlerin, fon fazlası veren ve bu fazlalarını ödünç vererek değerlendirmek isteyen tasarruf sahiplerine doğrudan ulaşmaları çok zordur. Bu nedenle fon talep edenler ile fon arz edenlerin bir araya geldiği piyasalara, finansal piyasalar denir.²³ Finansal piyasaların temel fonksiyonu, elinde fon fazlası olanların fon açığı olanlara borç vermesini sağlamaktır.

Finansal sistem ve fon akımı aşağıdaki şemada bütün halinde sunulmuştur. Bu şekilde finansal araçların kullanılması ile dolaylı finansman gerçekleşmektedir. Ancak finansal araçların bulunmadığı piyasalarda fon alıcı ve fon satıcısının doğrudan bir araya gelmesi, direkt finansman yöntemidir.



Şekil 4: Finansal Sistem ve Fon Akımı

Kaynak: Frederic S. MISHKIN, **Finansal Piyasalar ve Kurumlar**, çev: İlyas ŞIKLAR ve Diğerleri, İstanbul:Bilim Teknik Yayınevi, t.y., s.20.

Günümüzde finansal piyasaların gelişmesine paralel finansal araçlar da çeşitlenerek artmaktadır. Özellikle finansal aracı kurumlar arasında etkinliği ve önemi

²³ Mehmet BAŞAR ve Metin COŞKUN, **Bankacılık Uygulamaları**, Eskişehir:Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1711, 2009, s.3-7.

en fazla olan finansal aracı kurum bankalardır. Bankalar, ekonomide tasarrufların değerlendirildiği, yatırımcılara kaynak tahsis edebildiği, bireylere tüketime yönelik finansman sağlayan kurumlardır. Diğer yandan bankalar ithalat ve ihracat işlemlerinde döviz ve para transferi gibi aracılık faaliyetlerini de yürüten finansal kurumlardır.

Bankalar(mevduat kurumları), fon talep eden kesime fonları kanalize eden, yatırım fırsatları yaratan ve finansal sistem ile ekonominin etkinliğini sağlamada önemli roller üstlenmiş kurumlar olarak kabul edilmektedir. Bu çerçevede bir ticari bankayı diğer mevduat kurumlarından ayırt eden yönü, ticari bankaların sahibinin veya sahiplerinin isteği üzerine üçüncü kişilere vadesiz mevduatlar sunabilmesidir.²⁴

Günümüzde, ticari bankacılık, tüm ticari faaliyetlere katılan bankaları ifade etmektedir. Bu bankalar; mevduat toplar, kredi verir, yurtiçi ve yurt dışından fon sağlar. Müşterilerine geniş bir yelpazede bankacılık hizmeti verirler. Aynı zamanda bu bankalar, bir ülkede uygulanan ekonomik politikada önemli görevler üstlenmektedirler.²⁵

2.2. BANKALARIN FONKSİYONLARI

Bankaların en belirgin fonksiyonları, ekonomik açıdan önemsenmelerinin bir nedeni olan para sahipleri ile iş sahiplerini, bir başka deyişle sermaye ile müteşebbisi buluşturmasıdır. Ayrıca banka, parasını yatırıma verdiği faizle kredi verdiği kişiden aldığı faiz arasındaki farktan kazanç sağlamaktadır. Diğer yandan banka, hem para sahiplerine atıl parasını çalıştırma ve müteşebbislere ise sermaye sağlama imkanı vermektedir. Böylece kaynakların yatırıma gitmesi sağlanmaktadır. Öte yandan bankalar, sermaye birikimini temin ederek ekonomik hayata önemli katkıda bulunmaktadır.²⁶

Günümüzde teknolojik gelişmeler, küreselleşme ve internetin yaygınlaşması bankacılık uygulamalarının değişmesine yol açmıştır. Bu yönde bankacılık sektöründe

²⁴ İlhan ULUDAĞ ve Erişah ARICAN, **Finansal Hizmetler Ekonomisi**, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 2.Baskı, No:895, 2001, s.204.

²⁵ Mehmet TAKAN ve Melek ACAR BOYACIOĞLU, **Bankacılık Teori Uygulama ve Yönetim**, Ankara:Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti., Gözden Geçirilmiş İlaveli 3.Basım, 2010, s.42.

²⁶ Servet EYÜPGİLLER, **Bankacılar İçin Banka İşletmeciliği Bilgisi**, Ankara:Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayın No:400, 8.Baskı, 2002, s.12.

alternatif dağıtım kanalları oluşmuştur. Böylece müşteri ihtiyaçlarının karşılanması için geçmişe göre bankacılık işlemlerinde hız ve çeşitlilik şeklinde artış görülmektedir.

Bankalar ekonomide fonların akışını sağlamanın yanında finansal aracılık, kaynakların etkin kullanımını sağlama, gelir ve servet dağılımını etkileme, kaydi para yaratma, para ve maliye politikalarının işleyişine yardımcı olma gibi fonksiyonları bulunmaktadır. Bu fonksiyonlar hakkında açıklayıcı bilgiler aşağıda sunulmaktadır.

2.2.1. Finansal Aracılık Fonksiyonu

Bankalar, ellerinde fon fazlası bulunan bireyler ve kurumlar ile fon ihtiyacı olan birey ve kurumlar arasında bir aracılık görevini üstlenmektedir. Bankalar bu aracılık görevini yerine getirirken bir yandan da bir risk almaktadır.

2.2.2. Dış Ticareti Fonlama ve İhracatı Teşvik Fonksiyonu

Ülke ekonomisinin kalkınması, yatırımlarla doğru orantılıdır. Bu nedenle yatırımların gerçekleştirilmesi için yatırımları finanse edecek kaynakların bulunması temel ihtiyaçtır. Bu kapsamda dış borçlanma yoluna gidilmeden bu kaynakları sağlamanın en kolay yolu ise ülke genelinde tasarruf yapılması ve döviz gelirlerinin artmasıdır. Bu yüzden bankalarca uygulanan belge karşılığı ödeme, akreditif, factoring, forfaiting, banka teminatı, peşin ödeme ve alıcı firma prefinansmanı gibi dış ticareti finansman uygulamaları, ihracat ve ithalatı teşvik etmektedir.²⁷ Diğer yandan ithalat ile üretimde kullanılacak hammaddelere daha kolay ulaşılacağı gibi ihracatta sağlanan canlanma ile ülkeye döviz girişi sağlanacaktır. Böylece ekonomide etkinlik artacak ve yatırımların finansmanında kullanılacak kaynaklar da banka aracılığıyla sağlanmış olacaktır. Bu sayede bankalar tarafından dış ticaret hacminin genişlemesine katkı sağlanacaktır.

2.2.3. Kaynakların Etkin Kullanımını Sağlama Fonksiyonu

Bankaların belirli bir maliyetle (faiz, komisyon vb.) sağladıkları fonları, belirli bir gelir karşılığında kredi olarak kullandırma yoluna gitmeleri, bu kurumların

²⁷ Mikail ALTAN, **Fonksiyonlar ve İşlemler Açısından Bankacılık**, İstanbul:Beta Yayınları, 2001, s.68.

ekonomideki en önemli işlevlerini oluşturmaktadır. Fon fazlası olanlardan yani tasarrufçulardan fon toplayıp, bunları fona ihtiyacı olanlara yani yatırımcılara aktarmak suretiyle mali sistemde aracılık rolünü üstlenen bankaların temel işlevlerinden biri de kaynakların kullanılmasına yardımcı olacak şekilde kredi verme işlevidir. Bankalar müşterilerine ya para vererek yani nakit olarak, ya da müşterilerin banka itibarından yararlanmasını sağlamak suretiyle kredi açarlar.²⁸ Bu kredilendirme ile ekonomide üretimin aksaması, durması veya kesilmesi önlenmesi sağlanacaktır. Böylece kredilendirme işlemi, ekonomik faaliyetlerin devam etmesine yardım etmiş olacaktır. Bu çerçevede bankalar tarafından toplanan mevduatlar, müşterilere kredi olarak verilmektedir.

Bankaların kredi verme konusunda yaptıkları seçimler kaynak dağılımı üzerinde etkili olacaktır. Bu kapsamda kredilendirmede kalkınmada öncelikli bölgelere, şirketlere ve sektörlerle öncelik tanınmalıdır. Böylece kredilerin doğru alanlara kanalize edilmesi sağlanacaktır. Bu yaklaşım ile kıt sermaye kaynaklarının etkin olarak tahsis edilmesi sağlanabilecektir.

2.2.4. Gelir ve Servet Dağılımını Etkileme Fonksiyonu

Bankacılık sektöründe faiz oranlarının yüksek olması durumunda büyük servet sahibi bir kesimin oldukça yüksek miktarda faiz geliri elde etmesi sağlanacaktır. Bu da gelir dağılımında adaletsizliğe yol açacaktır.

Bankaların kredi politikaları ile gelir ve servet dağılımı arasında sıkı bir ilişki bulunmaktadır. Bankaların gelişmesi hedeflenen öncelikli alanlara veya bölgelere düşük faizle kredi sağlaması, bu alan ve bölgelerde yeni iş sahaları açılmasına yol açacaktır. Bu kapsamda istihdamın artması sağlanabilecek ve dolayısıyla daha geniş bir kesimin milli gelirden pay alması sağlanacaktır.

2.2.5. Kaydi Para Yaratma Fonksiyonu

Bankalara yatırılan vadesiz mevduat hesabından yasal karşılık oranı düşüldükten sonra kalan kısmın tekrar ekonomiye kredi olarak aktarılması ve bu kayıtlı

²⁸ Levent SEZAL, “Banka İşletmelerinde Etkin Bir İç Denetim ve Risk Yönetim Sisteminde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, (Yayımlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, SBE), Adana, 2006, s.52.

paranın sürekli olarak bu şekilde bankacılık sektörüne geri dönmesi ile kaydi para yaratılmaktadır. Nakdi para olmadan sadece bankaların hesaplarına borç ya da alacak kaydı düşülerek yaratılan kaydi para günümüzde para arzının en önemli unsurunu oluşturmaktadır. Ayrıca modern ekonomilerde ödeme ve tahsilâtların büyük kısmı çekle yapılmaktadır. Çekle ödeme yapabilmek için de vadesiz mevduat hesabı açılmış olmalıdır. Bu durum da kaydi paranın oluşumuna zemin hazırlamaktadır.²⁹ Bu çerçevede bankaların yarattıkları kaydi para miktarı dispoñibilite oranı, munzam karşılık oranları, olağanüstü ihtiyatlar ve zorunlu karşılıklar tarafından belirlenmektedir.

2.2.6. Para ve Maliye Politikalarının İşleyişine Yardımcı Olma Fonksiyonu

Ekonomide etkili bir para politikasının izlenmesinin başlıca koşulu, gelişmiş bir bankacılık sisteminin bulunmasıdır. Bankalar, bir anlamda para politikasının yürütme araçlarıdır. Bu yönde Merkez bankalarının para politikasına ilişkin kullandıkları araçlar, aldıkları kararlar ancak gelişmiş bir bankacılık sistemi aracılığı ile ekonomiye yansıyabilmektedir. Bu çerçevede Merkez Bankası'nın kullandığı bazı parasal araçlar şunlardır:³⁰

- Yasal karşılık oranlarının saptanması,
- Reeskont oranının saptanması,
- Avans faiz hadlerinin belirlenmesi,
- Açık piyasa işlemleri,
- Selektif kredi kontrolü,
- Kredi tavanlarının saptanması,

²⁹ İbrahim EROL, **Para-Banka Teori ve Politika**, Manisa:Emek Matbaacılık, 4. Basım, 2002, s.18.

³⁰ Öztin AKGÜÇ, **Banka Finansal Tablolarının Analizi**, İstanbul:Arayış Basım ve Yayıncılık, 1.Baskı, 2011, s.29.

Merkez bankası para arzını etkilemek istediği zamanlarda bu araçları kullanabilmektedir. Örneğin, para arzını arttırmak istediğinde, zorunlu karşılık, disonibilite ve reeskont oranlarını arttırmak, hazine bonosu ve devlet tahvili ihraç etmek suretiyle, bankaların kredi hacmini daraltabilir. Bunun yanı sıra faiz oranlarını etkileyerek ve bankaların verdikleri kredilere müdahale ederek para arzını kontrol etmeye çalışabilmektedir.

Devletin vergi toplama, harcama yapma ve borçlanma yetkilerini kullanma olmak üzere üç şekilde aldığı önlemler, maliye politikası olarak tanımlanmaktadır.³¹

Devlet özellikle vergi oranlarında yaptığı değişikliklerle, halkın harcama alışkanlıklarını ve dolayısıyla tasarruflarını etkileyebilmektedir. Ancak ne para politikaları ne de maliye politikaları tek başlarına ekonomik istikrarın gerçekleşmesini sağlayamazlar. Bu nedenle, para ve maliye politikaları birlikte kullanılır. Bu istikrar politikalarının başarılı olması ve amaçlanan hedeflere ulaşması ise ancak sağlam ve istikrarlı bir bankacılık sisteminin varlığı ile mümkün olmaktadır.

2.3. KREDİ VE KREDİLENDİRME YÖNTEMLERİ

2.3.1. Kredi Kavramı ve Unsurları

Kredi kelimesi; güvenme, inanma anlamına gelirken diğer yandan belirli miktardaki bir satın alma gücünü belirli bir süre (vade) için ve iade edilmek vaadi ile bir bedel (faiz) karşılığında tüzel veya gerçek kişinin emrine verilmesi olarak da tanımlanmaktadır. Bu yönde kredinin unsurları şunlardır:³²

- Krediyi alan (Borçlu),
- Krediyi veren (Alacaklı),
- Devredilen satın alma gücü veya verilen garanti (teminat),

³¹ Ömer ALP, “Ekonomik İstikrarın Sağlanmasında Maliye Politikası”, Haz: Vildan SERİN, **İktisat Politikaları** içinde, İstanbul:Alfa Yayınları, İstanbul, 1998, s.300.

³² Birgül ŞAKAR, **Banka Kredileri ve Yönetimi**, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 2.Basım, 2009, s.3-4.

- Süre (Vade): Kredi kullandırılmasında ödünç verilen paranın ve sağlanan itibarın belli bir süre sonra geri dönmesi söz konusu olduğundan, kredilendirmede zaman çok önemlidir. Geleceğin belirsizliği nedeni ile süre uzadıkça risk artar. Bankalarca sağlanan itibar belirli bir süre sonra iade edilmesi gerektiğinden, kredide süre unsuru çok önemlidir. Vadesiz bir işlemi, kredi özelliğini taşımaz.
- Güven ve Saygınlık (İtimat ve İtibar): Krediler belli bir süre sonunda geri alınmak üzere değişik teminatlar karşılığında kullandırılır. Kredi veren ile kredi alan arasında bir güvenin bulunması gerekmektedir. Kredi kullanılacak gerçek veya tüzel kişinin banka nezdinde saygınlığı olmalı, kendisine güven duyulmalıdır.
- Risk: Bankacılıkta risk, bir gerçek veya tüzel kişiye nakit, mal, kefalet ve teminat şeklinde kullandırılan kredilerin toplamı şeklinde tanımlanabilir. Bu çerçevede risk, ödünç verilen paranın geri alınmasına ve verilen garantiye konu taahhüdün yerine getirilmesine kadar geçen sürede meydana gelebilecek tehlikelerin toplamı olarak tanımlanır.
- Teminat (Garanti): Kredinin yapısında, borcun, işin ya da hizmetin çeşitli nedenlerle yerine getirilememe tehlikesi bulunmaktadır. Riskin azalması ya da çoğalması, borçlunun yükümlülüklerini yerine getirmekten kaçınması ya da getirememesine için alınacak teminatın cinsine göre artma ya da azalma olur.
- Gelir: Bankalar faiz karşılığı topladıkları fonlardan ve çeşitli şekillerde elde ettikleri kaynaklardan faiz, komisyon ve benzeri gelirler sağlamak zorundadırlar.

2.3.2. Kredi Talebinin Nedenleri

İşletmelerde kredi talebini doğuran nedenler;³³

- Firmanın hızla büyüme olmas: Hızla büyüyen firmanın alacakları, stokları, para mevcudu ve maddi duran varlıklarında artışlar oluşarak finansman ihtiyacı doğabilir. Şayet büyüyen firma yeterli ölçüde kaynak oluşturabiliyorsa kaynak yetersizliğini karşılayabilecektir. Ancak geçici bir süre için de olsa büyümenin finansmanı için kaynak ihtiyacının karşılanması gerekir.
- Firmanın zarar etmesi ve karlılığının azalması: Firmanın zarar etmesi, işletme sermayesini azaltan nedenlerden biridir. Zarar eden firmaya kredi açmak, bankalarca zor verilebilecek kararlardan biridir. Ayrıca firmanın kar oranının düşük olması nedeniyle yeterli ölçüde öz kaynak yaratamaması da kredi ihtiyacını doğuran bir nedendir.
- Firmanın aşırı ölçüde kar dağıtımını yapması veya firmadan büyük ölçüde kaynak çekilmesi: Firmanın yarattığı kaynaklara oranla aşırı sayılabilecek ölçüde kar dağıtımını yapması veya ortaklardan kişisel ihtiyaçları veya başka işletmelerine aktarmak için firmadan kaynak çekmeleri, finansman ihtiyacını doğurabilmektedir.
- Firmanın duran varlıklara yapmış olduğu yatırımları kısa vadeli fonlarla karşılaması.
- Mevsimlik hareketler: Özellikle iş hacimleri mevsimlik hareketlerin etkisi altında bulunan firmaların, faaliyetlerini canlı olduğu dönemlerde finansman ihtiyacı artmakta, stokların satıldığı ve alacakların tahsil edildiği dönemlerde azalmaktadır.

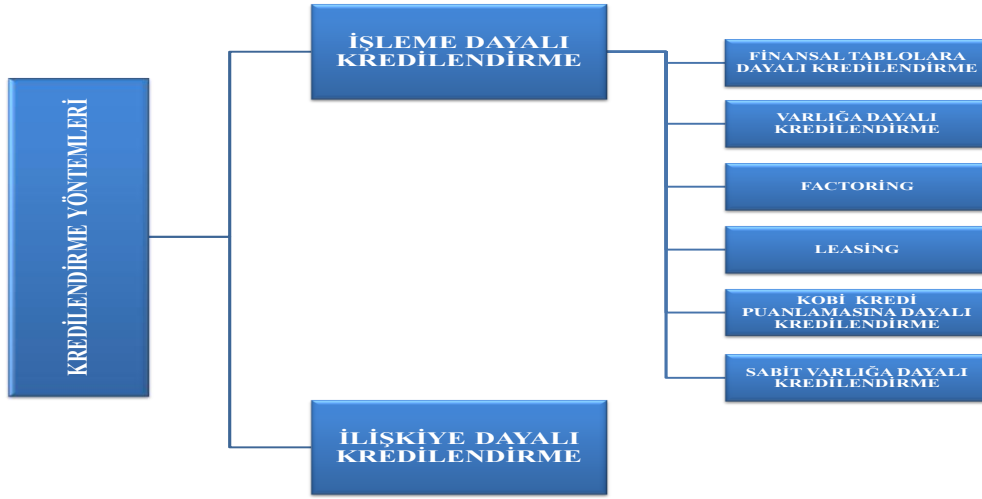
³³ Öztin AKGÜÇ, **Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi**, İstanbul:Arayış Basım ve Yayıncılık, Gözden Geçirilmiş ve Geliştirilmiş 7'nci Bası, 2006, s.3-5.

- Spekülasyon: Firmaların spekülasyon amacı ile kredi talep etmesidir. Bu kapsamda mal, menkul değerler ve döviz üzerine spekülatif yatırımlar yapılabilmektedir.
- Mevcut bir borcun ödenmesi: vadesi geçmiş veya yaklaşmış bir borcun ödenmesi gereği ilgili firmayı yeni finansman kaynakları bulmaya, yeni krediler aramaya zorlayabilmektedir.
- Sermaye taahhüdünün yerine getirilmesi: Firma, sermayesine katıldığı (iştirak ettiği) bir ortaklığa karşı olan sermaye yükümlülüğünü yerine getirebilmek için kredi talebinde bulunabilir. Böylece bankadan alınan kredi, başka bir ortaklığa öz kaynak olarak konulmuş olacaktır.
- Firma satın almak için kredi talebi: Son yıllarda banka kredisi ile firma satın alma yoluyla büyüme yaygınlaşan bir uygulamadır. Satın alınan firma, kredi faiz ve anapara ödemelerini karşılayacak boyutta fon yarattığı ya da karlı biçimde başka bir yatırımcı gruba satıldığı takdirde, alan firma açısından avantajlı olan bu finansman tekniği aksi durumda önemli sorunlar doğurmaktadır.

2.3.3. Kredilendirme Yöntemleri

KOBİ'lerin yabancı kaynağa ulaşması, akademik çevrelerde ve politika yapıcılar tarafından ilgi duyulan önemli bir konudur. Bu kapsamda ülkelerin ve KOBİ'lerin gelişmesi için KOBİ'lere fon sağlayan kurumların ve piyasaların anlaşılmasına yapılan akademik çalışmalar yardımcı olmaktadır. KOBİ'lerin kredilendirmesi genellikle iki kategoriye ayrılmaktadır. Bunlar işleme dayalı kredilendirme ve ilişkiye dayalı kredilendirmedir. İşleme dayalı kredilendirme “hard” kantitatif bilgiye dayanmaktadır. Ancak ilişkiye dayalı kredilendirme ise “soft” kalitatif bilgiye dayanmaktadır. Bu ayrıma göre işleme dayalı kredilendirmede borçlular, şeffaf bir finansal yapıya sahip firmalardır. Ancak ilişkiye dayalı kredilendirmede borçlular, şeffaf olmayan finansal yapıya sahip firmalardır. Bu husus özellikle KOBİ'lerin bankalarca kredilendirmesinde önem taşımaktadır. İşleme dayalı kredilendirme, tek ve homojen bir kredilendirme yöntemi değildir. Bu yöntemin Finansal Tablolara Dayalı

Kredilendirme, Varlığa Dayalı Kredilendirme, Factoring, Leasing, KOBİ Kredi Puanlamasına Dayalı Kredilendirme, Ekipman Kredilendirmesi ve Gayrimenkule Dayalı Kredilendirme şeklinde türleri bulunmaktadır. Genel olarak finansal yapısı şeffaf olan firmalar, Finansal Tablolara Dayalı Kredilendirme yöntemini tercih etmektedirler. Diğer yandan finansal yapısı şeffaf olmayan firmalar ise diğer kredilendirme yöntemlerini tercih etmektedir.³⁴ Genel olarak kredilendirme yöntemleri aşağıda şematik halde toplu olarak sunulmuştur. Bu kapsamda Ekipman Kredilendirmesi ve Gayrimenkule Dayalı Kredilendirme yöntemleri, Sabit Varlığa Dayalı Kredilendirme Yöntemi olarak incelenecektir.



Şekil 5: Kredilendirme Yöntemleri

Kaynak: Allen N. BERGER ve Gregory F. UDELL, “A More Complete Conceptual Framework for SME Finance”, **Journal of Banking & Finance**, No:30, 2006’dan uyarlanmıştır.

2.3.3.1. İşleme Dayalı Kredilendirme Yöntemi

İşleme dayalı kredilendirme yöntemleri arasında Finansal Tablolara Dayalı Kredilendirme, Varlığa Dayalı Kredilendirme, Factoring, Leasing, KOBİ Kredi Puanlamasına Dayalı Kredilendirme ve Sabit Varlığa Dayalı Kredilendirme bulunmaktadır.

³⁴ Allen N. BERGER ve Gregory F. UDELL, “A More Complete Conceptual Framework for SME Finance”, **Journal of Banking & Finance**, No:30, 2006, s.2945–2966.

2.3.3.1.1. Finansal Tablolara Dayalı Kredilendirme

Finansal tablolara dayalı kredilendirme, işletmenin finansal gücünün finansal tablolarla ortaya konmasıdır. Bu kapsamda firmanın mali durumu, faaliyet sonuçları ile finansal gelişimi değerlendirilmektedir. Kredilendirmeye esas olacak finansal tabloların genel kabul görmüş muhasebe standartlarına göre hazırlanması gerekir. Ayrıca firmanın finansal yapısını objektif olarak ortaya konabilmesi için finansal tabloların bağımsız denetim firmalarınca denetlenmesi gerekir. Yani finansal tabloların bağımsız denetçilerce denetlenerek onaylanması gerekmektedir. Diğer yandan firmanın finansal tablolarının finansal güçlülüğü ortaya koyması gerekir. Bu çerçevede yapılacak analizlerde firmanın finansal rasyoları sağlaması gerekmektedir. Ayrıca kredilendirme için teminat ve kişisel kefaletlerin sağlanması gerekir. Bu kapsamda firmanın nakit akım yaratma ve kredi geri ödeme gücü değerlendirilmektedir. Genel olarak bu kredilendirme, finansal yapısı şeffaf olan firmalara uygulanan bir yöntemdir.

2.3.3.1.2. Varlığa Dayalı Kredilendirme

Varlığa dayalı kredilendirme yöntemi, finansal bilgileri şeffaf olmayan firmalara uygulanan finansal bilgilere dayalı kredilendirmedir. Burada kredilendirme için finansal rasyoları yeterli olmayan firmaların alacakları ve stokları dikkate alınmaktadır. Bu çerçevede kredi değerlemesi yapılan firmanın alacaklarının ve stoklarının tasfiye değeri esas alınmaktadır. Talep edilen kredi miktarı, söz konusu varlıkların değeri ile kıyaslanarak kredilendirme kararı verilmektedir. Burada günlük, haftalık, aylık bilgileri içeren kısa vadeli varlıklar, riski yüksek kredilendirme işleminde teminat olarak görülmektedir.

2.3.3.1.3. Factoring

Factoring işlemi, firmalarının alacaklarının bir finansal kurum tarafından satın alınmasını içeren kredilendirme yöntemidir. Factoring yönteminde, varlığa dayalı kredilendirme yönteminde olduğu gibi, firmanın riski yerine varlığın değeri üzerinde durulmaktadır. Bu açıdan factoring işlemi, varlığa dayalı kredilendirme yöntemine benzemektedir. Ancak ikisi arasında üç önemli fark bulunmaktadır.

- Factoring işlemi, sadece varlığa dayalı kredilendirmenin aksine alacak finansmanı içermektedir.
- Factoring altında yatan varlıklar finansal kurumlara satılmaktadır.
- Factoring yöntemi, finansal işlemlerin bir bileşeni olarak uygulanmaktadır. Bu bileşenler ise finansman, kredi ve tahsilat işlemlerinden oluşmaktadır. Çoğu factoring uygulamalarında firmalar, finansman elde etmek için ek kredi ve tahsilat işlemlerini de bu finansman kurumlarıyla yapmak durumunda kalmaktadır.

Factoring işlemi, firmanın finansal bilgilerinden sadece alacak bilgilerini içeren işleme dayalı bir kredilendirme yöntemidir. Bu nedenle factoring işleminde borçlu firmanın riski yerine yükümlünün kalitesine bakılmaktadır.

2.3.3.1.4. Leasing

Leasing yöntemi, bir duran varlığın bir kiralayan olarak bilinen finansal kurum tarafından satın alınarak kiraya verilmesini içermektedir. Leasing yöntemi bankalar ve diğer finansal kurumlar tarafından ekipman, motorlu araçlar ve gayrimenkul için bir çok ülkede yaygın olarak uygulanan bir kredilendirme yöntemidir. Leasing yönteminde kiracıya kiralama süresi sonunda duran varlığı, önceden belirlenmiş bir fiyata satın alma opsiyonu tanınmaktadır.

Leasing yöntemi, işleme dayalı kredilendirme yönteminin bir diğer uygulamasıdır. Çünkü kiralama konusu varlığın değeri factoring işlemi ve varlığa dayalı kredilendirme yöntemlerinde olduğu gibi şeffaf bilgilere dayanmaktadır. Burada kiralanan varlığın değeri esas alınmaktadır. Bu nedenle leasing yöntemi, finansal bilgileri şeffaf olmayan firmalara finansman sağlamak amacıyla kullanılabilir.

2.3.3.1.5. KOBİ Kredi Puanlamasına Dayalı Kredilendirme

KOBİ kredi puanlamasına dayalı kredilendirme yöntemi, firmanın finansal bilgileri yanında firma sahibinin finansal durumu hakkındaki kantitatif bilgiye dayanmaktadır. Bu yöntemde firma sahibinin finansal bilgileri ile firmanın finansal

bilgileri, kredi performans tahmin modeline girilerek elde edilen puana göre firmaya kredi açılmasına karar verilmektedir.

2.3.3.1.6. Sabit Varlığa Dayalı Kredilendirme

Sabit varlığa dayalı kredilendirme yöntemi, uzun ömürlü ve normal iş akışı içinde satılmayacak varlıklara dayalı kredilendirme işlemini içermektedir. Bu kredilendirme yönteminde ekipman, motorlu taşıt araçları veya gayrimenkuller kredilendirmede banka veya finansal kuruma teminat olarak verilmektedir. Bu yöntemde teminat olarak verilen sabit varlıklara ipotek işlemi yapılmaktadır.

2.3.3.2. İlişkiye Dayalı Kredilendirme Yöntemi

İlişkiye dayalı kredilendirme yönteminde KOBİ ile banka arasındaki kredilendirme ilişkisinde kredilendirmeye hem KOBİ'nin finansal bilgilerine hem de KOBİ sahibinin finansal durumuna bakılmaktadır. Çünkü KOBİ'lerin finansal bilgileri, KOBİ'nin gerçek durumunu yansıtmamaktadır. Bu kapsamda KOBİ sahibinin finansal durumu hakkında bankalarca bilgi toplanmaktadır. Bunun için banka kredi yetkilisi KOBİ'nin tedarikçisi, müşterileri ve komşu diğer firmalarla görüşmeler yapmaktadır. Bu sayede elde edilen bilgilerle KOBİ'nin gerçek finansal durumu tespit edilmektedir. Diğer yandan KOBİ ve sahibine sunulan çeşitli finansal hizmetlerle bankacılık ilişkilerinin gelişmesi sağlanmaktadır. Bütün bu kaynaklardan elde edilen bilgilere dayalı olarak yapılan kredilendirme işlemi, ilişkiye dayalı kredilendirme olarak tanımlanmaktadır.

Bankacılık literatüründe ilişkiye dayalı kredilendirme olarak tanımlanan KOBİ-Banka ilişkileri, üçüncü bölümde teorik gelişimi, boyutları ve ülke uygulamaları ile ayrıntılı olarak açıklanacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

STRATEJİK YÖNETİM, BANKACILIK VE İLİŞKİSEL PAZARLAMA BAĞLAMINDA KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ: KAVRAMSAL YAPI, LİTERATÜR VE ÜLKE UYGULAMALARI

KOBİ-Banka ilişkisi, Stratejik Yönetim Bilimi'nde "İşletmeler ve Çevre İlişkileri Analizi" içinde incelenmektedir. Burada KOBİ'lerin çevre ilişkileri kapsamında olan finansal kurumlardan en önemlisi bankalardır. Son zamanlarda bankalar, KOBİ'lere dönük farklı organizasyon yapısı ile kredi ve bankacılık hizmetleri sunmaktadır.

Bu bölümde Stratejik Yönetim Bilimi kapsamında KOBİ'ler ve Çevre İlişkileri açıklanmıştır. Ayrıca KOBİ'lerin ilişki türleri hakkında ayrıntılı bilgiler verilmiştir. Diğer yandan KOBİ-Banka ilişkisinde kredilendirme sürecini etkileyen bireysel, davranışsal ve kurumsal faktörler incelenmiştir. Ayrıca tezin teorik altyapısını oluşturan literatür sunulmuştur. Bu çerçevede KOBİ-Banka ilişkilerinin teorik ve ülke uygulamaları, Bankacılık ve İlişkisel Pazarlama Bilim dallarında ayrıntılı olarak incelenmiştir.

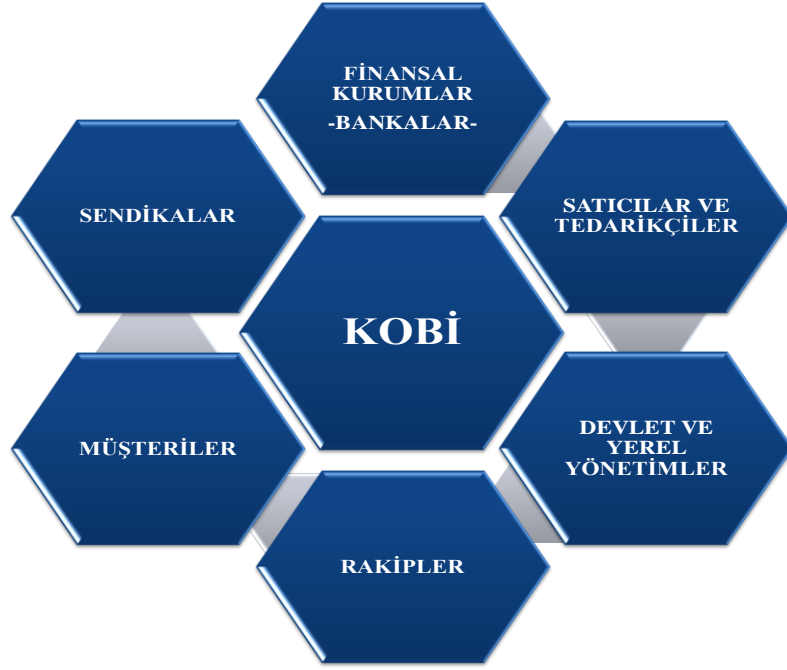
3.1. KOBİ'LER VE ÇEVRE İLİŞKİLERİ

KOBİ'lerin çevre ilişkileri kapsamında Finansal Kurumlar-Bankalar, Satıcılar ve Tedarikçiler, Devlet ve Yerel Yönetimler, Rakipler, Müşteriler ve Sendikalar ile ilişkiler, bu bölümde Stratejik Yönetim boyutuyla açıklanacaktır.

3.1.1. Stratejik Yönetim Bağlamında KOBİ ve Çevre İlişkisi

KOBİ'ler faaliyet gösterdikleri iş çevresi, ulusal çevre ve küresel çevre ile etkileşim halindedir. Diğer yandan KOBİ'ler faaliyet gösterdikleri bu çevrelerde bulunan diğer alt boyuttaki çevrelerden de etkilenmektedir. Bütün bu yapı KOBİ'lerin çevreyle olan ilişkilerini belirlemektedir. Özellikle KOBİ'lerin iş çevresi kapsamında bulunan rakipler, satıcılar, tüketiciler, sendikalar ve finans kurumlarla ilişkileri, birincil çevreyi oluşturmaktadır. Bu çevre içerisinde yer alan bankaların KOBİ'lerle ilişkileri,

teknolojik gelişme ve rekabet ortamında farklılık göstermektedir. Artık işletmelerin satış ve pazarlama politikası, sermaye yapısı, finansal politikaları, yatırım stratejileri gibi nedenlerle işletmelerle bankalar sürekli etkileşim halinde bulunmaktadır.³⁵



Şekil 6: KOBİ ve Çevre İlişkisi

Kaynak: Erol EREN, *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., Genişletilmiş 6.Baskı, 2002, s.140.'dan uyarlanmıştır.

KOBİ'ler çevreden hammadde, yardımcı malzeme veya yarı mamuller tedarik etmektedir. Bunun yanında KOBİ'ler faaliyetlerini genişletmek amacıyla yabancı sermaye kaynaklarına başvurarak borçlanma yoluna gitmektedir. Ayrıca KOBİ'nin sermaye maliyetini oluşturan faiz haddi ve komisyon oranları, KOBİ'nin karlılık oranının altında ise KOBİ stratejik davranarak borçlanma yoluna gitmelidir. Bu borçlanmayı yapabilmek için de KOBİ'nin bankası ile iletişim halinde olması, kredi ve likidite açısından bankacılık ilişkilerini stratejik politika halinde uygulaması kaynak maliyetini düşürmeye yardımcı olacaktır.

³⁵ Erol EREN, *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., Genişletilmiş 6.Baskı, 2002, s.139-147.

3.1.2.KOBİ'lerin İlişki Türleri

Gereke KOBİ'ler, gerekse insanlar çevreleriyle ilişki halindedir. Bu çevreyle ilişki, beraberinde taraflar arasında etkileşimi sağlamaktadır. Ayrıca zamanla etkileşim gelişerek devam eder. Bu kapsamda ilişki ve etkileşimin tanımlanması gerekmektedir. İlişki, iki şey arasında karşılıklı ilgi, bağ, münasebet, temas olarak tanımlanmaktadır. Diğer yandan etkileşim ise birbirini karşılıklı olarak etkileme işi olarak tanımlanmaktadır.³⁶

Bütün işletmelerin faaliyetlerini sürdürülebilmesi için işletme çevresi ve işletme içi gruplarla ilişki içinde olması gerekmektedir. Diğer yandan işletmeler, çalışanlarının yanı sıra hizmet aldığı ve sunduğu diğer tüm işletmeler ile ilişki kurarak ayakta kalmaktadır. Bu kapsamda çalışanlar, müşteriler ve diğer işletmeler birbirlerinden bilgi alışverişini yapmaktadır. Ayrıca işletmeler birbirlerine tepkiler vererek ve bu tepkilerle değerlendirmeler yaparak ilişki yönetimi sistemini başlatmaktadır.³⁷

KOBİ'ler dahil bütün işletmelerin genel olarak kapsamlı ilişki yönetimi dört boyuttan oluşmaktadır.³⁸ Bu boyutlar için açıklamalar aşağıda sunulmuştur.

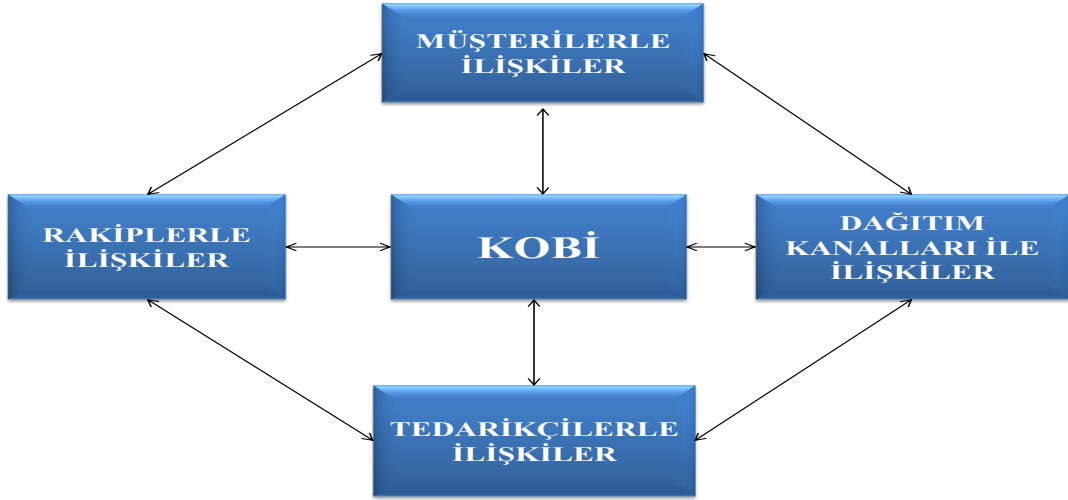
- Müşterilerle İlişkiler,
- Rakiplerle İlişkiler,
- Tedarikçilerle İlişkiler,
- Dağıtım Kanalları ile İlişkiler,

KOBİ'lerin ilişki yönetimini oluşturan boyutlar aşağıda şekil halinde sunulmuştur.

³⁶ <http://tdkterim.gov.tr/bts/>(Erişim :13.03.2012)

³⁷ Özen KIRANT YOZCU, "İlişki Yönetimi Bağlamında Çalışan İlişkileri: Otel İşletmesine Yönelik Bir Araştırma", (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, SBE, İzmir, 2010), s.7.

³⁸ Thomas RITTER, Ian F. WILKINSON ve Wesley J. JOHNSTON, "Managing in Complex Business Networks", **Industrial Marketing Management**, No:33, 2004, s.176-177.



Şekil 7: KOBİ'lerin İlişki Türleri

Kaynak: Thomas RITTER, Ian F. WILKINSON ve Wesley J. JOHNSTON, “Managing in Complex Business Networks”, **Industrial Marketing Management**, No:33, 2004, s.176,’dan uyarlanmıştır.

3.1.2.1. Müşterilerle İlişkiler

İşletmeler, müşterilerinin ihtiyaçlarını anlaması ve onlara dönük yeni ürün ve hizmetler geliştirmesi halinde müşteri ilişkilerinin gelişmesi sağlanabilir. Bunun için işletmenin pazar araştırmaları yapması, sektör analizleri yapması ve sadece mevcut müşterilerini değil ayrıca potansiyel müşterilerinin beklentilerini anlayarak ihtiyaçlarını karşılaması gerekir.

3.1.2.2. Rakiplerle İlişkiler

Rakiplerle ilişkiler, çeşitli amaçlarla geliştirilebilir. Banka yeni bir ürün olarak kredi kartı çıkararak piyasada rakipleri ile rekabet etmek yerine daha akılcı ve maliyet avantajı sağlaması amacıyla piyasada pazar payı yüksek bir kredi kartı markası olan bir banka ile işbirliğine girebilir. Bu sayede müşterilerine sunduğu ürün ve hizmetleri genişletebilecektir.

3.1.2.3. Tedarikçilerle İlişkiler

İşletmenin ürettiği ürün veya hizmetlerin stratejik öneminden dolayı tedarikçilerle kuracağı ilişkiler doğrudan karlılığını etkileyecektir. Üretilen mal veya hizmetin girdilerinin müşteri memnuniyetini maksimize edecek düzeyde olması, şirkete müşteri bağlılığını sağlayacaktır. Bu kapsamda işletmelerin üretilen ürünlerin girdilerini sağlayan tedarikçilerle kurulan ve devam ettirilen iyi ilişkiler, pazarda kalıcı olma ve rakiplerine üstünlük sağlamada etkili bir yöntemdir. Bu nedenle tedarikçilerin işletmenin paydaşı olarak düşünülmesi gerekir.

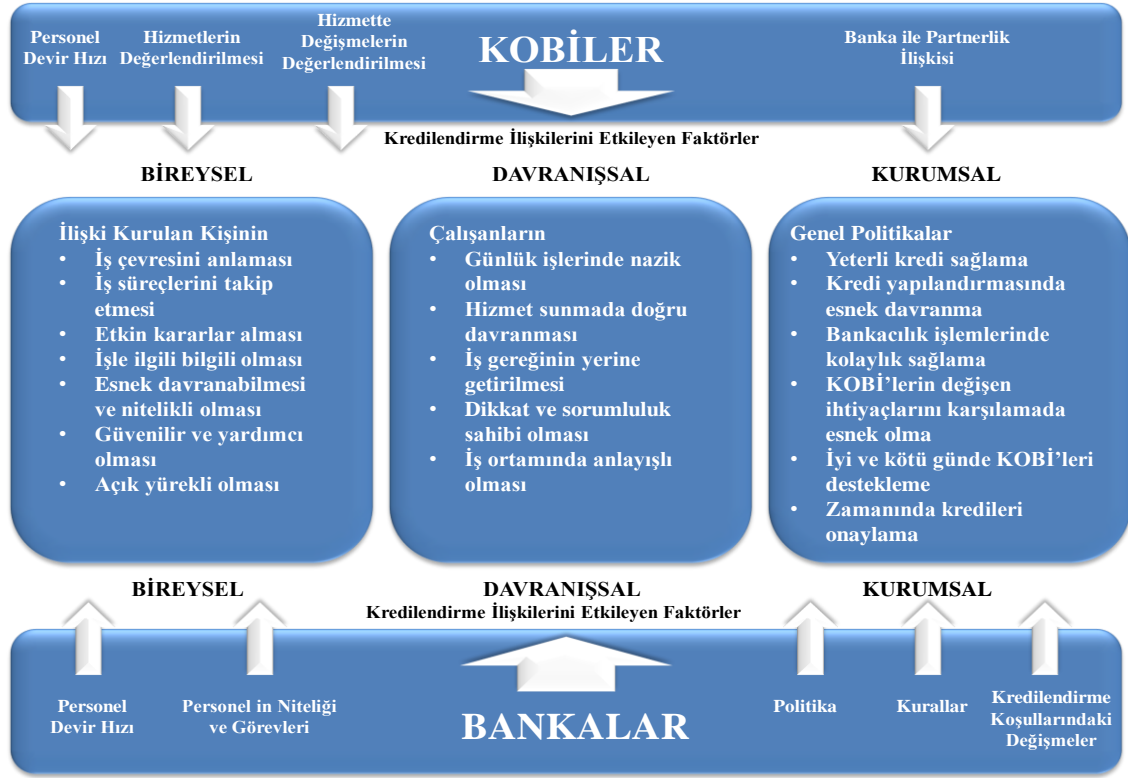
3.1.2.4. Dağıtım Kanalları ile İlişkiler

İşletmeler, ürünlerinin dağıtımını diğer işletmelerle yaptıkları anlaşmalarla hedef müşterilerine ulaşmasını sağlarlar. Burada bir işletmenin hizmet diğer işletmenin girdisini oluşturmaktadır. Bu yüzden dağıtım kanallarındaki firmalarla ilişkilerin iyi yönetilmesi, şirket değerine ve müşteri memnuniyetine olumlu katkı sağlayacaktır. Bu ilişkiler kapsamında yeni pazarlara girmek, hukuksal gelişmeler hakkında bilgi edinmek ve kamu kurumları ile iyi ilişkileri sürdürmek bulunmaktadır.

3.1.3. KOBİ-Banka İlişkilerinde Kredilendirme Sürecini Etkileyen Faktörler

KOBİ-Banka ilişkilerinde kredilendirme sürecini etkileyen bireysel, davranışsal ve kurumsal faktörler aşağıda şekilde açıklanmıştır. Bu kapsamda yer alan alt faktörlerde karşılıklı etkileşimi ortaya koymaktadır.³⁹

³⁹ Irena MAČERINSKIENĖ, Ginta RAILIENĖ ve Vaino RAJANGU, “Evaluation of Business Finance Accessibility by Demand-Side Indicators”, **5th International Scientific Conference Business and Management, Finance Engineering, 2008**, s.238 Litvanya, http://leidykla.vgtu.lt/conferences/BUS_AND_MANA_2008/fin-engineering/235-241-G-Art-Macerinskiene_Railiene_Rajangu.pdf. (Erişim:19.10.2011)



Şekil 8: KOBİ-Banka İlişkilerinde Kredilendirme Sürecini Etkileyen Faktörler

Kaynak: Irena MACERİNSKIENĒ, Ginta RAILIENĒ ve Vaino RAJANGU, Evaluation of Business Finance Accessibility by Demand-Side Indicators, **5th International Scientific Conference Business and Management' 2008**, Lithuania, http://leidykla.vgtu.lt/conferences/BUS_AND_MANA_2008/fin-engineering/235-241-G-Art-Macerinskiene_Railiene_Rajangu.pdf (Erişim:19.10.2011)

3.1.3.1. Bireysel Faktörler

KOBİ-Banka ilişkilerinin kredilendirme sürecini etkileyen faktörlerden birisi bireysel faktörlerdir. Bu kapsamda KOBİ'ler açısından “personel devir hızı”, “hizmetlerin değerlendirilmesi” ve “hizmette değişmelerin değerlendirilmesi” değişkenleri çalışana özgü bireysel faktörler arasında yer almaktadır. Diğer yandan bankalar açısından “personel devir hızı” ve “personelin niteliği ve görevleri” değişkenleri de çalışana özgü bireysel faktörler arasında yer almaktadır. Bu çerçevede

her iki taraftaki çalışan kişinin “iş çevresini anlaması”, “iş süreçlerini takip etmesi”, “etkin kararlar alması”, “işle ilgili bilgili olması”, “esnek davranabilmesi ve nitelikli olması”, “güvenilir ve yardımcı olması” ve “açık yürekli olması” değişkenleri taraflar arasındaki ilişkiyi etkileyen bireysel faktörler arasında yer almaktadır.

Bireysel faktörler hem KOBİ, hem de bankada çalışan personelin birbiriyle kurdukları ilişkide kredilendirme işlemlerini sonuçlandırma süreci üzerine etkili olan kişisel özellikleri içermektedir. Bu bireysel faktörlerin her iki taraf arasındaki ilişkilerin gelişmesi ve işlemlerde etkin karar almaya etkisi bulunmaktadır. Ayrıca iki tarafta ilişkileri yürüten personelin işten ayrılması ve yeni personelin iş başlamasının göstergesi olan personel devir hızı, kredilendirme işlem süreçlerini etkileyebilmektedir. Çünkü ilişkiyi yürüten personelin kişisel özellikleri farklılık göstermektedir. Ayrıca yeni personelin işe adaptasyonu ve karşı tarafla iletişim kabiliyeti farklılık gösterebilecektir. Önceden iyi yürütülen bankacılık ilişkileri, kişisel yaklaşımlar nedeniyle aksama ve hatta kilitlenmeye doğru gidebilir. Çünkü her yeni işe giren ve ayrılan personel nedeniyle işlemlerin yürütülmesinde bir yavaşlama olacaktır. Bu da taraflar adına kredilendirme sürecinde görevli olan personelin kişisel özellikleri nedeniyle kredinin onaylanma ve onaylanmış kredinin kullanımında olumsuz etkisi olan bir faktördür.

3.1.3.2. Davranışsal Faktörler

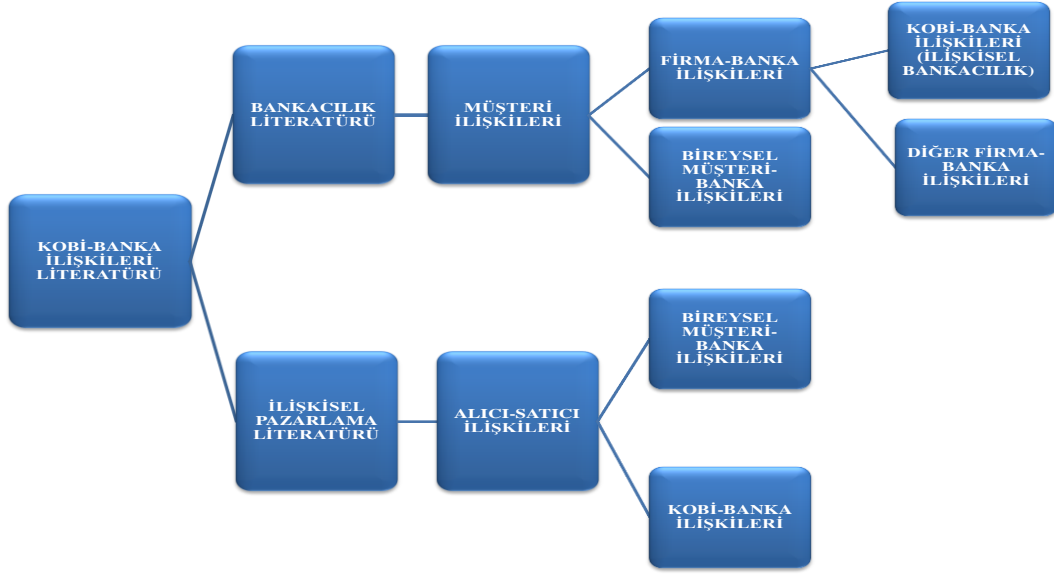
KOBİ-Banka ilişkilerinin kredilendirme sürecini etkileyen diğer bir faktör ise taraflar adına işlemleri yürüten personelin davranış tarzını ortaya koyan davranışsal faktörlerdir. Bu faktörler arasında “çalışanların günlük işlerinde nazik olması”, “hizmet sunmada doğru davranması”, “iş gereğinin yerine getirilmesi”, “çalışanın dikkat ve sorumluluk sahibi olması” ile “iş ortamında anlayışlı” bir davranış tarzına sahip olması bulunmaktadır. Bu kapsamda görevli kişilerin davranışsal özellikleri, kredilendirme sürecine ve taraflar arasında ilişkilerin gelişmesine olumlu veya olumsuz yönde etkisi bulunmaktadır.

3.1.3.3. Kurumsal Faktörler

KOBİ-Banka ilişkilerinin kredilendirme sürecini etkileyen diğer bir faktör ise kurumsal faktörlerdir. Bu kapsamda KOBİ'lerin bankacılık ilişkilerinde “banka ile partner ilişkisi” yaklaşımına sahip olması kurumsal faktörler arasındadır. Buna karşın bankanın KOBİ'lerle ilişkilerinde uyguladıkları “politikalar”, “kurallar” ve “kredilendirme koşullarındaki değişimler” taraflar arasındaki ilişkileri etkileyen kurumsal faktörler arasında bulunmaktadır. Ayrıca kurumsal faktörler arasında “yeterli kredi sağlama”, “kredi yapılandırmasında esnek davranma”, “bankacılık işlemlerinde kolaylık sağlama”, “KOBİ'lerin değişen ihtiyaçlarını karşılamada esnek olma”, “iyi ve kötü günde KOBİ'leri destekleme” ile “zamanında kredileri onaylama”yı içeren genel politikalar bulunmaktadır. Bu hususlar kurumsal davranış olarak KOBİ-Banka ilişkisinin gelişmesi üzerinde etkili olmaktadır.

3.2. KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ LİTERATÜR İNCELEMESİ

İşletmelerin bankalarla ilişkilerini kapsayan teorik ve uygulamalı çalışmaların Pazarlama Bilimi'nin yeni uygulaması olan İlişkisel Pazarlama ile Bankacılık Bilim dalında incelendiği literatür taraması ile tespit edilmiştir. Bu kapsamda İlişkisel Pazarlama alanındaki KOBİ-Banka ilişki yönetimi, mal piyasasındaki alıcı-satıcı ilişkilerinin bankacılık sektörüne uygulanmasını kapsayan çalışmalarda incelenmiştir. Buna karşın Bankacılık bilim dalında ise müşteri ilişkileri kapsamındaki Firma-Banka ilişkileri ve İlişkisel Bankacılık/Kredilendirme(KOBİ-Banka İlişkisi) ile ilgili çalışmalarda KOBİ-Banka ilişki yönetimi konusu incelenmiştir. Bu açıdan KOBİ-Banka İlişki Yönetimi'nin literatürdeki gelişimi aşağıda şema halinde sunulmuştur



Şekil 9: KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Literatürü

Kaynak: Literatür taraması ile yazarı tarafından oluşturulmuştur.

3.2.1. Bankacılık Literatüründe KOBİ-Banka İlişki Yönetimi

KOBİ-Banka ilişkileri yaklaşımının doğuşunda KOBİ'ler dahil literatürde Firma-Banka arasındaki ilişkiler, alacaklı-borçlu ilişkisi, kredi veren-kredi alan ilişkisi, bankacılık ilişkisi ve KOBİ-Banka ilişkisi olarak farklı kavramlar kullanılmaktadır.

3.2.1.1. Banka-Firma İlişkileri Kavramı

Banka-firma arasındaki ilişki, banka ve müşteri arasında kurulan ilişkinin firmalara dönük özel bir türüdür. Bankacılık ilişkinin kurulmasının nedeni şudur. Bu ilişki kapsamında sağlam ve uzun süre devam edebilecek banka-firma ilişkisinin kurulması, her iki tarafa giderek genişleyen faydalar sağlayabilecektir.⁴⁰ Literatürde bankacılık ilişkisinin tanımlanması hemen yapılamamıştır.⁴¹ Daha önce Petersen ve Rajan KOBİ'lerin kredilendirilmesini inceledikleri çalışmada bir firma ile kredi veren

⁴⁰ Janne PELTONIEMI, **The Value of Relationship Banking Empirical Evidence on Small Business Financing in Finnish Credit Markets**, Finland:Oulu University Press, 2004, s.16.

⁴¹ Roberta PEZZETTI, "Bank-Firm Customer Relations in the New Competitive Environment: Prospects for Relationship Banking", 2004, Pavia, Spain, s.15, <http://economia.unipv.it/ric-az/Quaderno%207.pdf> (Erişim:01.07.2012)

arasındaki bağı değinmiştir. Ancak yazarlar tarafından bu bağı açıklayan herhangi bir tanımlama yapılmamıştır.⁴² Daha sonra Ongena ve Smith tarafından “bankacılık ilişkisi basit, genel, kişisel ilişkiye dayanmayan finansal işlemlerin ötesindeki banka ve müşteri arasındaki bağlantı”⁴³ şeklinde tanımlamıştır. Ancak daha sonra bankacılık literatüründe kavramsal olarak banka-firma arasındaki bankacılık ilişkileri ile ilişkiye dayanan kredilendirme/bankacılık kavramı eř anlamlı olarak kullanılmıştır.⁴⁴ Öte yandan banka-firma ilişkileri literatürünün büyük çoğunluğu, ilişkiye dayalı finansmanın özellikleri üzerine yoğunlaşmıştır.⁴⁵

KOBİ-Banka ilişki yönetimi için en geniş tanımlama Boot tarafından yapılmıştır. Bu çerçevede bankacılık ilişkisi için;⁴⁶

- Finansal aracı kurumların her müşteriye sundukları finansal hizmetler sonucunda doğrudan o müşteri hakkında bilgi edinmek için yatırım yapmaları gerekir.
- Aynı müşteriye zamanla ve/veya çapraz ürünlerin sunulması ile çoklu etkileşim yoluyla yapılan yatırımın karlılığının değerlendirilmesi gerekir.

Bu tanımlamada bankacılık ilişkilerinin özellikleri şunlardır.⁴⁷

- Özel Bir Süreç Olması: Bankacılık ilişkisi, taraflar arasında devam eden etkileşime dayanması ve firmanın finansal ihtiyaçları hakkında bankaca derin bilgi edinilmesi ile daha özel bir süreç haline gelmiştir.
- Uzun Süreli Bir Süreç Olması: Bankacılık ilişkisi, aynı müşteriyle ve/veya aynı müşteriye çapraz ürünlerin sunulması ile oluşan çoklu etkileşim sayesinde uzun

⁴² Mitchel A. PETERSEN ve Raghuram G. RAJAN, “The Benefits of Lending Relationships: Evidence From Small Business Data”, **The Journal of Finance**, Vol:49, No:1, March 1994, s.4.

⁴³ Steven ONGENA ve David C. SMITH, “Bank Relationships: A Review”, 1998, s.4, http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=139933, (Erişim:21.10.2012)

⁴⁴ Clara CARDONE, Maria-José CASSASOLA ve Margarita SAMARTİN, “Do Banking Relationships Improve Credit Conditions for Spanish SMEs”, s.2, <http://docubib.uc3m.es/WORKINGPAPERS/WB/wb052806.pdf> (Erişim:18.05.2012)

⁴⁵ Antti FREDRIKSSON, **Soft and Hard Information in Bank-Firm Relationships**, Turku School of Economics Series A-5, Turku, 2010, s.28.

⁴⁶ Arnoud W. A. BOOT, “Relationship Banking: What Do We Know?”, **Journal of Financial Intermediation**, No:9, 2000, s.10.

⁴⁷ PEZZETTI, **a.g.m.**, s.15-16.

vadede müşteri sadakatinde artma ve banka karlılığını istikrarlı hale getirme amaçlanmıştır.

- Taraflar İçin Karlı Olmalı: Hem banka hem de firmaya katma değer sağlanması ve taraflar arasında güven ve bağlılığın desteklenmesi için çaba sarf edilmesi halinde bir ilişki de gelişme olabilir.
- Müşteriye Ait Özel Bilgi Olmalı: Genellikle müşterinin finansal yapısını içeren özel bilgi sağlanabilir.
- Asimetrimin Olması: Banka-büyük firma ilişkisinde güç dengesi nedeniyle bankacılık ilişkisi simetrik şeklindedir. Ancak KOBİ-Banka ilişkisinde ise asimetrik eğilim bulunmaktadır.

3.2.1.2. KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Literatürü

KOBİ-Banka ilişki yönetiminin teorik altyapısı için bankacılık literatüründe yapılan çalışmalar kronolojik olarak aşağıda özetlenmektedir. Ayrıca bu çalışmaların amacı, örnekleme, değişkenleri ve sonuçları incelenmektedir.

3.2.1.2.1. KOBİ-Banka İlişki Yönetiminin Geçmişi

1961 yılında Hodgman tarafından bankacılık sektöründe bankanın kredilendirme davranışı bağlamında müşteri ilişkilerinin önemi ilk kez dile getirilmiştir. Hodgman araştırmasını, 18 ticari bankanın üst düzey yöneticilerini kapsayan anket tekniği ile yapmıştır. Araştırma, mevduat ilişkileri üzerine odaklanmıştır. Diğer yandan Hodgman'ın araştırma hipotezi, bankalar arasındaki rekabete cevap vermede mevduat ilişkilerinin değeri artırıcı olduğudur. Rekabet güçlerinin kiralari kredilerden elde edilmektedir. Buradan elde edilen kiralar, mevduatlar ile oluşan ödünç verilebilir fon sahiplerine geçecektir. Diğer yandan regülasyonlarla mevduatlara(örnek vadeli mevduat) doğrudan faiz ödenmesi engellenmiştir. Bankalar sadık mudilerini düşük maliyetli kredi teklifleri ile onların zararlarını telafi etme yoluna gitmektedir. Bu yüzden

mevduatı olan bir müşteri, mevduatı olmayan müşteriye göre daha uygun kredi alabilecektir.⁴⁸

1965 yılında Kane and Malkiel tarafından güçlü mevduat ilişkilerinin ödünç verilebilir fonlardaki değişkenliği azaltabileceği düşüncesini tartışmıştır. Burada bankanın kredi portföyündeki getiri riskinin artacağına vurgu yapılmıştır. Kane and Malkiel tarafından mevduat sahiplerinin ödeme alışkanlıkları hakkında bilginin kredi veren bankanın sadece bilmesi nedeniyle rakipler üzerinde bilgi avantajı olmasının anahtar rolü olduğunu ortaya koymuştur. Bankanın bilgi avantajı, istikrarlı mevduat sahibi olan müşterilerine düşük faiz maliyeti içeren krediyi teklif etmesine önderlik edecektir. İstikrarlı mevduat sayesinde bankanın ucuz kredi teklifi, rekabetçi avantaj oluşturacaktır. Çünkü rekabet eden bankalar aynı kredi oranını mevduatı olmayan müşteriye karsız olarak teklif edemeyeceklerdir.⁴⁹

1975 yılında Wood tarafından yapılan çalışmada kredilendirme ilişkisinin müşterinin mevduat davranışından bağımsız olarak gelişebileceği kabul edilmiştir. Çünkü potansiyel müşteriler, bir banka tarafından gelecekteki kredi talepleri için etkilenebilir. Bu kapsamda gelecekteki müşteriler için yüksek faiz elde edilebilmesi beklendiği bir dönemde düşük faiz maliyetli kredi veya kolay kredi verilmesi şeklinde karlılık yöntemi bulunabilecektir. Bu nedenle gelecekte yüksek faiz maliyeti teklif eden banka için aynı mekanizma ile müşteriyi mevcut ilişkisinin devam etmesi şeklinde kilitleyebilir. Ayrıca Wood tarafından borçlunun rakip kredi kurumuna geçebilmesi için bazı arama maliyetlerine katlanması gerektiği belirtilmiştir. Bu da borçlunun bir başka kredi kurumuna geçmeyerek aynı kredi kurumu ile çalışmaya devam etmesini sağlayacaktır. Bu durum hold-up(veya lock-in problem) problemi olarak tanımlanmaktadır.⁵⁰

1984 yılında Diamond tarafından borçlu ve kredi veren arasındaki izleme maliyetlerini minimize edebilmek amacıyla finansal aracılığa dayalı çalışma yapılmıştır.

⁴⁸ ONGENA ve SMITH, **a.g.m.**, s.5.; Steven A. SHARPE, "Asymmetric Information, Bank Lending, and Implicit Contracts: A Stylized Model of Customer Relationships", **Journal of Finance**, Vol:XLV, No:4, 1990, s.1069.

⁴⁹ Edward J.KANE ve Burton G. MALKIEL, "Bank Portfolio Allocation, Deposit Variability, and the The Availability Doctrine", **The Quarterly Journal of Economics**, Vol:LXXIX, 1965, s.113-134, <https://www2.bc.edu/~kaneeb/BankPortfolioAllocation.pdf>, (Erişim:03.10.2012)

⁵⁰ ONGENA ve SMITH, **a.g.m.**, s.6.; SHARPE, **a.g.m.**, s.1069.

Bu çalışmada finansal aracilar tarafından yapılan izleme işleminin maliyeti belirlenmeye çalışılmıştır. Finansal aracılık hizmetlerinin farklılaştırılması ile maliyetlerin düşeceği beklenmiştir. Bu farklılaşmada risk unsuru dikkate alınmamıştır. Diamond tarafından iflas maliyetlerinin de dikkate alındığı borçlanmaların optimal olduğu varsayılmıştır.⁵¹

1984 yılında Ramakrishnan ve Thakor tarafından yapılan çalışmada ahlaki bozulma(moral hazard) olduğu durumlarda kim için ve niçin bilgi üretildiği ayrıntılı olarak açıklamıştır. Bu çalışmada ahlaki bozulma olarak ölçek ekonomisinin olmadığı durumda bilginin üretilmeyeceği varsayılmaktadır. Diğer yandan çalışmada bilgi asimetrilerin bulunması halinde finansal aracılığın zenginliği artıracığı gösterilmiştir. Ancak çalışmada bilgi asimetrilerinin giderilmesinde yapılacak düzeltmelerin potansiyel güvensizlik taşıdığı görülmektedir. Ancak çalışmada finansal aracılığı açıklamada işlem maliyetleri dikkate alınmamıştır.⁵²

1985 yılında Fama tarafından bir firmanın hem bankadan hem de banka dışı kaynaklardan sermaye artırımını yapabilme seçeneği olduğu belirtilmiştir. Bunun banka-firma ilişkilerini etkileyebilecek öneme sahip olduğu Fama tarafından belirtilmiştir. Diğer yandan Fama banka-firma ilişkisinin önemini açıklarken bazı sebepleri sıralamaktadır. Bunlar arasında banka kredilerinin kısa vadeli özelliğe sahip olduğu ve her bankanın kısa vadeli sözleşmelerini yenilediği bulunmaktadır. Diğer yandan her kredi yenilemesinde firmalar, bankaların yükümlülükleri ile karşı karşıya gelmektedir. Bu kredi yenilemelerle iki tane pozitif dışsallık meydana gelmektedir. Birinci pozitif dışsallık, kredi yenilemesi yapan bankanın diğer bankalara göre yeniden kredi değerlendirme sürecine girmekten kurtulmasıdır. İkinci pozitif dışsallık ise kredi yenilemesi yapan firmanın gelecekte yeterli nakit akışı sağlaması ile sabit yükümlülüklerini karşılaması sağlanmış olacaktır. Diğer yandan periyodik

⁵¹ Douglas W.DIAMOND, "Financial Intermediation and Delegated Monitoring", **Review of Economics Studies**, Vol:LI, 1984, s.393-414.

⁵² Ram T.S. RAMAKRISHNAN ve Anjan V. THAKOR, "Information Reliability and a Theory of Financial Intermediation", **Review of Economics Studies**, Vol:LI, 1984, s.415-432.

değerlendirme ve sonraki kredi yenilemeleri ise banka-firma ilişkisinin gelişmesini sağlayacaktır.⁵³

1986 yılında Boyd ve Prescott tarafından yapılan çalışmada finansal araçlar arasındaki beraber hareketin yatırımcılara fırsatlar sunacağını belirtilmiştir. Bu kapsamda finansal araçların koalisyonu kavramından bahsedilmiştir. Finansal araçların bilgi kaynaklarının birbirlerine açık olmasının koalisyon için zorunluluk olduğu belirtilmiştir. Ayrıca çalışmada ters seçim ve değerlendirme yoluyla bilgi üretimine yer verilmiştir.⁵⁴

1987 yılında James tarafından yapılan çalışmada bankaların borçlanan firmalar hakkında özel bilgiye sahip olması halinde banka kredi haberleri ile borçlanan firmaların piyasa değerinin artması gerektiği tartışılmıştır. Bu çalışmada James tarafından iki önemli sonuç bulunmuştur. Birincisi, özel plasman⁵⁵ haberleri negatif ve önemsiz etkiler gösterirken, kamu borçlanma arzı için negatif ve önemli etkiler göstermektedir. Banka kredi haberleri, borçlanan firmanın hisse senedi üzerinde pozitif ve önemli etki ortaya çıkarmıştır. İkinci sonuç ise özel plasman haberleri ve kamu borçlanma arzları hakkındaki haberlerin banka kredilerini geri ödemede kullanılması, borçlanan firmanın hisse senedi değeri üzerinde negatif etkisi olduğudur.⁵⁶

1989 yılında Lummer and Mc Connell tarafından yapılan çalışmada bankaların diğer finansman kurumlarına göre karşılaştırmalı avantaja sahip olduğu varsayımı ile bunun hangi zamanda ortaya çıktığının önemli olduğu dile getirilmiştir. Bu iki avantaj şu şekilde ortaya çıkabilir. Birincisi, bankaların kredi vermeden önce sahip oldukları avantaj, diğeri ise borçlanan firma ile çoklu ilişkilerle devam eden avantajdır. Burada birinci durumda kredilendirme başlamadan önce elde edilen bilginin sağladığı avantaj, ikinci durumda ise kredi yenilemesi ile elde edilen avantaj bulunmaktadır. Lummer and Mc Connell tarafından bu iki ihtimalin ortadan kaldırılması amacıyla yeni krediler ve kredi yenilemeler birbirinden ayrılarak tüm kredi haberlerinin firma değerine pozitif

⁵³ ONGENA ve SMITH, **a.g.m.**, s.6-7.; SHARPE, **a.g.m.**, s.1069.

⁵⁴ Jhon H. BOYD ve Edward C. PRESCOTT, "Financial Intermediary-Coalitions", **Journal of Economic Theory**, No:38, 1986, s.211-232.

⁵⁵ Plasman; Paranın gelir getirici bir alacağa, bir gayrimenkule veya bir menkul değere ayrılmasıdır. (<http://www.uludagsozluk.com/k/plasman/>)

⁵⁶ Christopher JAMES, "Some Evidence on The Uniqueness of Bank Loans", **Journal of Financial Economics**, No: 19, 1987, s. 217-235.

etkisi olacağı varsayılmıştır. Ancak yazarlarca sadece kredi yenilemelerinin firmanın piyasa değeri üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu, ancak yeni kredi haberlerinin ise firmanın piyasa değeri önemli bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre ilişki halindeki banka dışındaki bir finansman kurumundan borçlanmanın hiçbir avantajı olmayacaktır.⁵⁷

1990 yılında Sharpe tarafından yapılan çalışmada asimetrik bilgi, kredilendirme süreci ve örtülü sözleşmeler araştırma değişkenleridir. Çalışmada asimetrik bilginin sağladığı tekel sayesinde bankanın diğer bankalara göre daha rekabetçi olarak kredi gelirlerinde ekstra gelirler elde ettiği tespit edilmiştir. Ayrıca çalışan-firma ilişkileri sayesinde bazı bilgilerin elde edilerek ilişkilerin sürdürülmesi ile ekstra gelir sağlandığı tespit edilmiştir.⁵⁸

1991 yılında Diamond tarafından yapılan çalışmada banka dışından borçlanma ve bankadan borçlanma arasındaki seçimi, izleme ve itibar boyutuyla incelenmiştir. Bankalar, kredi sözleşmelerini ahlaki tehlike riskine karşı izlemektedirler. Çalışmada ahlaki tehlike yayılması durumunda yeni borçluların itibarlarının izleme ile belirlenmesi halinde borçlanmanın doğrudan borçlanma şeklinde değiştirileceği varsayılmıştır. Bu değiştirme ile borçlanıcı, izlemeden kurtulacaktır. Bu kapsamda Diamond, izleme olmadan elde edilecek itibarın daha yararlı olacağı sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca Diamond zamanla elde edilen itibar sayesinde ahlaki tehlikenin üstesinden gelinebileceğini, ters seçimin azalabileceğini sonucuna ulaşmıştır. Diamond içinde bulunulan dönemde ve gelecekte faiz oranının yüksek olacağı veya düşük olacağı beklentisi ile gelecekte ekonomide karlılık beklentisi altında, izleme yapılmayan borçlanıcıların yüksek kredi değerliliğine sahip olmaları halinde yüksek faiz oranına sahip yeni bankalar, kredilerini yüksek kredi değerliliğine sahip müşterilere vereceği sonucuna ulaşmıştır.⁵⁹

1991 yılında Hoshi, Kashyap ve Scharfstein tarafından yapılan çalışmada şirket finansal yapısı ile yatırım arasındaki ilişki, açıklanmaya çalışılmıştır. Yazarlar şirket

⁵⁷ Scott L. LUMMER ve John J.McCONNELL, "Further Evidence on The Bank Lending Process and The Capital Market Response to Bank Loan Agreements", **Journal of Financial Economics**, Vol:25, 1989, s.99-122.

⁵⁸ SHARPE, **a.g.m.**, s.1069-1087.

⁵⁹ Douglas W. DIAMOND, "Monitoring and Reputation: The Choice between Bank Loans and Directly Placed Debt", **The Journal of Political Economy**, Vol:99, No:4, 1991, s.689-721.

finansal yapısı ve yatırım üzerinde sermaye piyasalarında bilgi problemlerine likidite sınırlaması boyutuyla odaklanmışlardır. Çalışmada bankalarla yakın ilişki halinde çalışan firmaların yatırımlarının likidite sınırlamasına, bankalarla yakın ilişki halinde olmayan firmalara göre daha az maruz kalacağı sonucuna ulaşılmıştır.⁶⁰

1992 yılında Rajan tarafından yapılan çalışmada banka ve banka dışı finansal kurumlardan borçlanma arasındaki tercih üzerinde durulmuştur. Bu çalışmada bir firmanın proje finansmanı için bankadan kredi alması ve bankanın firmanın karlılığı üzerindeki kontrol gücünü incelenmiştir. Bu açıdan diğer finansal kurumlardan alınan kredilerde finansal kurumun firma üzerinde herhangi bir kontrol gücü bulunmadığı tespit edilmiştir.⁶¹

3.2.1.2.2. KOBİ-Banka İlişki Yönetiminin Boyutları

3.2.1.2.2.1. Bankacılık İlişkisinin Faydaları

Bankacılık ilişkileri kapsamındaki kredilendirme ile borçlu ve alacaklı arasında bilgi alışverişi kolaylaşmaktadır. Diğer yandan kredi piyasalarının doğasında olan ters seçim(adverse selection) ve ahlaki bozulma(moral hazard) problemlerinin üstesinden gelebilmek düşük bilgi asimetrisi ile sağlanır. Ayrıca bir firma ile uzun süreli ilişki halinde olma ile elde edilen bilgiler bankaya firma için davranabilme imkanı verir. Öte yandan uzun süreli banka ilişkileri sayesinde firma, geçici olarak yaşadığı negatif şoklara karşı banka ile kredi sözleşmesini yeniden görüşerek kredi taksit ödemelerini erteleme veya yeni bir kredi alma imkanı elde edecektir. Bankacılık ilişkilerinin uzun süreli olması, kısa vadede karlı olmayabilir ancak uzun vadede kredilerin finansmanında yardımcı olacaktır. Özellikle şeffaf finansal bilgilere sahip olmayan genç firmaların kredi alması artabilir. Bu husus özellikle genç firmaların yatırımlarının ilk dönemleri için kritik öneme sahiptir. Burada bankacılık ilişkileri uzun vadede karlı olabilir. Devam eden bankacılık ilişki süresi boyunca kredi faiz oranları, aynı seviyede seyredebilir.

⁶⁰ Takeo HOSHI, Anil KASHYAP ve David SCHARFSTEIN, “Corporate Structure, Liquidity, and Investment: Evidence from Japanese Industrial Groups”, *The Quarterly Journal of Economics*, 1991, s.33-60.

⁶¹ Raghuram G.RAJAN, “Insiders and Outsiders: The Chocie of between Informed and Arm’s-Length Debt”, *The Journal of Finance*, Vol:XLVII, No:4, 1992, s.1367-1400.

Bankacılık ilişkilerinin uzun vadeli olması bankaya sektör hakkında uzmanlaşma sağlayarak büyük avantaj oluşturabilir.⁶²

Halka açık firmaların hissedarları açısından firmanın banka tarafından kredilendirilmesi, genel olarak bir banka ile kredi görüşmesine başlanması değer artırıcı bir faaliyetler arasında olduğu literatürde incelenmiştir. Bu nedenle firmanın bankadan kredi alma haberlerinin diğer yatırımcılara ulaşması pozitif bilgi olarak değerlendirilmesi ile firmanın halktan sağlayacağı sermayenin maliyetini düşecektir. Bunun yanında firmaların her durumda banka veya iç finansman olarak seçebilecekleri kaynakları bulunmaktadır. Ayrıca bazı firmaların ilişki halinde olduğu bankalar aracılığıyla sadece sermaye piyasalarından kaynak temin etmeleri, bu firmalar için pahalı olabilir. Bu yüzden banka ilişkileri, banka ve müşteri arasında sözleşme esnekliğinin artmasını sağlarken kontrolün artmasıyla temsil problemlerinin⁶³ azalması sağlanır. Ayrıca bankacılık ilişkileri, kurulan itibarın etkinleşmesini ve güvenilirliğin sağlanması gibi faydalar da sağlayabilir.⁶⁴

3.2.1.2.2.2. Bankacılık İlişkisinin Maliyetleri

Bankacılık ilişkileri, bankacılık ilişkilerinin devam ettiği banka ile bankacılık ilişkisi kurulmayan diğer bankalar arasında bilgi asimetrisinin yayılmasını sağlar. Bunun sonucu olarak bilgi sahibi olan banka ilişki dolayısıyla endojen bir pazarlık gücü ve ekstra kiralarda elde edecektir. Bu husus bilinçli bir banka için banka-firma ilişkisinin süresince devam edecektir. Ancak bu husus değişebilir. Çünkü bu ekstra gücün avantajı, yeni bir bankanın firmaya daha düşük faiz oranında kredi vermesi şeklinde ortadan kalkabilir. Diğer yandan firmalar, bankacılık ilişkilerini tek banka yerine çoklu banka ile kredilendirme ilişkisine girerek farklılaştırma oluşturabilir. Bu farklılaştırma uzun süreli bankacılık ilişkilerinin yürütüldüğü ve firma hakkında bilgi tekeline sahip olan

⁶² Judit Montoriol GARRIGA, "Relationship Lending and Small Business Finance: Empirical Analysis of Cost of Capital, Credit Rationing, and Firm Performance", 2006, Universitat Pompeu Fabra, Economics and Business Department, Barcelona, Spain, s.12, <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/7344/tjmg.pdf;jsessionid=E2ED26AE1CFC6DC9BA41471EA4108DE0.tdx?sequence=1> (Erişim: 07.11.2012).

⁶³ Temsilci Problemi: Yöneticiler ve hissedarlar arasındaki çıkar çatışması ile yöneticilerin risk almamak için finansal kaldıraçtan optimal düzeyde yararlanmaması ve şirket arabası, gider hesapları gibi kendilerine tanınan birtakım ayrıcalıklardan fazlaca yararlanarak aşırı harcamalara gitmeleri sonucunda yaşanmaktadır. Bu durumda yüksek borç oranı, bir disiplin aracı gibi çalışarak yöneticileri faiz ödemelerini karşılayabilmek için daha fazla çalışmaya zorlayacak ve firmaya fayda sağlayacağı varsayılmaktadır.

⁶⁴ ONGENA ve SMITH, **a.g.m.**, s.10.

bankanın elinden ekstra kiralardan kaybolması şeklinde katlanacağı bir maliyet olarak ortaya çıkacaktır. Diğer bir maliyet ise yumuşak bütçe kısıtlaması (soft budget constraint) ile ortaya çıkacaktır. Verimsiz kredilerin müzakereleri sonucunda firmanın tasfiye edilmesi durumlarında önceki kredilerin kurtarılması ümidiyle yeniden firmaya kredi verilebilir. Borçlu firma yumuşak bütçe kısıtlaması nedeniyle düşük faiz oranlı krediyi ödemeyerek uzun süreli ilişki halindeki bankanın kredinin maliyetine katlanmasına neden olabilir.⁶⁵

3.2.1.2.2.3. Bankacılık İlişkilerinin Sayıları

Dünya genelinde yaygın olarak firmaların birden fazla banka ile bankacılık ilişkilerini yönettikleri gözlenmiştir.⁶⁶ İşletmelerin banka ilişkilerinin sayısı, uygulayacakları iş stratejisi ve firmanın performansını doğrudan etkileyecektir. Özellikle ekonomik kriz dönemlerinde işletmelerin likidite sıkıntısı içinde bulunmaları halinde birden fazla banka ile bankacılık ilişkilerine sahip olmaları, bu durumun üstesinden gelmelerine yardım edecektir. Bu nedenle işletmelerin tek banka veya çok banka ile bankacılık ilişkilerine sahip olmaları hususu, KOBİ-Banka ilişki yönetimi için stratejik öneme sahiptir.

3.2.1.2.2.3.1. Çoklu Bankacılık İlişkileri

Birden fazla banka ilişkileri, kredi alma ve kredi fiyatı üzerine olası etkileri Thakor tarafından tartışılmıştır. Thakor, birden fazla bankanın aynı borçlu hakkında bilgi toplaması ile borçlu hakkındaki elde edilen özel bilginin değerinin düşeceğini savunmuştur. Bunun da kredi fiyatlarında düşmeye yol açacağı belirtilmiştir.⁶⁷

Çoklu banka ilişkilerinin artırılması ile kredi alabilme ihtimali artabilir. Bu kapsamda eğer bir banka firmanın kredi artırma talebini reddetmesi halinde diğer bir bankadan kredi alma seçeneğine sahip olarak finansman ihtiyacını karşılayabilecektir. Diğer yandan birden fazla banka ilişkisine sahip olma, firmalara prestij olarak kabul

⁶⁵ GARRIGA, a.g.m., s.13.

⁶⁶ Kazuo AGAWA, Elmer STERKEN ve Ichiro TOKUTSU, "Bank Control and The Number of Bank Relations of Japanese Firms", CESIFO Working Paper No:1589, November 2005, s.4.

⁶⁷ Anjan V. THAKOR, "Capital Requirements, Monetary Policy, and Aggregate Bank Lending: Theory and Empirical Evidence", *The Journal of Finance*, Vol:51, No:1, 1996, s.279-324.

edilmektedir.⁶⁸ Bu da tek bankanın firma üzerinde hakimiyet kurmasını ortadan kaldıracaktır. Böylece işletmenin faaliyetlerini, hedeflerine göre yerine getirmede ve karar almada esneklik ve kolaylık sağlayacaktır.

Firmaların birden fazla bankacılık ilişkileri ile kredi limitlerine sahip olmaları, projelerine finansman sağlamasına yardımcı olacaktır. Firma ve proje hakkında bilgi sahibi olan ilişkili bankanın kredi vermeyi kabul etmemesi halinde firma diğer bankalara yönelecektir. Ancak yeni banka, firma ve proje hakkında bilgi sahibi olmaması nedeniyle kaliteli projeyi (ters seçim) fonlamayı reddedecektir.⁶⁹

Firmanın bankacılık ilişkisini yürüttüğü banka tarafından kredi artırma talebinin reddedilmesi, piyasaya negatif işaret olarak yansıtacağı Berger ve Udell tarafından ifade edilmiştir. Bu nedenle çoklu bankacılık ilişkilerinin piyasaya olumlu işaretler yaymada önemli olduğu Berger ve Udell tarafından vurgulanmıştır.⁷⁰

3.2.1.2.2.3.2. Tekli Bankacılık İlişkileri

Tek bankacılık ilişkisine sahip firmaların finansal krizlerde finansmana düşük faiz oranı ile kolay erişimini sağlar. Bu açıdan bankacılık ilişkilerinin belirli sayıda bankalarla yapılması, hem bankaya hem de firmaya güçlü ilişkileri geliştirmelerinde kolay bilgi elde edebilmelerine yardım edecektir. Tek banka ilişkisi, izleme ve finansman maliyetinin düşük düzeyde olmasını sağlar. Tek finansman kurumu ile çalışmak firmanın izlenmesi ve firmanın performansı üzerine pozitif etki meydana getirir. Özel bankacılık ilişkilerinin firmanın performansını artırma yanında bazı olumsuz yanları da bulunmaktadır. Bu kapsamda bankanın tekel gücü nedeniyle tek bankacılık ilişkisi, KOBİ'lerin finansal sıkıntılarını atlatabilmelerinde banka için sömürü aracı olabilir. Eğer banka müşterisinin finansman talebini ret ederse, firma

⁶⁸ PETERSEN ve RAJAN, **a.g.m.**, s.17.

⁶⁹ Enrica DETRAGIACHE, Paolo GARELLA ve Luigi GUIISO, "Multiple versus Single Banking Relationships: Theory and Evidence", **The Journal of Finance**, Vol:55, No:3, 2000, s.1133-1161.

⁷⁰ Allen N. BERGER ve Gregory F. UDELL, "The Economics of Small Business Finance: The Roles of Private Equity and Debt Markets in the Financial Growth Cycle", **Journal of Banking and Finance**, Vol:22, 1998, s.1-52.

likidite problemi ile yüz yüze kalabilir.⁷¹ Bu nedenle KOBİ'lerin bankacılık ilişkilerinde alternatif kurumlarla ilişki kurmaları, potansiyel faydalar sağlayacaktır.

Tek bankacılık ilişkisi, Almanya'da "Hausbank" ve Japonya'da "Main Bank" şeklinde uygulanmaktadır. Japonya'da her büyük firmanın uzun süreli olarak bir banka ile bankacılık ilişkileri bulunduğu sistem uygulanmaktadır. Bu "main bank" adına bir yetkili, firmanın yönetim kurulunda yer almaktadır. Böylece hem kredi alan hem de kredi veren durumu ile yüz yüze kalınmaktadır.⁷² Diğer yandan Almanya'da "Hausbank" ilişkisi, KOBİ'lerin bankacılık ilişkilerinde bir bankaya yoğunlaşmaları şeklinde öncelik sağlamalarıdır. Banka da "Hausbank" müşterilerini partner gibi görerek istikrarlı ve uzun süreli ilişki olarak kabul ederek onlara öncelik vermektedir.⁷³ Hem Japonya ve hem de Almanya'daki bankacılık ilişkilerinde firmalarla uzun süreli ilişkilerin kurulması sağlanmaktadır.

3.2.1.2.2.3.3. Ülkelere Göre Bankacılık İlişki Sayısı

Global Cash-Eurpoe 96 araştırması ile elde edilen 20 Avrupa ülkesini kapsayan 1.129 firma verisi ile firmaların bankacılık ilişkilerinin sayısını belirlemek üzere Steven Ongena ve David C.Smith tarafından çalışma yapılmıştır. Bu çalışma ile ülkelere göre bankacılık ilişki sayısı tespit edilmiştir.⁷⁴ Bankacılık sayıları ülkelere göre incelendiğinde İtalyan firmalarının ortalama 15 banka ile bankacılık ilişkileri olurken Norveç firmalarının ise 2 banka ile bankacılık ilişkileri bulunmaktadır. Ayrıca aşağıdaki tabloya göre İtalyan firmalarının en düşük olarak %2,9 oranında tek bankacılık ilişkilerine sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan firmalar arasında ortalama bankacılık ilişki sayısı 5,6 olarak tespit edilmiştir. Bu araştırmanın sonuçlarına göre her ülkeye göre bankacılık ilişkilerinin sayılarının farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

⁷¹ Djelassi MOULDI, Hakimi ABDELAZIZ ve Hamdi HELMI, "Single Versus Multiple Bank Relationships and Firm Performance: An Econometric Model for some Tunisian Firms", **International Research Journal of Finance and Economics**, No:63, 2011, S.46-47.

⁷² Yoshiro MIWA ve J. Mark RAMSEYER, "Does Relationship Banking Matter? The Myth of the Japanese Main Bank", **Journal of Empirical Legal Studies**, Vol:2, Issue:2, 2005, s.261.

⁷³ Sigrid QUACK ve Swen HILDERBRADT, "Hausbank or Fournisseur? Bank Services for Small and Medium Sized Enterprises in Germany and France", 1995, s.1., http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2121299, (Erişim:14.03.2013)

⁷⁴ Steven ONGENA ve David C.SMITH, "What Determines the Number of Bank Relationships?Cross-Country Evidence", 1998, s.4-26.-http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=79588(Erişim:31.03.2013)

Tablo 6: Ülkelere Göre Bankacılık İlişki Sayıları

Ülke	Örnek	Bankacılık İlişki Sayısı		Tek Banka İlişkilerinin Yüzdesi
		Ortalama Sayı	Maksimum Sayı	
1 İtalya	70	15,2	70,0	2,9
2 Portekiz	43	11,5	40,0	4,6
3 Fransa	25	11,3	50,0	4,0
4 Belçika	10	11,1	30,0	0,0
5 İspanya	68	9,7	60,0	1,5
6 Almanya	67	8,1	29,0	14,9
7 Yunanistan	41	7,4	19,0	0,0
8 Avusturya	37	5,2	22,0	18,9
9 Luksemburg	8	5,0	18,0	25,0
10 Çek Cumhuriyeti	59	4,7	14,0	3,4
11 Macaristan	44	4,0	10,0	13,6
12 İsviçre	39	3,6	40,0	38,5
13 Finlandiya	89	3,6	26,0	1,1
14 Danimarka	51	3,5	20,0	9,8
15 Hollanda	49	3,5	20,0	14,3
16 Polonya	13	3,3	5,0	7,7
17 İrlanda	67	3,2	20,0	22,4
18 İngiltere	142	2,9	10,0	22,5
19 İsveç	50	2,5	5,0	22,0
20 Norveç	41	2,3	6,0	26,8
21 BCCs	94	4,6	29,0	22,3
22 IFSCs	22	3,3	10,0	18,2
Örnek	1.129	5,6	70,0	13,8

BCC=Belçika Koordinasyon Merkezi

IFSC=İrlanda Finansal Hizmetler Merkezi

Kaynak: Steven ONGENA ve David C.SMITH, “What Determines the Number of Bank Relationships?Cross-Country Evidence”, 1998, s.30.

http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=79588(Erişim:31.03.2013)

3.2.1.2.2.4. Bankacılık İlişkilerinde Süre

Norveç Borsasına kayıtlı firmaların 1979 öncesi ile 1979-1995 yılları arasında kapsayan bankacılık ilişkilerine ilişkin Kierulf El Kitabı'ndan elde edilen 419 gözlem(firma sayısı) çerçevesinde firmaların bankalarla ilişkilerini ne kadar süre ile

devam ettirdiklerini tespit etmek üzere ekonometrik çalışma yapılmıştır. Araştırma analizlerinde 55 banka ile devam eden ilişkiler bulunmaktadır. Bu bankaların 14'ü uluslararası bankalar, 24'ü Norveç Ticaret Bankaları ve 17'si Norveç Tasarruf Bankalarıdır. Bu çalışma sonucunda elde edilen sonuçlar karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo halinde sunulmuştur. Firmaların toplam bankacılık(N=419) ilişkilerine göre ortalama bankacılık ilişki süresi 5,1 yıl olarak tespit edilmiştir. Buna karşın 1979 yılından önceki ilişki süresi 7,3 yıl ve 1979-1995 yılları arasında oluşan bankacılık ilişki süresi ise ortalama 3,9 yıl olmuştur. 1 yıldan az bankacılık ilişki süresi %15,8 oranındadır. Ayrıca firmaların 10 yıldan az bankacılık ilişkisi süresinin yaklaşık %86 düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan firmaların 16 yıldan fazla bankacılık ilişki süresinin %6,2 düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada firmaların bankacılık ilişkilerinin olgunlaşması ile diğer bankaya geçtikleri tespit edilmiştir. Öte yandan küçük, karlı ve yüksek kaldıraça sahip firmaların bankacılık ilişkilerinin kısa sürdüğü, diğer firmalar gibi çoklu bankacılık ilişkilerine yöneldikleri tespit edilmiştir.⁷⁵

⁷⁵ Steven ONGENA ve David C.SMITH, "The Duration of Bank Relationships", **Journal of Financial Economics**, No:61, 2001, s.449-474.

Tablo 7: Bankacılık İlişkilerinde Süre

Süre (Yıl)	Toplam Bankacılık İlişki Sayısı (N=419)		1979 Yılından Önce Oluşan İlişkiler(N=146)		1979-1995 Yılları Arasında Oluşan İlişkiler(N=273)	
	%	Kümülatif (%)	%	Kümülatif (%)	%	Kümülatif (%)
< 1	15,8	15,8	17,8	17,8	14,7	14,7
1	12,6	28,4	2,1	19,9	18,3	33,0
2	11,4	39,8	2,7	22,6	16,1	49,1
3	6,4	46,2	2,7	25,3	8,4	57,5
4	6,2	52,4	2,7	28,0	8,0	65,5
5	7,2	59,6	7,6	35,6	7,0	72,5
6	7,4	67,0	13,0	48,6	4,4	76,9
7	6,4	73,4	9,6	58,2	4,8	81,7
8	5,5	78,9	8,2	66,4	4,0	85,7
9	4,1	83,0	3,4	69,8	4,4	90,1
10	2,9	85,9	4,1	73,9	2,2	92,3
11	3,3	89,2	4,8	78,7	2,6	94,9
12	1,4	90,6	1,4	80,1	1,5	96,4
13	1,7	92,3	0,7	80,8	2,2	98,6
14	0,5	92,8	0,0	80,8	0,7	99,3
15	1,0	93,8	1,4	82,2	0,7	100,0
≥ 16	6,2	100,0	17,8	100,0	0,0	100,0
Ortalama Süre	5,1		7,3		3,9	

Kaynak: Steven ONGENA ve David C.SMITH, “The Duration of Bank Relationships”, *Journal of Financial Economics*, No:61, 2001, s.455.

3.2.1.2.2.5. Bankacılık İlişkilerinde Uzaklık

Borçlu ve alacaklı arasındaki uzaklık, kredi sözleşmesinin koşulları ve vadesini belirlemede önemli bir rol oynamaktadır. Bu husus küçük işletmeler açısından önem taşımaktadır. Çünkü kredi verecek banka tarafından küçük işletmeler hakkında bilgi edinebilmesi zorlaşacaktır. Eğer kredi verecek bankaya işletme yakın ise firma hakkında bilgi sağlaması için düşük bir maliyete katlanacaktır.⁷⁶ Bankanın müşterisine sunacağı hizmetin maliyeti mesafe nedeniyle artacaktır. Bu da kredi faiz oranlarını artıran bir

⁷⁶ Hamid ULLAH ve Attaullah SHAH, “A Literature Survey of Value Creation Through Relationship Banking”, *African Journal of Business Management*, Vol:5, No:35, 2011, s.13517-13522.

unsur olacaktır. Bankacılık ilişkilerindeki uzaklık banka için ekstra ulaşım ve haberleşme maliyetleri oluşturacaktır.⁷⁷

3.2.1.2.2.6. Bilgi Asimetrisi

Finansal piyasalarda oluşan işlemlerin bir tarafı, doğru karar vermek için, genellikle işlem hakkında diğer taraftan daha az bilgiye sahip olma olasılığı bulunmaktadır. İşte piyasada karşılaşılan bazı ekonomik birimlerin diğerlerine göre daha fazla (veya daha az) bilgiye sahip olması durumu bilgi asimetrisi (asymmetric information) olarak adlandırılmaktadır. Ayrıca bilgi asimetrisi, KOBİ kredi piyasasında kredi sağlayan bankalar ile kredi alan KOBİ'ler arasındaki bilgi eksikliği olarak tanımlanabilir. Bu açıdan bilgi asimetrisi; kredi sağlayan bankaların kredi verdikleri KOBİ'ler hakkında bilgi eksikliğinden kaynaklanabileceği gibi, KOBİ'lerin kredi durumu ve kredi piyasası hakkında yeterli bilgiye sahip olunamaması şeklinde de ortaya çıkabilir.⁷⁸ Bu açıdan kredinin etkin kullanılmaması ile kredi verilmemesi gereken KOBİ'lere kredi verilmesi ters seçim (yanlış seçim) ve/veya verilen kredilerin amaçları dışında kullanılması (ahlaki tehlike) ile gerçekleşebilir.⁷⁹ Bu da piyasada gerçekten kredi alması gereken KOBİ'lerin kredi alamamasını ve kredi almaması gereken KOBİ'lerin kredi alması şeklinde dengesizlik oluşturacaktır. Diğer yandan bir kredilendirme işleminde kredi kararından önce kredi dosyası için talep edilen bilgi ve belgelerin bankaya sunulması gerekir. Büyük işletmelerin finansal bilgileri bağımsız denetim firmalarınınca denetlenir ve kolayca ulaşılabilir. Ayrıca büyük işletmeler, kendi planlama, karar verme ve kontrol süreçlerinde kullanılmak üzere çok miktarda dahili bilgi üretirler. Ancak KOBİ'ler, çoğu zaman denetlenmiş finansal raporlara çoğu zaman sahip olmadıkları gibi gerekli görmedikleri ve maliyetli olduğu için dahili bilgiler de üretmezler. Bu açıdan KOBİ'lerin organizasyon yapıları, amaçları, piyasa şartları,

⁷⁷ Hans DEGRYSE ve Steven ONGENA, "Distance and Competition", <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=5599>, (Erişim:31.03.2013).

⁷⁸ Mehmet Maşuk FİDAN, "KOBİ Kredi Piyasasında Asimetrik Bilgi ve Ahlaki Tehlike: Laleli Örneği", **Maliye Finans Yazıları Dergisi**, Sayı:90, 2011, s.43-51.

⁷⁹ Osman Ferhat YÜKSELTÜRK, "Kredi Piyasalarında Arz ve Talep Dengesizlikleri: Türkiye İçin Uygulamalı Bir Çalışma", (TCMB Uzmanlık Tezi, Ankara, 2010) s.12.

yönetim şekilleri, tabii oldukları şartlar ve finansman kaynakları bakımından büyük işletmelere göre farklılık göstermektedir.⁸⁰

KOBİ-Banka ilişki yönetimi açısından KOBİ'lerin kredi ve likidite işlemlerini yöneten bilgi ve uzmanlık bilgisine sahip personel istihdam etmemeleri, finansal konularda tecrübe eksikliği, kredi piyasasını yeterince takip etmemeleri nedeniyle asimetri oluşturmaktadır. Ayrıca KOBİ'lerin yanlış yatırım yapmaları veya alınan krediyi başka bir proje ve harcamada kullanmaları mümkündür. Buna karşın kredi veren bankalar, yetkin personele sahip ve kredi risk değerlendirme sistemlerini uygulama ve finansal piyasaları düzenli takip ederek aksiyon alabilmeleri doğru kredilendirme kararı verebilirler. KOBİ-Banka ilişki yönetimi kapsamında KOBİ'lerin kurumsal yapılarının güçlendirmeleri ile bilgi asimetrisini azaltmaları mümkün olabilecektir.

3.2.2. İlişkisel Pazarlama Literatüründe KOBİ-Banka İlişki Yönetimi

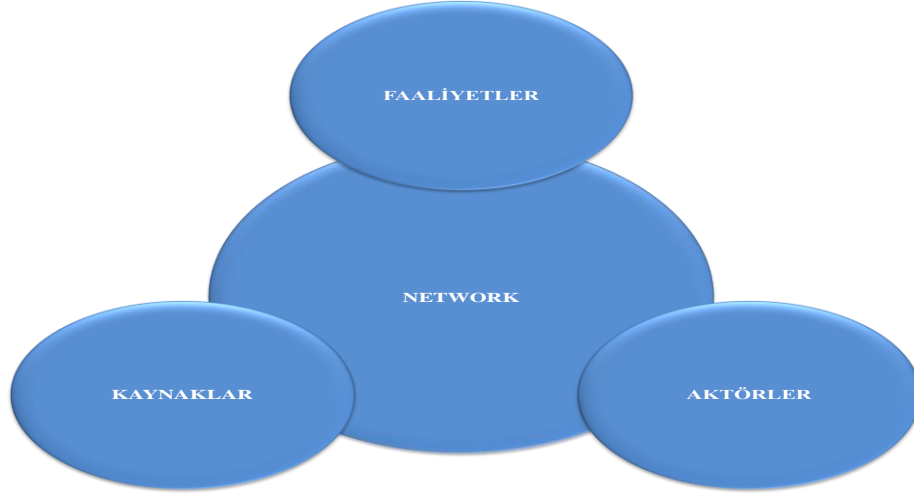
3.2.2.1. Alıcı-Satıcı İlişkileri

Endüstriyel piyasalarda faaliyet gösteren firmalar arasındaki ilişkiler IMP Grubu tarafından etkileşim modeli ile incelenmiştir. IMP Grubu üyeleri tarafından karmaşık iş ilişkileri ve firma davranışları incelenmiştir. Bu kapsamda örgütsel etkileşimde firmalar arasında ve aynı zamanda alıcı ve tedarikçilerin hem hiyerarşik hem de fonksiyonel seviyelerde etkileşimlerinin olduğu ifade edilmiştir. Diğer yandan taraflar arasındaki iş ilişkilerinin uzun yıllar geçmişe dayanması ve taraflar arasındaki ilişkinin karşılıklı çıkar nedeniyle yakınlaşma ve karşılıklı bağlılığın oluşması ile iş ilişkileri belirsizliği azaltıcı stratejilerle gelişme eğilimindedir. Bu yüzden herkes diğerinin bir kaynağını isteyebilir veya ona bağlı durumda olabilir. Håkansson and Snehota tarafından iş ilişkilerinde üç boyut bulunduğu var sayılmaktadır. Bunlar;

- Faaliyetler arasında bağlar,
- Kaynaklar arasında bağlar,
- Aktörler arasında bağlar,

⁸⁰ Bülent ATALAN, "KOBİ'lerin Kredilendirilmesi", *Active Dergisi*, 2005, s.4.

şeklinde sıralanmaktadır. Bu üç boyutu içeren bütün yapı, Network olarak adlandırılmıştır.⁸¹



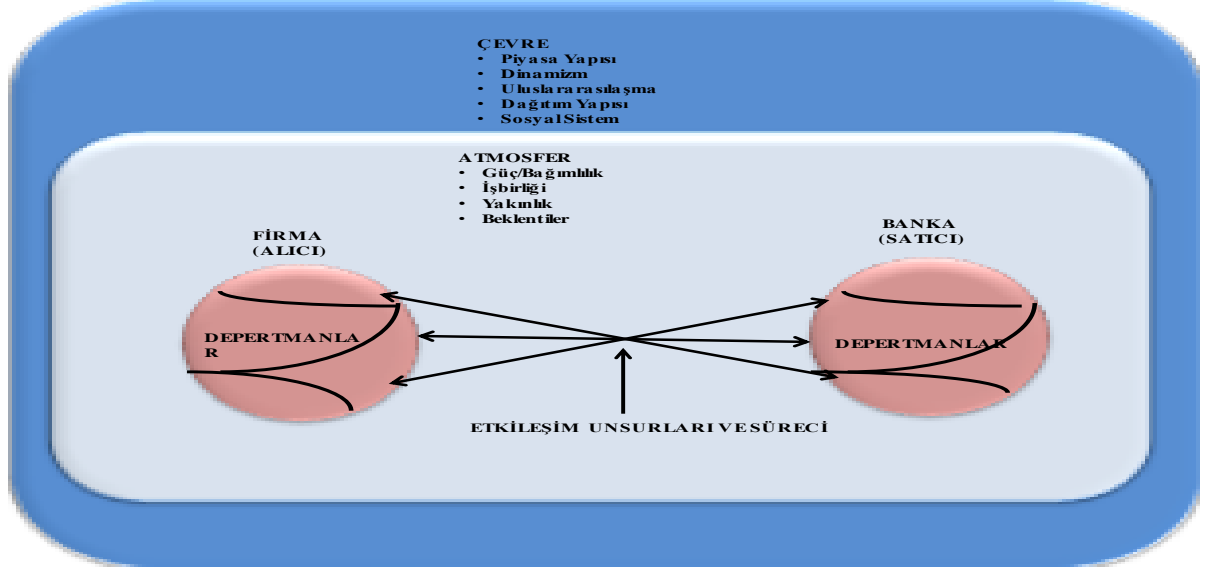
Şekil 10: Network İş İlişkileri Modeli

Kaynak: Håkan HÅKANSSON ve Ivan SNEHOTA, **Developing Relationships in Business Networks**, Routledge, 1995, s.35'den uyarlanmıştır.

Bankacılık sektörünün kendine özgü yapısı nedeniyle mal ve hizmet piyasalarında bulunan müşteri ile olan yakın ilişkilerden farklılık göstermektedir. Bu nedenle özellikle hizmet sektöründe müşteri ile ilişkilerin tamamen aynı uygulanmamaktadır. Diğer yandan bankalar diğer hizmet sektöründe olmayan bir boyutta şirketlerle partner boyutunda ilişki içinde bulunmaktadır. Ayrıca banka dışındaki diğer hizmet sektöründeki firmalar ve onların müşterileri ile ilişkileri herhangi bir düzenleyici kurum tarafından denetlenmemektedir. Diğer hizmet sektöründeki firmalar ve müşterileri arasındaki ilişkide herhangi bir aracı bulunmamaktadır. Bankalar ve şirket müşterileri arasındaki yakın ve uzun süreli ilişki varsayımı ile taraflar arasında dolaylı bir kontrol olduğu sonucuna varılabilir. Partnerlerden birinin faaliyetleri diğerinin çıktıklarına genellikle az ya da çok bağımlıdır. Bu husus taraflar arasındaki doğrudan iletişim ve etkileşimi sağlayan kritik faktörlerdir. Bankacılar, müşterileri olan şirketler ile ilişkilerini partner boyutunda düşünmeleri gerekir. Çünkü bankanın

⁸¹ Håkan HÅKANSSON ve Ivan SNEHOTA, **Developing Relationships in Business Networks**, Routledge, 1995, s.50-330.

müşterileriyle ilişkileri sayesinde onların beklentilerindeki belirsizlikler ortadan kalkacaktır. Böylece bankanın temerrüde düşmesi riski azalacaktır.⁸²



Şekil 11: Alıcı-Satıcı İlişkisi Etkileşim Modeli

Kaynak:Håkan HÅKANSSON, **International Marketing and Purchasing of Industrial Goods An Interaction Approach**, Ringwood, Hampshire:Typeset by Pintail Studios Ltd., 1982,s.15'den uyarlanmıştır.

Banka-şirket arasındaki etkileşim sürecinin temel bileşenleri;⁸³

- Çevre
- Atmosfer
- Etkileşim Süreci

unsurlarından oluşmaktadır. Bu unsurlar aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

⁸² João F. PROENÇA ve Luis M. de CASTRO, "The Business-to-Business Relationship Dimensions in Financial Services Markets", **Service Business**, No:1, 2007, s.64.

⁸³ Mosad ZINELDIN, "Bank-Company Interactions and Relationships: Some Empirical Evidence", **International Journal of Bank Marketing**, Vol:13, No:2, 1995, s.30-34.

3.2.2.1.1. Çevre

Çevre bileşenini ise ekonomik, teknik ve yasal/politik faktörler oluşturmaktadır. Firmanın faaliyette bulunduğu ülkedeki işsizlik, enflasyon, faiz oranı, konjonktür, işletmenin müşterileri ve faaliyette bulunduğu sektör, bankacılık ve şirketler sektörünün durumu gibi ekonomik koşullar ekonomik çevre bileşenini oluşturmaktadır. Diğer yandan bankacılık sektöründe ATM, bilgisayar ve altyapı ile elektronik fon transferi gibi uygulamaları kapsayan teknolojik uygulamalar da teknoloji bileşenini oluşturmaktadır. İş ve bankacılık sektörünün gelişmesini ve istikrarlı büyümesi politik istikrarın olması, yasal ve regülasyonlarla yapılan sınırlama ve düzenlemeler, banka-şirket ilişkilerinin yasal/politik bileşenini oluşturmaktadır.

3.2.2.1.2. Atmosfer

Banka-şirket arasındaki etkileşimin diğer ana bileşeni ise etkileşimin olduğu atmosferdir. Bu atmosfer güç/bağımlılık, işbirliği/çatışma ve güvenilirlik alt bileşenlerinden oluşmaktadır. Bankacılık sektöründe güvenilirlik baskın bir özelliktir. Ayrıca diğer mal ve hizmet sektörlerinden farklı olarak bankalar ve müşteriler arasında farklı bir değerlendirme süreci işlemektedir. Diğer yandan bankacılık hizmetleri diğer işlere göre daha fazla risk ve belirsizlik içermektedir.

3.2.2.1.3. Etkileşim Süreci

Şirket müşterileri ile bankacılık hizmetleri belirli bir çevre ve atmosferde gerçekleşmektedir. Özellikle devam eden işbirliği bağlamında çoğu şirketler ve bankalar arasındaki yakın ve uzun süreli ilişki olduğu ifade edilmektedir. Taraflar arasındaki alış-verişler ve uzun süreli ilişkiler sonucunda bir yakınlık oluşmaktadır. Bu alış-veriş sürecindeki ilişkiler genellikle üç ana faktörü içermektedir. Bunlar;

- Bilgi alış-verişi,
- İş ve finansal alış-verişler ile işlemler,
- Sosyal alış-veriş'

ten oluşmaktadır.

Bu alış-veriş sürecinin doğrudan sonucu olarak taraflar arasında alış-veriş sürecini etkileyen faktörlerin ayarlanması ve sürece adapte edilmesi ile ilişkilerin kurumsallaşması sağlanabilir. Bu aşamada bankanın hizmet stratejisinin uygulanmasında bankacıların aktif hareket etmesi gerekir. Diğer yandan banka yönetimi, bankacılık işlemlerini yaparken her aşamada müşterinin ihtiyaçlarını gidermelidir. Taraflar arasındaki karşılıklı tatmin edici müzakere yöntemi alış-veriş sürecindeki işlemi çekici kılacaktır. Öte yandan alış-veriş sürecini başlatmak için banka ve müşteri, işlem ile ilgili bilgileri paylaşmalıdır. Böylece banka müşterinin ne istediğini bilmeli ve müşteri de bankanın ne teklif ettiğinin bilincinde olmalıdır. Ör; Kredi türü, vade, kredi dokümanı, swap vb. Diğer yandan sosyal ilişkiler, yakın ve uzun süreli ilişkilerde kritik öneme sahiptir. Bu kapsamda taraflar arasında güven, güvenilirlik, etik ve arkadaşlıklar etkileşim sürecinin her aşamasında ortaya çıkan problemleri çözmede etkili olacaktır.

3.3. BANKA-ŞİRKET İLİŞKİ YÖNETİM MODELİ: PARTNER İLİŞKİSİ YAŞAM DÖNGÜSÜ

Banka ve şirket ilişkilerinde müşteriler sadece mal ve hizmet üretimi boyutuyla ilişkiye katılmazlar. Ayrıca müşteriler sürece aldığı kararlarla da katılmaktadır. Diğer yandan ürün kalitesi, çoklu bağlar, personel ilişkileri, bankacılık ürün paketleri, farklı seviyedeki ilişkiler ile banka ve şirket arasındaki ilişkinin partner olarak devam etmesini sağlayacaktır. Bir müşteri ile bir ürün veya hizmete dayalı ilişki kısa sürelidir. Ancak banka-müşteri ilişkisinde bankalarca farklı müşteri gruplarına dönük farklı ürünler sunularak uzun süreli partner ilişkisinin kurulması, taraflara karşılıklı faydalar sağlayacaktır.

Hizmet pazarlaması alanında Grönroos müşteri yaşam döngüsünü; başlangıç aşaması, satın alma süreci ve tüketim süreci olarak üç aşamaya ayırmaktadır. Buna karşın David Ford ise alıcı-satıcı ilişkilerinin gelişmesi ve kurulması sürecini ilişki öncesi, başlangıç, gelişme, uzun süreli ve sonuç olarak beş aşamada incelemiştir. Bu kapsamda banka-müşteri ilişkileri yaşam döngüsü benzer yapı göstermektedir. Bu

yaklaşım ile banka-müşteri ilişkileri başlangıç aşaması ile başlar, gelişme ve olgunluk evresi giderek gelişir ve sonuçta taraflar partner olurlar. Bu bakış açısına rağmen taraflar arasındaki ilişkiler başarısız olabilir veya mevcut ilişkiler geriye doğru gidebilir. Bütün bunlara rağmen ilişki yaşam döngüsünü başlangıç(bebeklik), büyüme(gelişme dönemi/esas ilişki), olgunluk(uzun vadeli dönem) ve partnerlik(son dönem/sonuç) aşamalarını içeren dört evreye ayırabiliriz.⁸⁴ Bu kapsamda Banka-Şirket Partner İlişkisi Yaşam Döngü Modeli, aşağıda şekil halinde sunulmuştur.



Şekil 12: Banka-Şirket Partner İlişkisi Yaşam Döngü Modeli

Kaynak: Mosad ZINELDIN, “Bank-Corporate Client "Partnership" Relationship: Benefits and Life Cycle”, **International Journal of Bank Marketing**, Vol:14, No:3, 1996, s.19.’dan uyarlanmıştır.

⁸⁴ Mosad ZINELDIN, “Bank-Corporate Client "Partnership" Relationship: Benefits and Life Cycle”, **International Journal of Bank Marketing**, Vol:14, No:3, 1996, s.18-20.

3.3.1. Banka-Şirket Partner İlişkisi Yaşam Döngü Modelinin Dönemleri

3.3.1.1. Başlangıç (Bebeklik Dönemi)

Taraflar ilişkiden elde edecekleri hususlar hakkında belirsizlikle yüz yüze bulunmaktadır. Bu aşamada taraflar birbirlerinin performans yetenekleri ve gereksinimlerinin farkında değildirler. Bunu açıklamak için taraflar iletişim halinde olmak zorundadırlar. Bu başarılı şekilde sağlanabildiğinde ilişkinin ikinci aşamasına geçilebilir. Buna rağmen bu aşamada partner tarafları birbirlerinin ihtiyaç ve istekleri için uygun bir çözüm teklif edilmediği veya beklentileri karşılayabilecek şekilde davranılmadığı durumlarda ilişkinin bir sonraki aşamasına muhtemelen geçemeyecektir. Bu nedenle şirketler yeni partner bulmak için arayışa gireceklerdir. Bu aşamada bankacılar şunları yapmalıdır;

- Banka ve bankanın ürün ve hizmetlerine ilgi oluşturmaları,
- Bankanın hedef şirket müşterilerini, onların davranışını ve bu davranışın altındaki mantığı tanımlamaları,
- Müşterilerin ihtiyaçlarının ne olduğu ve bu ihtiyaçlarını ne oranda karşıladıklarını ve şu an finansal ihtiyaçlarının ne olduğunu anlamaları,
- Müşterilerinin ihtiyaçlarını çapraz ürün ve hizmetlerle karşılamaları,
- Bankanın sunduğu ürün ve hizmetlerin özelliklerini cazip hale getirebilmelidir.

3.3.1.2. Büyüme (Gelişme Dönemi)

Bu aşamada banka ve şirket, bankanın ürün ve hizmetleri için anlaşma yapmıştır. Burada işlemler yoluyla partnerler arasındaki tecrübe, belirgin bir şekilde artmıştır. Bu tecrübenin artmasına ek olarak taraflar, birbirlerinin kural ve değerlerinin etkileşimi ile karşılıklı olarak birbirlerinden bilgi elde edeceklerdir. Burada müşterinin istekleri daha belirgin şekilde ortaya çıkacak ve uyarlamalarla ihtiyaçlar karşılanacaktır. Ayrıca bu aşamada taraflar veya partner'lar birbirlerini iyi değerlendireceklerdir. Ayrıca uyarlama ve hizmetlerle tarafların ihtiyaçları karşılanacaktır. İhtiyacın karşılanmadığı

durumda bir sonraki aşamaya geçilemeyecektir. Bu husus olumsuz sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak tarafların ihtiyaçlarının karşılanması halinde müşteri ilişkisi devam edecektir. Bu aşamanın önemi, tarafların yaşam döngüsü içinde olmasıdır.

Bu aşamada bankacılar;

- Müşterinin, bankanın ürün ve hizmetleri ile bunların faydaları sayesinde ihtiyacının karşılanacağı hususunda ikna edilebilir.
- Müşterinin gelecekteki ihtiyaçlarını daha etkili şekilde tanımlayabilir.
- Müşterinin halen elde ettiği memnuniyet seviyesini tanımlayabilir.
- Mevcut ve potansiyel müşterilerle bankanın iletişimini geliştirebilir.
- Bankaya olan tutum eğilimlerini belirleyebilir.
- Müşteri analiz çalışması ile mevcut ve potansiyel müşteri gruplarını belirleyebilir.

3.3.1.3. Olgunluk (Uzun Vadeli Dönem)

Eğer taraflar arasındaki ilişki bu aşmaya kadar gelmiş ise bu karşılıklı güven ve memnuniyete dayalı olarak sağlanmışır. Diğer yandan taraflar arasında güçlü, yakın ve etkileşim özelliğine sahip olan ilişki olduğu söylenebilir. Bu aşamada müşteri işlemlerinin çoğunu veya işletmesiyle ilgili kararlarının tümünü partner olan bankasıyla yapacaktır. Böylece şirket, bankanın uzun süreli müşterisi olacaktır. Diğer yandan banka ise müşterisi olan şirkete bankacılık hizmetlerini kolaylaştıracak ve ek hizmetler sunmak için istekli davranacaktır. Bu boyuttaki bir ilişki, müşteri ile partner ilişkisinin kurulması ve sürdürülmesi fırsatına sahiptir. Diğer yandan hizmet kalitesi ve performansının sürdürülmesi çok önemli bir pazarlama görevidir. İlave hizmet sağlamada kolaylık sağlama, bu ilişkinin gelişmesi ve sürdürülmesine değer katabilir.

Bu aşamada;

- Müşteri bağlılık düzeyi yüksektir.
- Şirket müşterilerinin rakiplerle mücadele etmesi için bankacılar çok önemlidir. Bunun için bankacılar, müşteri şirketler arasında güçlü müşteri ilişkileri kurulabilmelidir.
- Uyum, yenilik ve ürün/hizmetin çekiciliği çok önemlidir.
- Bankacılar müşterileri ile konuşarak birçok fırsat elde edebilirler. Bu çerçevede banka tarafından müşterilerin ihtiyaçlarının karşılanma düzeyinin nasıl görüldüğü anlaşılabilir.
- Profesyonel/bireysel hizmet sunumu, müşteriye dönük özel ilişkiler çok önemlidir.
- Algılanan hizmet kalitesi, etkileşim kalitesi üzerine çok bağımlıdır.
- Kalıcı müşteri ilişkileri kurulmalıdır.

3.3.1.4. Partnerlik (Son Dönem)

Bu aşamada artık müşteri ilişkisi, partner ilişkisi haline gelmiştir. Bu aşamada müşteri bugün ve gelecekte yaşayabileceği finansal problemlerini çözmede bankası tarafından kaliteli hizmet sunumu yapacağı hususunda güven duymaktadır. Diğer yandan banka, finansal ve sosyal bağlara ek olarak kurumsal bağlarla ilişkilerini güçlendirmenin yollarını aramalıdır. Bu aşamada banka, şirket müşterilerine değer katabilir. Bunu şirket müşterilerine sunacağı hizmet ve ürün paketleri ile rekabet edebilecekleri bir duruma getirebilir. Diğer yandan her banka hizmetlerinde farklılık ve kolaylıklar oluşturmalıdır. Ürün ve hizmet farklılaştırma derecesinin yükselmesi, fiyat rekabet düzeyini azaltarak ürün ve hizmetlerin cazibesi artacaktır.

Bu aşamada karşılıklı bağlılık, sosyal bağlar, karmaşık psikolojik ve kişiler arası ilişkiler ortaya çıkacaktır. Böylece devam eden kurumsal ilişkiler oluşacaktır. Bu sayede müşteriler, kendilerini değerli hissedecektir. Ayrıca müşteriler, bankanın sunduğu ürün ve hizmetler için ekstra prim ödeyecektir. Bu aşamada ilişkilerin devam

etmesinde ürün ve hizmetlerin sunumunda teknolojik yenilikler önemli bir rol oynamaktadır.

Müşteri ilişki kalitesine yaşam döngüsü boyunca önem verir. Ayrıca ilişkiye atfedilen değer zamanla değişebilir. Bu nedenle banka veya bankacı, partner ilişkisi yaşam döngüsünün her aşamasını ve süreci anlaması gerekir. Bu kapsamda müşterinin finansal problemlerini çözme, şirketin karar alma sürecini ve faaliyette bulunduğu çevreyi anlamak için bankaların şirket müşterilerine dönük partner ilişkisi yaşam döngüsünün her aşamasında belirgin bir stratejileri bulunması gerekir. Sadece bankanın ürün ve hizmetlerini sunmak yeterli değildir. Öte yandan banka, şirket müşterisiyle olan ilişkisini, yaşam döngüsünün her aşamasında denetlemelidir.

3.4. KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ ÜLKE UYGULAMALARI

3.4.1. Bankacılık Literatüründe KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Ülke Uygulamaları

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi'nin literatürdeki kullanımını araştırmak amacıyla Kadir Has Üniversitesi Kütüphanesi'nin üyesi olduğu veritabanlarında "SME-Bank" kavramı geçen dergiler taranmış konu ile ilgili makaleler; International Journal of Bank Marketing, Journal of Banking and Finance, Journal of Financial Intermediation, The Journal of Finance, The Quarterly Journal of Economics, Review of Economics Studies, Journal of Economic Theory, Journal of Financial Economics, The Journal of Political Economy, Small Business Economics, African Journal of Business Management, Service Business, The Journal of Business, Journal of Economic Behavior & Organization, International Small Business Journal, Journal of Business & Industrial Marketing, Journal of Business Research, Managing Service Quality, Journal of Small Business and Enterprise Development, Management Research Review, Asia Pacific Business Review dergilerinde bulunmuştur. Ayrıca diğer makaleler ise scholar.google.com.tr ve www.ssrn.com internet sitelerinden sağlanmıştır. Bütün bu makaleler, araştırma amacı, araştırma örnekleme, araştırma alanı, araştırma yöntemi ve sonuçları ülkelere göre özetlenmiştir.

3.4.1.1. Tek Ülkeli Çalışmalar

3.4.1.1.1. ABD'deki Çalışmalar

1994 yılında ABD'de KOBİ İdaresi'nden ABD'nin Kuzeybatı, Ortakuzey, Güney ve Batı bölgelerinde bulunan (50 kişiden az, 50-100 kişi, 100 kişiden fazla ve 500 kişiden az çalışanı bulunan) 3.404 adet KOBİ'lerin 1987 yılı verileri kullanılarak kredi veren kurum ile KOBİ arasındaki ilişkileri incelenmiştir. Bu çalışmada KOBİ ile kredi verenler arasındaki bağın finansman maliyetine ve finansmana erişime etkisi incelenmiştir. Öncelikle kurumsal kredi kurumları ile ilişkiler, erişilen finansman miktarının artması şeklinde fayda oluşturmuştur. KOBİ'lerin finansal hizmetleri, kredi veren kurumdan almasına rağmen kredi fiyatlamasında bu tercihin çok küçük bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer yandan çoklu kredi kurumları ile ilişkiler, borçlanma maliyetini azaltmakta ve krediye erişimi artırmakta olduğu tespit edilmiştir.⁸⁵

1995 yılında KOBİ'lerin finansmanında ilişkisel kredilendirmenin rolü incelenmiştir. Araştırma için 1994 yılında Petersen ve Rajan tarafından kullanılan 3.404 adet KOBİ'lerin 1987 yılı verileri kullanılmıştır. Bu çalışmada bankacılık ilişkileri uzun süren KOBİ'lerin düşük kredi faiz oranı ödedikleri ve ayrıca daha az teminat miktarı vermek durumunda oldukları tespit edilmiştir. İlişkisel kredilendirmede borçlunun kalitesini ortaya koyan bilgilerin üretilmesi ile araştırma sonuçlarının teorik argümanları desteklediği sonucuna ulaşılmıştır.⁸⁶

1998 yılında ABD'de potansiyel kredilendirme kurumu ile önceden bankacılık ilişkilerinin bulunup bulunmamasının KOBİ'nin krediye erişimi ve kredi kararı üzerinde etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. Bu araştırma için 1991-1994 arasında firmaların borçlanma bilgileri temin edilmiştir. Bu kapsamda firmaların bilanço, gelir tablosu, kredi geçmişi, firmanın yapısı, endüstrideki sınıfı, firmaların önceki sahiplerinin demografik bilgileri, yaşı, eğitimi, kredi geçmişi gibi değişkenler çalışmada kullanılmıştır. Bu çalışmada çok değişkenli lojistik regresyon yöntemi kullanılmıştır. Bu çalışmada potansiyel kredilendirme kurumu olan bankadan finansal hizmet almak,

⁸⁵ PETERSEN ve RAJAN, **a.g.m.**,s.3-37.

⁸⁶ Allen N. BERGER ve Gregory F. UDELL, "Relationship Lending and Lines of Credit in Small Firm Finance", **The Journal of Business**(Forthcoming), s.1-29, 1995, http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1298836, (Erişim:10.09.2012)

krediye ulaşmayı etkilemekte ancak bu banka ile çalışma geçmişinin süresinin önemli olmadığı tespit edilmiştir.⁸⁷

2006 yılında ABD’de 500 kişiden az çalışanı olan tarım ve finansal kurumlar dışındaki 4.637 adet firmanın çalışan sayısı, bulunduğu yer, nüfus gruplarına göre bölgesel dağılımı ile firmaların finansal verileri ve finansal kurumlarla ilişkilerini kapsayan bilgiler ile bankalarda kredi limiti olan ve olmayan firmaların bankalarla ilişkilerinin kapsamı ve süresi üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu çalışmada Ulusal Küçük İşletme Finansman Araştırması kapsamında elde edilen 1992 yılsonu verileri kullanılmıştır. Araştırmada banka-firma ilişkisinin uzun süreli olması, kredi limiti olan firmalar için teminatlandırma ihtimalinin azalmasına yardımcı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer yandan kredi limiti olmayan ancak finansal hizmetlerin kullanım sayısı ile teminatlandırma oranının düştüğü tespit edilmiştir. Kredi türleri ile elde edilen özel bilgiler, bankaların vereceği kredi vadelerinin kapsam ve süresini değiştirme yönünde etkileyebilir. Bu bilgiler, KOBİ’lere verilecek kredilerdeki belirsizliği ortadan kaldırmaya yardım edecektir.⁸⁸

3.4.1.1.2. İtalya’daki Çalışmalar

1998 yılında İtalya’da ortalama 10 kişi çalışan 1.858 küçük İtalyan firmalarının krediye erişim, kredi maliyetleri ve likidite üzerinde müşteri ilişkilerinin etkisi incelenmiştir. Bu çalışmada bankaların yerel veya kooperatif bankası olmasının muhtemel etkileri üzerinde durulmuştur. Diğer bankaların bütün müşterilerine uyguladıkları kredi faiz oranı artma eğiliminde olmasına rağmen kooperatif üyesi olmayan müşterilere kooperatif bankalarınca uygulanan kredi faiz oranının artmadığı tespit edilmiştir. Ancak kooperatif üyesi olan firmalara kooperatif bankasınca uygulanan faiz oranının artması, banka ile uzun süreli çalışmanın avantaj sağlamadığını ortaya koymuştur. Ayrıca kooperatif üyesi firmaların krediye erişimi, üye olmayanlara göre daha kolay olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan araştırmada sınırlı sayıda

⁸⁷ Rebel A. COLE, “The Importance of Relationships to the Availability of Credit”, **Journal of Banking and Finance**, No:22, 1998,s.959-977.

⁸⁸ Atreya CHAKRABORTY ve Charles X. HU, “Lending Relationship in Line-of-Credit and NonLine-of-Credit Loans: Evidence from Collateral Use in Small Business”, **Journal of Financial Intermediation**, No:15, 2006, s.86-107.

bankadan borçlanan firmaların daha az likidite kısıtlaması ile karşılaştığı tespit edilmiştir.⁸⁹

2000 yılında İtalya’da 1.849 KOBİ örneğinde geliştirilen bankacılık ilişkilerinin optimal sayı teorisi, eşleştirilmiş banka-firma bilgileri kullanılarak test edilmiştir. Teoriye göre ilişkili banka iç problemlerden dolayı, karlı projelerin finansmanına devam edemeyebilir. Bu durumda olan KOBİ, ilişki halinde olmadığı diğer bankalardan finansman temin etmek durumunda kalabilir. Sonraki bankalar projenin kalitesi hakkında bilgi sahibi olmadıklarından ters seçim problemi ile yüz yüze gelerek kredi talebini ret edebilirler. Bu şartlar altında çoklu bankacılık ilişkileri, karlı projenin erken tasfiye edilme olasılığını azaltabilir. Bu varsayımlarla geliştirilen model araştırma verileri ile desteklenmiştir. Çalışmada çoklu bankacılık ilişkilerinin son derece yaygın olduğu tespit edilmiştir. Ancak firmaların ters seçim problemi nedeniyle çoklu bankacılık ilişkileri yerine tek banka ile çalışmak durumunda oldukları tespit edilmiştir. Araştırmada kullanılan veri kümesi, banka-firma ilişkilerinin detaylı özellikleri hakkında bilgi vermektedir.⁹⁰

2011 yılında Kuzey Batı İtalya’daki KOBİ’lerden elde edilen 457 anket ve bankalardaki kredilendirme işlemi yapan yöneticilerle yapılan görüşmelerden elde edilen veriler ile KOBİ-Banka İlişkilerinde yüksek güven düzeyi ile düşük teminat arasındaki ilişki test edilmek hedeflenmiştir. Araştırmada elde edilen veriler, kalitatif ve kantitatif metotlar kullanılarak analiz edilmiştir. Bu araştırmada ekonometrik analiz yöntemleriyle güven ve kişisel teminatlar arasında negatif ilişki olduğu tespit edilmiştir. Araştırmacılar tarafından güven ve kişisel teminat arasındaki ilişkinin pozitif sonuç doğurabilmesi için banka yöneticileri ve müşteriler arasında daha önceden bir ilişkinin bulunması arasında bir bağ bulunduğu sonucuna varılmıştır.⁹¹

⁸⁹ P.ANGELINI, R. Di SALVO, ve G. FERRI, "Availability and Cost of Credit form Small Businesses:Customer Relationships and Credit Cooperatives", **Journal of Banking and Finance**, No:22,1998, s.925–954.

⁹⁰ DETRAGIACHE, GARELLA ve GUIISO, **a.g.m.**, s.1133-1161.

⁹¹ Andrea MORO, Devendra KODWANI ve Mike LUCAS, "Trust and the Demand for Personal Collateral in SME-Bank Relationships", http://www.uclan.ac.uk/lbs/research/research_institutes/files/Programme_for_Conference_on_Sustainable_Entrepreneurship.pdf, (Erişim:03.07.2012)

3.4.1.1.3. Almanya'daki Çalışmalar

1998 yılında Almanya KOBİ'lerinin dış finansmana erişimi, maliyet ve teminat ihtiyacı boyutuyla firma-banka ilişkilerinin yapısı incelenmiştir. Bu çalışmada 1.509 adet KOBİ bilgileri kullanılmıştır. Bu çerçevede Almanya ekonomisinde KOBİ'lere kredi veren bir veya iki bankanın ağırlıklı olarak hakim olduğu tespit edilmiştir. Genelde birçok firma ve özellikle KOBİ'ler, kredilendirme ilişkilerini özel olarak yürütmekte ve bütün kredilerin en az üçte ikisini veren tek banka ile yürütmektedirler. Araştırmada kredi limiti faiz oranları, teminat gerekliliği ve firmaların ödemeler için iskonto uygulamalarını içeren bilgiler veri seti olarak kullanılmıştır. Bu bilgilerin dış finansman sağlarken kredi fiyatına etkisinin az olduğu, buna karşın kredi teminatlandırma ve krediye erişim düzeylerinin fazla olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan finansal sıkıntı yaşayan KOBİ'lerin krediler için yüksek faiz oranı ile yüz yüze kaldığında krediye erişim azaldığı tespit edilmiştir.⁹²

1998 yılında Almanya'nın beş büyük bankasının 1992-1997 dönemi kredi portföyündeki 200 orta boy işletmenin(75'i finansal sıkıntı içinde) geçmiş beş yıllık kredi bilgileri analiz edilmiştir. Ayrıca bu işletmelerle anket yapılmıştır. Bu çalışmada "house" bankalar ile normal bankalar arasındaki kredi politikaları karşılaştırılmıştır. Araştırmada borçlu kalitesinin değerlendirilmesi için içsel derecelendirme kullanılmış ve bankanın "house" bankanın ilişki yoğunluğu incelenmiştir. Araştırmada özel davranışsal niteliklere sahip "house" banka ilişkilerinin varlığı bulgularla kanıtlanmıştır. Borçlanma kalitesi düşen firmaya "house" banka tarafından likidite güvencesi sağlandığı tespit edilmiştir. Diğer yandan kredi fiyatlamasında, bankacılık ilişkisinin süresi açısından farklılık tespit edilmemiştir. Ayrıca uzun süreli bankacılık ilişkilerinde "house" banka ile güçlü bağ kurulabilmenin mümkün olduğu desteklenmiştir.⁹³

2001 yılında kredi ilişkisinin aktörleri olan banka ve KOBİ arasındaki etkileşimin kredi görevlisi ve firma yöneticisi arasındaki sosyal ilişki, firmanın özellikleri, kredinin risk değişkenleri krediye erişimi ve kredi vadesini etkilemediği

⁹² Dietmar HARHOFF ve Timm KORTING, "Lending Relationships in Germany-Empirical Evidence from Survey Data", *Journal of Banking & Finance*, No: 22, 1998, s.1317-1353.

⁹³ Ralf ELSAS ve Jan Pieter KRAHNEN, "Is Relationship Lending Special? Evidence from Credit-File Data in Germany", *Journal of Banking & Finance*, Vol:22, 1998, s.1283-1316.

Almanya'daki 357 adet KOBİ üzerine yapılan anketlerin analizi sonucunda bulunmuştur.⁹⁴

3.4.1.1.4. Fransa'daki Çalışmalar

2002 yılında Fransa'da 244 KOBİ örneğinde banka kredilendirme ilişki sayısı, teminat ihtiyaçları, kredi maliyeti ve kredi alma ile ilgili detaylı bilgi sağlayacak anket uygulaması ile banka-firma ilişkileri ve firmaların nitelikleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda firmaların büyüklüğü, karlılığı ve şeffaf olmayışları kredi ilişkilerinin sayısını önemli ölçüde azalttığı tespit edilmiştir. Bankalar arasında yaşanan rekabet nedeniyle tek banka ilişkisine sahip KOBİ'lerin daha fazla teminat vermekle yüz yüze gelmeleri daha yüksek ihtimal olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca uzun süreli kredi ilişkisi olan KOBİ'lere, bankaların kredi verme ihtimalinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.⁹⁵

3.4.1.1.5. İngiltere'deki Çalışmalar

İngiltere'de Özel İş Forumu tarafından bankalar ve küçük işletmeler arasındaki ilişkileri izlemek üzere 1988 yılından beri Özel İş Forumu Üyeleri araştırması yapılmaktadır. Bu kapsamda 1994 yılında 6.000 küçük işletmeden elde edilen veriler 1988, 1990, 1992 yılı verileri, 1994 yılı verileri ile karşılaştırılmalı olarak incelenmiştir. Bu araştırma ile banka ve küçük işletmeler arasındaki bilgi ve iletişimin rolleri tartışılmış ve küçük işletmelerden elde edilen bilgilerin kredi değerlendirmesinde kullanıldığı vurgulanmıştır. Bu kapsamda öğrenme döngüsünden bahsedilmiştir. Bu araştırmadaki ilişkilerde muhasebeciler de devreye girmiştir. Araştırma kapsamında banka, muhasebeci ve küçük işletme arasındaki koordinasyon zayıflığından bahsedilmiş ve bilgi ve iletişimin rolleri vurgulanmıştır. Bu araştırmada küçük işletmelerin daha katılımcı olmaları ve ilişki halinde olmaları ile bankaların daha olumlu algılamaları arasında güçlü pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Taraflar arasında sistematik risk

⁹⁴ Erik LEHMANN ve Doris NEUBERGER, "Do Lending Relationships Matter? Evidence from Bank Survey Data in Germany", *Journal of Economic Behavior & Organization*, Vol: 45, 2001, s.339-359.

⁹⁵ Ydris ZIANE, "Number of Banks and Credit Relationships Empirical Results from French Small Business Data", <http://www.eea-esem.com/papers/eea-esem/2003/1825/Paper%20EEA%20Ziane%20Ydriss.pdf>, (Erişim:14.09.2012)

değerleme sürecinde işbirliğinin kurulması ile bilgi ve iletişim döngüsünün kurulması araştırma sonucu olarak önerilmiştir.⁹⁶

3.4.1.1.6. Belçika'daki Çalışmalar

2001 yılında Belçika'da bankalardan kredi kullanan 18.000 küçük firmanın kredi bilgilerinin detaylı olarak kullanılması ile kredilendirme ilişkisi araştırılmıştır. Özellikle kredi sözleşmelerindeki fiyat ve fiyat dışı unsurların bankacılık ilişkilerine olan etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada bankacılık ilişki süresi ve ilişki kapsamının kredi faiz oranları üzerinde ters etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Kredi için teminat talep edilmesi halinde bankacılık ilişkisinin süresi azalırken ilişkinin kapsamının arttığı tespit edilmiştir.⁹⁷

2001 yılında Belçika'da 296 adet küçük işletmenin katıldığı müşteri ilişkisi, kredi tayinleme ve banka sayısı arasındaki ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada uzun süreli bankacılık ilişkilerinin daha fazla kredi bulmayı sağladığı tespit edilmiştir. Diğer yandan Belçika'daki küçük işletmelerin kredi tayinlaması ile karşılaştıkları tespit edilmiştir. Ayrıca kredi alma ile bankacılık ilişkisi arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.⁹⁸

3.4.1.1.7. Portekiz'deki Çalışmalar

2002 yılında Portekiz'deki 1.577 adet KOBİ örnekleminde tekli bankacılık ilişkisini çoklu bankacılık ilişkisi ile değiştirme üzerine duration analizi uygulanmıştır. Araştırma için Portekiz Merkez Bankası'ndan alınan 1980-1996 dönemini kapsayan firmaların kredi bilgileri kullanılmıştır. Araştırma ile neredeyse bütün firmaların(%98) ilk borçlanmayı tek bir bankadan yaptıkları tespit edilmiştir. Diğer yandan sonraki yıllarda tek bankadan yeni borçlanma yoluna gittikleri ve diğer bankalardan da ilave borçlanma işlemleri yaptıkları tespit edilmiştir. Duration analizi, ilişki süresine bağlı olarak tek banka yerine çoklu banka ilişkisinin arttığı tespit edilmiştir. Burada özellikle

⁹⁶ Martin R. BINKS ve Christine T. ENNEW, "The Relationship Between U.K. Banks and Their Small Business Customers", **Small Business Economics**, No:9, 1997, s. 167-178.

⁹⁷ Hans DEGRYSE ve Patrick Van CAYSEELE, "Relationship Lending within a Bank-Based System: Evidence from European Small Business Data", **Journal of Financial Intermediation**, No:9, 2000, s.90-109.

⁹⁸ Eric de BODT, Frédéric LOBEZ ve Jean-Christophe STATNIK, "Credit Rationing, Customer Relationship and the Number of Banks An Empirical Analysis", **EFMA 2002 London Meetings**, EFA 2002, Berlin Meetings Discussion Paper, http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=314877, (Erişim:06.11.2012).

finansal yapısı zayıf olan firmaların büyüme fırsatları için çoklu bankacılık ilişkilerine devam ettiği tespit edilmiştir. Özellikle yatırım kabiliyeti iyi olan firmaların yatırım miktarları ile çoklu bankacılık ilişkilerinin geliştiği tespit edilmiştir. Ayrıca KOBİ'lerin başlangıç yıllarındaki zayıf finansal yapıları, bankacılık ilişkilerinin gelişmesini engelleyen ve bankaların isteksiz davranmasını sağlayan etken olduğu tespit edilmiştir.⁹⁹

3.4.1.1.8. İspanya'daki Çalışmalar

1998 yılında İspanya'daki 189 KOBİ verisi ile sermaye piyasalarının etkin olmayışı, kredi tayinleme ve KOBİ'lerin kredilendirilmesi belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışma ile bankacılık ilişkilerinin süresi, kredi almayı kolaylaştırdığı ancak kredi maliyetlerini düşürmediği tespit edilmiştir.¹⁰⁰

2005 yılında İspanya İhracat Şirketleri Rehberi'nde yer alan 386 KOBİ örneğinde bankalarca uygulanan kredi tayinlemesinin bankacılık ilişkilerine etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Çok sayıda finansal kuruluşla uzun süreli ilişkileri devam eden İspanyol KOBİ'lerinin kredi almada kolaylık yaşadığı tespit edilmiştir. Ayrıca bankacılık ilişkilerinin gelişmesi, finansal ürünleri almak için kullanılan kredilerin maliyetlerini düşürdüğü tespit edilmiştir. Öte yandan finansal kurumlarla uzun süreli bankacılık ilişkilerine sahip KOBİ'lerin daha uzun süreli kredi koşullarından faydalandığı tespit edilmiştir. Diğer yandan bankacılık hizmetlerinin kullanımı yoluyla gelişen bankacılık ilişkileri, kredi için talep edilen teminatların azalmasını sağladığı tespit edilmiştir.¹⁰¹

2010 yılında İspanya'da 274 KOBİ örnekleme ile bankacılık ilişkilerinin sayısı ve banka tercihini etkileyen faktörler incelenmiştir. Araştırmada bankacılık ilişkilerinin sayısı üzerinde KOBİ'lerin büyüklüğü, firma yaşı, kaldıraç ve finansal maliyeti arasında

⁹⁹ Luísa A.FARINHA ve João A. C. SANTOS, "Switching from Single to Multiple Bank Lending Relationships: Determinants and Implications", *Journal of Financial Intermediation*, Vol:11, 2002, s.124-151.

¹⁰⁰ Clara CARDONE, Iñaki R.LONGARELA ve David CAMINO, "Capital Market Inefficiencies, Credit Rationing and Lending Relationship in SME's", Universidad Carlos III de Madrid, Working Paper 98-27 Business Economics Series 02, <http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/10016/6546/1/wb982702.pdf>, (Erişim:07.11.2012)

¹⁰¹ Clara CARDONE, María-José CASASOLA ve Margarita MARTÍN, "Do Banking Relationships Improve Credit Conditions for Spanish Credit", Universidad Carlos III de Madrid, 2005, Working Paper 05-28 Business Economics Series 06 <http://docubib.uc3m.es/WORKINGPAPERS/WB/wb052806.pdf>, (Erişim:27.06.2012)

önemli düzeyde ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan bankaların seçiminde nitel faktörlerin etkili olduğu araştırma ile belirlenmiştir.¹⁰²

2010 yılında İspanya'nın güney doğu bölgesinde faaliyet gösteren 182 KOBİ örneklemini ile bankalar ve KOBİ'ler arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Bu çalışmada KOBİ'lerin uzun bankacılık ilişkilerine sahip olmaları, alınan kredi miktarını artırdığı tespit edilmiştir. Ancak KOBİ'lerin yüksek borçlanma maliyetine katlanmak durumunda oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca KOBİ'lerin bankacılık ilişkilerini iki banka ile sürdürmeleri ucuz kredi almayı sağlarken, bankacılık ilişkilerini iki banka ile sürdürülmesi, ilişkinin yoğunlaşma derecesini sınırladığı tespit edilmiştir. Diğer yandan banka ve KOBİ arasında oluşan güven sayesinde finansmana erişim artarken borçlanma maliyetinin azaldığı, ancak borçlanma için talep edilen teminat miktarının arttığı tespit edilmiştir.¹⁰³

3.4.1.1.9. Norveç'teki Çalışmalar

2001 yılında Norveç'te firmalarının bankacılık ilişkileri ile firma karlılığı arasındaki ilişki incelenmiştir. 1979-1995 yılları arasındaki firmaların verileri araştırma için kullanılmıştır. Araştırmada satış karlılığı ve bankacılık ilişki sayısı arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.¹⁰⁴

3.4.1.1.10. İrlanda'daki Çalışmalar

2009 yılında İrlanda'da 600 KOBİ örneklemini ile KOBİ perspektifinden KOBİ-banka ilişkilerinin durumu ve önemi araştırılmıştır. Araştırma kapsamındaki örneklem dağılımı, 400 KOBİ Dublin Bölgesi ve 200 KOBİ Güneydoğu Bölgesi şeklindedir. Dublin bölgesi kentsel yapıda olmasına rağmen Güneydoğu bölge ise kırsal bir yapıya sahiptir. Bu araştırma ile kentsel ve kırsal kesimdeki finansal aracılık yapısı belirlenmeye çalışılmıştır. KOBİ'lerin ortalama 1,46 borçlanma ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada her iki bölge için KOBİ'ler ve banka şube

¹⁰² Txomin ITURRALDE, Amaia MASEDA ve Leire SAN-JOSE, "Empirical Evidence of Banking Relationships for Spanish SMEs", **International Small Business Journal**, Vol:28, 2010, s.274-295.

¹⁰³ Ginés HERNÁNDEZ-CÁNOVAS ve Pedro MARTÍNEZ-SOLANO, "Relationship Lending and SME Financing in The Continental European Bank-Based System", **Small Business Economics**, Vol:34, 2010, s.465-482.

¹⁰⁴ Hans DEGRYSE ve Steven ONGENA, "Bank Relationships and Firm Profitability", **Financial Management**, Vol:30, No:1, 2001, s.9-34.

müdürleri/ilişkiler/hesap değişkenleri arasında yüksek düzeyli etkileşim olduğu tespit edilmiştir. Birden fazla banka ile ilişki halinde olma, her iki bölge için geçerli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca İrlanda KOBİ'lerinin Banka-firma ilişkileri, yakın bankacılık ilişkisi özelliğine sahip Alman KOBİ'lerinin bankacılık ilişkilerinin özelliğini taşıdığı tespit edilmiştir. Diğer yandan İrlanda KOBİ'lerinin yüksek risk profiline sahip olmaları nedeniyle kredilere yüksek faiz ödemek durumunda oldukları tespit edilmiştir. Araştırma bankacılık ilişkisinin ne zaman sonlanacağı üzerinde değil, ancak var olan bankacılık ilişkisi hakkında bilgi sunmaktadır. Çünkü araştırmanın yapıldığı dönem, bankacılık ilişkisinin maksimum uzunluğunu sınırlayan firma-banka ilişki süresidir. Diğer yandan araştırma mevcut ilişkinin boyutu hakkında bilgi verememektedir. Ancak araştırma potansiyel bankalarla ilişkiler hakkında bilgi verememektedir.¹⁰⁵

3.4.1.1.11. Japonya'daki Çalışmalar

2005 yılında yapılan çalışma ile Japonya KOBİ'lerinin kredi maliyeti ve krediye erişimi üzerinde çoklu bankacılık ilişkilerinin etkisi, 2000-2002 yılları verileri ile Hausman-Taylor estimator kullanılarak belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada şu sonuçlara ulaşılmıştır;¹⁰⁶

- Bankacılık ilişki sayısı ile kredi maliyeti arasındaki ilişki pozitifdir.
- Finansal zorluk çeken KOBİ'lerin çoklu bankacılık ilişkilerine sahip olmaları, krediye ulaşmayı pozitif olarak etkilemiştir.
- KOBİ'ler ilk defa finansal sıkıntıya girdiklerinde diğer zamanlara göre daha az kredi kullanabilmektedirler.
- KOBİ'nin ilk bankası, şehir bankası ise KOBİ'ye kredi daha az verilmektedir. KOBİ'lerin riskli firmalar olması nedeniyle büyük bankalar, kredi vermede isteksiz davranmaktadırlar.

¹⁰⁵ Aoife HANLEY ve Sheila O'DONOHE, "Relationship Banking within the Irish SME Sector and Its Implication", Kiel Institute for the World Economy, 2009, Working Paper No:1553, Germany, s.1-24.

¹⁰⁶ Masayo SHIKIMI (TOMIYAMA), "Do Firms Benefit from Multiple Banking Relationships? Evidence from Small and Medium- Sized Firms in Japan", 2005, <http://hi-stat.ier.hit-u.ac.jp/research/discussion/2004/pdf/D04-70.pdf>, (Erişim:12.09.2012)

2011 yılında Japonya'daki 1.775 adet KOBİ örneğinde banka büyüklüğü, banka ilişkilerinin karmaşıklığı ile bankalar arasındaki rekabet değişkenleri ekseninde banka-firma ilişkilerinin faydası incelenmiştir. Bu araştırmada güçlü banka-firma ilişkilerinin faydasının küçük bankalardan kredi kullanılabilmede sınırlı olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan araştırmada kredi vadesinin artması, ilişki faydası olarak ölçülmüştür. Bu kapsamda finansal yapısı saydam olmayan KOBİ'ler için bazı kredilerin maliyetinin çok az da olsa arttığı tespit edilmiştir. Ayrıca bu durumun küçük bankalardan alınan krediler için de geçerli olduğu tespit edilmiştir.¹⁰⁷

3.4.1.1.12. Finlandiya'daki Çalışmalar

2004 yılında Finlandiya'da faaliyet gösteren 768 KOBİ'nin 1995-2001 yıllarını kapsayan kredi bilgileri ile KOBİ finansmanında borç veren-borçlanan ilişkilerinin "değer" kriterleri incelenmiştir. Bu araştırma için Banka-firma ilişkilerinde bankacılık ilişkisinin süresi ve kapsamı değer kriteri olarak alınmıştır. Bu kapsamda uzun süreli bankacılık ilişkisi, kredi maliyetlerini düşürme ve bankacılık ilişkisinin kapsamını genişletmesi ile teminat ihtiyaçlarının önemli düzeyde düşme eğiliminde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca uzun süreli banka-firma ilişkileri, özellikle yüksek riske sahip firmalar için faydalı olduğu belirtilmiştir. Diğer yandan bankacılık ilişkilerinin olgunlaşmasıyla yüksek riskli firmaların kredi risk primlerinin düşeceği tespit edilmiştir. Ayrıca riski düşük firmaların riski yüksek firmalara göre daha fazla teminat verdikleri tespit edilmiştir. Burada sinyal etkisinin varlığı tespit edilmiştir. Çünkü sinyal teorisine göre riski düşük firmalar, riski yüksek firmalara nazaran daha fazla teminat vermeye hazırdırlar. Araştırmada banka ve banka dışı kredi dosyaları karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırma sonucunda banka-firma ilişkilerinin özelliklerinin, diğer kredi veren (banka dışı) finansal kurumlarla firmalar arasındaki ilişkilere uygulanamayacağı tespit edilmiştir.¹⁰⁸

¹⁰⁷ Masaji KANO, Hirofumi UCHIDA, Gregory F. UDELL ve Wako WATANABE, "Information Verifiability, Bank Organization, Bank Competition and Bank-Borrower Relationships", *Journal of Banking & Finance*, No:35, 2011, s.935-954.

¹⁰⁸ Janne PELTONIEMI, *The Value of Relationship Banking Empirical Evidence on Small Business Financing in Finnish Credit Markets*, Oulu University Press, Finland, 2004, s.39-57.

3.4.1.1.13. Bulgaristan'daki Çalışmalar

2012 yılında Bulgaristan'da kredi başvurusu ve kredi sözleşme bilgilerinin eşleştirilmesi ile elde edilen 96.893 veri seti ile küçük işletmelerin bankacılık ilişkileri, kredi tayinleme¹⁰⁹ boyutuyla incelenmiştir. Bu veri seti, talep edilen kredi miktarı ile verilen kredi miktarı ilişkilendirilerek kredi tayinleme derecesi belirlenmiştir. Teorik varsayımlara göre kredi tayinleme en fazla şeffaf olmayan firmalarda bankacılık ilişkilerinin başlangıç döneminde görülmektedir. Bankacılık ilişkileri süresince bilgi asimetrisinin azalmasıyla kredi tayinleme problemi çözümlenecektir. Zamanla bankalar tarafından verilen kredi miktarının artmasıyla KOBİ-banka ilişkilerini etkileyen kredi tayinlamanın azaldığı tespit edilmiştir. Ancak talep edilen kredi miktarındaki artışın ise daha yavaş olduğu tespit edilmiştir.¹¹⁰

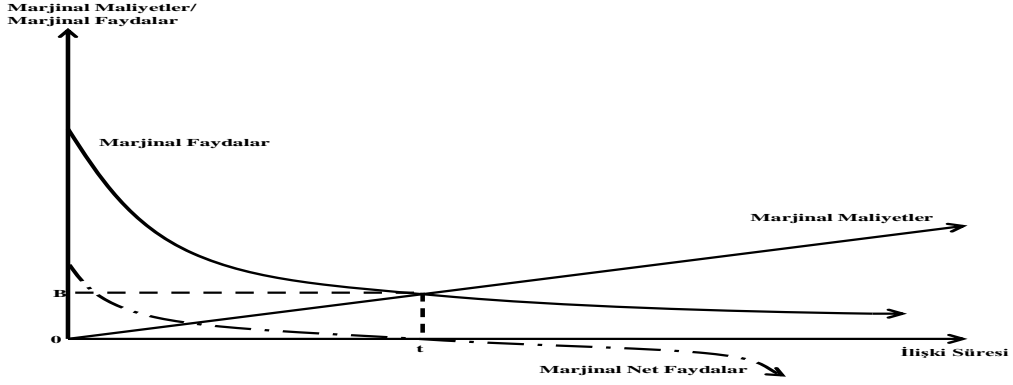
3.4.1.2. Çok Ülkeli Çalışmalar

1998 yılında Bornheim ve Herbeck tarafından yapılan çalışmada Petersen ve Rajan'ın "The Benefits of Lending Relationships: Evidence from Small Business Data" isimli makalesinde elde edilen sonuçlar eleştirilmiştir. Bu kapsamda KOBİ ve banka arasındaki ilişkinin değer katan bir firma-kreditör ilişkisi olmasına rağmen bu ilişkinin henüz modellenmediği belirtilmiştir. Ayrıca bu ilişkiyi açıklayacak modelin bulunmaması nedeniyle firma-kreditör ilişkisinin fayda fonksiyonunun da oluşturulmadığı ifade edilmiştir.¹¹¹ Bornheim ve Herbeck tarafından spesifik ülke şartlarını dikkate alarak Almanya, İsviçre ve ABD için ayrı ayrı KOBİ-Banka ilişkilerinin fayda ve maliyetleri ile marjinal net faydalarını gösteren ülke çalışmaları grafik halinde aşağıda sunulmuştur.

¹⁰⁹ Kredi Tayinleme:Kredi talebinde bulunanların daha fazla faiz vermek istemelerine rağmen kredi kurumlarının kredi tahsis ve kullandırımını ret etmesidir.

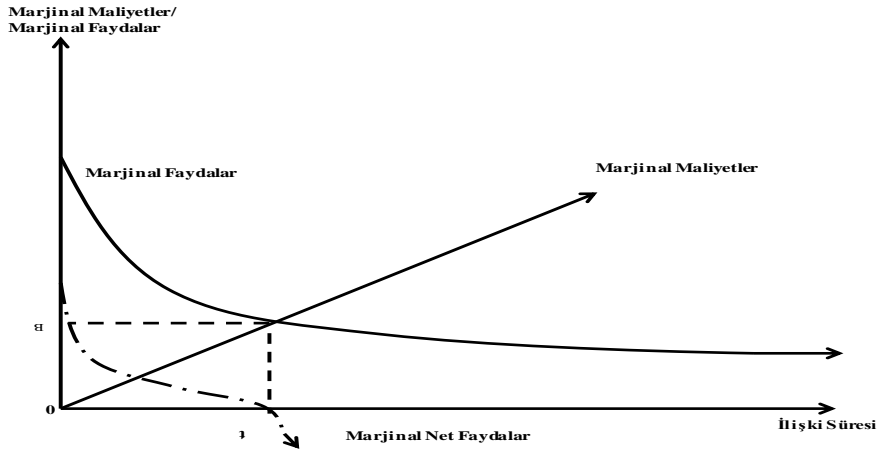
¹¹⁰ Karolin KIRSCHENMANN, "Credit Rationing in Small Business Bank Relationships", http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1785414, (Erişim:14.09.2012)

¹¹¹ Stefan P. BORNHEIM ve Thomas H. HERBECK, "A Research Note on the Theory of SME-Bank Relationships", **Small Business Economics**, No:10, 1998, s.327-331.



Şekil 13: Almanya ve İsviçre İçin KOBİ-Banka İlişkilerinin Fayda ve Maliyetleri

Kaynak: Stefan P. BORNHEIM ve Thomas H. HERBECK, “A Research Note on the Theory of SME–Bank Relationships”, **Small Business Economics**, No:10, 1998, s.328.



Şekil 14: ABD İçin KOBİ-Banka İlişkilerinin Fayda ve Maliyetleri

Kaynak: Stefan P. BORNHEIM ve Thomas H. HERBECK, “A Research Note on the Theory of SME–Bank Relationships”, **Small Business Economics**, No:10, 1998, s.329.

Bu çalışmada Almanya’da bankacılık sistemine birkaç büyük bankanın hakim olması nedeniyle rekabetin düşük olduğu, buna karşın ABD bankacılık sisteminde ise rekabetin daha fazla olduğu belirtilmektedir. Bu nedenle marjinal maliyet ile marjinal faydanın kesişme noktaları, ülkenin bankacılık sistemindeki rekabete göre

belirlenmiştir. Diğer yandan çalışmada ülke farklılıklarının bankacılık ilişki sürelerine etkisi ve ilişkinin zamanla oluşturduğu fayda ve maliyetler açıklanmaya çalışılmıştır.

2010 yılında genel olarak akademik ve siyasi çevrelerde büyük ve yabancı bankalarca KOBİ'lere dönük finansal hizmetlere ilgi gösterilmediği, küçük ve yerel bankalar KOBİ'lerin saydam olmayan finansal durumları için ilişkiyel kredilendirmeye üstesinden gelip gelemeyeceği hususu açıklanmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada 12 ülkeden 48 banka ve bir leasing şirketi üzerine anket çalışması yapılarak KOBİ'lere dönük farklı uygulamaları içeren ilişkilerin kapsamı, sınırları ve özellikleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada 2007-2009 arasında meydana gelen krizlerin KOBİ'lerle bankaların ilişkilerini olumsuz etkilemediği tespit edilmiştir. Diğer yandan farklı ülkelerde bankaların karşılaştırmalı avantajlara sahip olarak çoklu bankacılık hizmetleri, geniş ürün çeşitliliği, farklı boyutta bankalarca sunulan yeni iş modelleri, risk yönetim sistemleri ve yeni teknolojilerin kullanımı ile bankacılık ilişkilerinin genişlediği tespit edilmiştir.¹¹²

3.4.2. İlişkisel Pazarlama Literatüründe KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Ülke Uygulamaları

3.4.2.1. ABD'deki Çalışmalar

2004 yılında Kuzeybatı Amerika'da Konut İnşaatı Birliği'ne üye 150 adet inşaat firmasının banka tercihini belirlemek için CEO, Yönetim Kurulu Başkanı ve sahipleri üzerine anket çalışması yapılmıştır. Elde edilen veriler faktör analiz yöntemi ve yapısal eşitlik modeli ile analiz edilmiştir. İnşaat sektöründeki KOBİ'lerin banka tercih davranışları araştırılmıştır. İnşaat sektöründe faaliyet gösteren KOBİ'lerin banka tercihlerinde araştırma, güven ve deneyimin etkili olduğu tespit edilmiştir. İnşaat firmaları ve bankalar arasındaki bankacılık ilişkisi kapsamlı olarak incelenmiş ve banka yöneticilerin uygulamaları tartışılmıştır.¹¹³

¹¹² Augusto de la TORRE, María Soledad Martínez PERÍA ve Sergio L. SCHMUKLER, "Bank Involvement with SMEs: Beyond Relationship Lending", *Journal of Banking & Finance*, No:34, 2010, s.2280-2293.

¹¹³ Ugur YAVAŞ, Emin BABAKUŞ ve Sevgin EROĞLU, "Bank Choice Behavior of Small and Medium-Sized Construction Firms", *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol:19, No:4, 2004, s.258-266.

3.4.2.2. İsviçre'deki Çalışmalar

1995 yılında Banka-şirket arasındaki ilişki ve etkileşimini belirlemeye dönük İsviçre'nin farklı şehirlerinden rastgele seçilmiş 179 adet firma araştırmaya katılmıştır. Bunların %50'si küçük firma, %30'u orta boy firma ve %20'si ise büyük boy firmadır. Bu araştırmada katılımcıların beklentileri şunlardır;

- Tek ana banka veya birden fazla banka ile istikrarlı ilişki halinde olma,
- Bankacılık ilişkinin belirli bir süre devam etmesi,
- Bankacılık ilişkilerinde esneklik ve sürekliliğin tercih edilmesi.

Bu araştırmada KOBİ'lerin tek bir banka ile istikrarlı bir ilişkiyi sürdürmek istedikleri, ancak büyük firmaların ise esneklik için birden fazla banka ile çalışmayı tercih ettikleri tespit edilmiştir. Bunun nedeni ise büyük firmaların tek bir bankanın baskısı altında kalmak istememeleridir. Ayrıca araştırmada çoğu küçük firmaların güven ve işbirliği atmosferinin bulunmaması nedeniyle bankalarla ilişkilerinden memnun olmadıkları tespit edilmiştir. Buna karşın orta ve büyük boy firmaların güven ve iş birliği ortamından memnun oldukları tespit edilmiştir. Diğer yandan çoğu şirketler için finansal işlemlerin çok önemli bir konu olduğu tespit edilmiştir. Banka-Firma ilişkilerinin sürdürülmesinde bilgi paylaşımının önemli bir etken olduğu diğer bir husus olarak tespit edilmiştir. Güvenirlik, etik ve arkadaşlık gibi unsurları içeren sosyal etkileşim büyük firmalar için çok önemli iken küçük firmaların sosyal bağlarla bunu sağlamanın zor olduğu tespit edilmiştir.¹¹⁴

3.4.2.3. Kanada'daki Çalışmalar

2002 yılında Kanada'da KOBİ sahiplerinin bankacılık ilişkilerinden memnuniyet düzeyini belirlemeye dönük araştırma yapılmıştır. Bu araştırmada KOBİ'lerin finansal karar alma ve bankacılık işlemlerini yöneten 3190 kişi ile anket yapılmıştır. Araştırmada KOBİ-Banka ilişkisinde “banka ilişki yöneticilerinin yönetimi”, “banka şube personelinin yönetimi” ve “banka politikaları ve

¹¹⁴ Mosad ZINELDIN, “Bank-Company Interactions and Relationships: Some Empirical Evidence”, **International Journal of Bank Marketing**, Vol:13 No:2, 1995, s.30-40.

prosedürleri”nden oluşan üç değişkenin KOBİ’lerin memnuniyet seviyelerine etkisi araştırılmıştır. Bu çalışmada özellikle personel devrinin bankacılık ilişkilerinin yönetilmesi sürecinde önemli olduğu vurgulanmıştır.¹¹⁵

2006 yılında yayınlanan bu çalışma Kanada’nın North Vancouver, West Vancouver, Vancouver, Burnaby, New Westminster, Coquitlam, Surrey, Delta, Richmond, British Columbia bölgesinde taşımacılık sektöründe çalışan küçük işletmeleri kapsamaktadır. Araştırma için bu firmalara ya yerinde ziyaret edilmiş ya da iletişim kurularak anket yapılmıştır. Ayrıca bu işletmelerin bulunduğu yerlerdeki banka ve kredi birlikleri de ayrıca ziyaret edilerek onların da araştırmaya katılması sağlanmıştır. Araştırmada 164 denek tarafından anketlerin doldurulması sağlanmıştır. Çalışmada küçük işletmelerin bankalarıyla ilişkilerinde güven unsurunun etkisi incelenmiştir. Bankacılık ilişkisinin başlangıç aşamasında banka müdürlerine güvenmenin ilişki üzerinde etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Güven unsuru, bankacılık ilişkisinin kurulmasından sonra gelen ikincil faktör olarak ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Burada personele olan güven unsurunun önemli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bankacılık ilişkileri için işletmenin finansal kararlarında bankacılık hizmetlerinin özelliklerinin öne çıktığı tespit edilmiştir.¹¹⁶

3.4.2.4. İrlanda’daki Çalışmalar

2003 yılında KOBİ-Banka ilişkilerine bankacılık hizmetlerindeki değişimle ortaya çıkan elektronik bankacılığın geleneksel bankacılık hizmetlerini etkilemesi ve İrlanda KOBİ’lerinin kullanım memnuniyeti belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmaya Kuzey İrlanda bölgesinden 250 KOBİ ve bölgedeki 3 banka müdürü ile anket yapılmıştır. Araştırmada KOBİ’lerin elektronik bankacılık kanalını kullanım düzeylerinin çok düşük olduğu tespit edilmiştir.¹¹⁷

¹¹⁵ Judith J. MADILL ve Diğerleri, “Determinants of SME Owners' Satisfaction with Their Banking Relationships: A Canadian Study”, **International Journal of Bank Marketing**, Vol:20, No:2, 2002, s.86-98.

¹¹⁶ Amarjit S. GILL, Alan B. FLASCHNER ve Mickey SHACHAR, “Factors That Affect The Trust of Business Clients in Their Banks”, **International Journal of Bank Marketing**, Vol:24, No:6, 2006, s.384-405.

¹¹⁷ Patrick IBBOTSON ve Lucia MORAN, “E-Banking and The SME/Bank Relationship in Northern Ireland”, **International Journal of Bank Marketing**, Vol:21, No:2, 2003, s.94-103.

3.4.2.5. Yeni Zelanda'daki Çalışmalar

2005 yılından yayınlanan çalışma ile Yeni Zelanda bankaları ile 879 adet küçük işletmeleri arasında bankacılık hizmetlerinin sağlanması sürecinde banka şubelerindeki ilişki yöneticilerinin ilişki kalitesi üzerindeki etkileri incelenmiştir. Bu araştırmada banka-küçük işletme arasındaki ilişki, işletmeden işletmeye(business-to-business) bağlamında ele alınmıştır. Bankacılık ilişki kalitesi için müşteri memnuniyeti, taahhüt, güven, sosyal bağlar ve çatışmalar araştırma değişkeni incelenmiştir. Araştırmaya küçük işletmelerin yanında iki banka dahil edilmiştir. Araştırmanın genel bir sonucu olarak ilişki yönetiminin “iki ucu keskin bir kılıç” gibi olması nedeniyle hassas yürütülmesi gerekmektedir. Araştırmaya dahil edilen B bankasının küçük işletmeler nezdinde ilişki kalitesi %78 başarılıdır. Buna karşın A bankasının ise %68 oranında küçük işletmeler ile problemlili olduğu tespit edilmiştir.¹¹⁸

3.4.2.6. İsveç'deki Çalışmalar

2009 yılında yayınlanan çalışma ile İsveç'te 221 adet KOBİ örnekleme ile KOBİ-Banka ilişkisine müşteri memnuniyetinin teknik ve fonksiyonel faktörlerin etkisi incelenmiştir. Bankacılık hizmetlerinin sunumu, müşteri memnuniyetinin teknik boyutunu oluşturmaktadır. Bu nedenle bankacılık hizmetlerinin sunum yöntemini gösteren teknik boyut, müşteri-satıcı etkileşimini kapsamaktadır. SPSS istatistik programı ile yapılan analizler sonucunda bankacılık hizmetlerinin teknik ve fonksiyonel boyutlarının müşteri memnuniyeti ile ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmada KOBİ-Banka ilişkisinin müşteri memnuniyetini belirlemede personel etkileşimi araştırma değişkeni olarak alınmıştır. Diğer yandan bu çalışmada KOBİ-Banka ilişkisinde müşteri memnuniyetinin teknik ve fonksiyonel boyutunun birlikte incelenmesi, araştırmanın önemli yönüdür.¹¹⁹

2009 yılında yayınlanan çalışma ile İsveç'te 45 KOBİ sahibi ile KOBİ-Banka ilişkisinde bankaların KOBİ müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılama yeteneği, adaptasyon teorisi ile açıklanmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda KOBİ ve Banka arasındaki

¹¹⁸ Mark COLGATE ve Bodo LANG, “Positive and Negative Consequences of A Relationship Manager Strategy: New Zealand Banks and Their Small Business Customers”, **Journal of Business Research**, No:58, 2005, s.195-204.

¹¹⁹ Nicolaus LUNDAHL, Fatima VEGHOLM ve Lars SILVER, “Technical and Functional Determinants of Customer Satisfaction in The Bank-SME Relationship”, **Managing Service Quality**, Vol:19, No:5, 2009, s.581-594.

etkileşimde bankacıların rolü ve bankanın organizasyon fonksiyonun nasıl çalıştığı incelenmiştir. Araştırmaya katılan KOBİ sahipleriyle yapılan görüşmelerin derinlemesine analizi yapılmış ve bankacılarla paylaşılmıştır. KOBİ'lerle iletişim eksikliği yaşamaları, müşterinin özel isteklerini karşılamada bankacıların bilgi ve bireysel yetkinliklerinin olmaması, bankacılık sistemi için gerekli olan standartlaşma ve merkezileşmenin, bankaların KOBİ müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamada zorlaştırıcı temel nedenler olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bankacıların etkileşim halinde bulduklarında KOBİ'lerin ihtiyaçlarını karşılamada bankanın organizasyon yapısı tarafından bankacının bireysel yeteneklerinin etkilendiği tespit edilmiştir.¹²⁰

2011 yılında yayınlanan çalışma ile İsveç'te KOBİ-Banka ilişkisi, İlişkisel Pazarlama ve Şirket İmajı bağlamında açıklayıcı sayısal yöntemle 17 KOBİ ile yapılan görüşmelerle KOBİ-Banka ilişkisinde banka imajının etkisi incelenmiştir. Araştırma kapsamında aynı bankada çalışan 3 banka yöneticisiyle anket yapılmıştır. Bu araştırmada KOBİ-Banka ilişkisi kapsamında banka imajını şu iki şey belirlemektedir.

- Bankacıların KOBİ'lerin ihtiyaçlarını yerine getirmedeki uyum kabiliyeti,
- Bankacıların KOBİ'lerin ihtiyaçlarına uygun tavsiyede bulunması.

Bu araştırmada, bankacının KOBİ'lerin ihtiyaçlarını iyi anlaması, onlara özel çözüm üretmesi ile ilişkilerini iyi yönetmesi değişkenlerinin banka imajını belirlediği tespit edilmiştir.¹²¹

3.4.2.7. İngiltere'deki Çalışmalar

1992 yılında İngiltere'de Özel İşletmeler Forumu Üyeleri arasında dağıtılan yaklaşık 16.000 adet anketten %37,5 geri dönüş oranı ile 6.101 anketin doldurulması sağlanmıştır. Bu firmalar, İngiltere'nin Güney Doğu ve Güney Batısı'nda faaliyet göstermektedir. Bu araştırmada bankacılık ilişkilerinin taraflardan banka ve küçük işletmelere faydaları incelenmiştir. Bu araştırmada hizmet sunum kalitesini belirlemede

¹²⁰ Lars SILVER ve Fatima VEGHOLM, "The Dyadic Bank-SME Relationship Customer Adaptation in Interaction, Role and Organisation", **Journal of Small Business and Enterprise Development**, Vol:16, No:4, 2009, s.615-627.

¹²¹ Fatima VEGHOLM, "Relationship Marketing and The Management of Corporate Image in The Bank-SME Relationship", **Management Research Review**, Vol:34, No:3, 2011, s.325-336.

faktör analizi aracılığıyla belirlenen değişkenlerle SERVQUAL yöntemi kullanılmıştır. Ayrıca araştırmada katılımcıların memnuniyet düzeyini belirlemede kümeleme analizi kullanılmıştır. Katılımcılar arasındaki hizmet sunum kalitesini belirlemede bankalar tarafından sunulan hizmet ve ürünlerin kilit rol oynadığı tespit edilmiştir. Araştırmada düşük faiz oranları, iyi bankacılık ilişkileri ve iyi algılanan kalite ile banka ve küçük işletmelere faydalar sağlayacağı tespit edilmiştir.¹²²

3.4.2.8. Çin'deki Çalışmalar

2010 yılında yayınlanan çalışma, Çin'in Pekin şehrinde faaliyet gösteren ve Çin Şirketler Rehberi'nde yer alan 800 firmadan 259 KOBİ'de çalışan Finans Müdürlerini kapsamaktadır. Bu araştırmada bankacılık hizmetlerini sunan bankalarla ilişkilerin sürdürülmesinin modellenmesi hedeflenmiştir. AMOS'ta doğrulayıcı faktör analizi yardımıyla banka-şirket ilişkilerinin öncülleri ve sonuçları için bir dizi kanıtlar tespit edilmiştir. Bu çerçevede hizmet kalitesi için duygusal bağlılığın önemli bir öncül olduğu ve banka-şirket ilişkilerinin devam etmesini etkilediği tespit edilmiştir.¹²³

3.4.3. Türkiye'de KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Alanında Yapılan Çalışmalar

Türkiye eksenli KOBİ-Banka ilişkilerini inceleyen çalışmaların sadece bankacılık literatüründe olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda yapılan 2 yüksek lisans tezi ile bir ulusal ve bir de uluslararası dergide yayınlanan akademik çalışma bulunmaktadır. Buna karşın İlişkisel Pazarlama Bilim dalında Türkiye eksenli KOBİ-Banka ilişkilerini inceleyen herhangi bir çalışmanın olmadığı literatür taraması ile tespit edilmiştir.

2003 yılında yapılan çalışmada Samsun'daki KOBİ'lerin bankacılık ilişkileri incelenmiştir. Bu araştırma için 150 firma ile anket için görüşme yapılmıştır. Ancak bu firmalarda 75 tanesinden araştırma anketini doldurmaları sağlanabilmiştir. Bu çalışma KOBİ-Ticaret Bankaları ilişkilerinde banka hizmetlerinin firmalar üzerindeki etkisi

¹²² Christine T. ENNEW ve Martin R. BINKS, "Good and Bad Customers: The Benefits of Participating in The Banking Relationship", *International Journal of Bank Marketing*, Vol:14, No:2, 1996, s.5-13.

¹²³ Xin GUO, Angus DUFF ve Mario HAIR, "The Antecedents and Consequences of Commitment in Bank-Corporate Relationships: Evidence from the Chinese Banking Market", *Asia Pacific Business Review*, Vol:16, No:3, 2010, s.395-416.

üzerinde yoğunlaşmıştır. Araştırma ile firmaların genel olarak bankalardan memnun oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca firma tepe yöneticisinin profesyonel olmasının banka ile görüşme sıklığı ve borç oranı arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir.¹²⁴

2007 yılında yapılan çalışmada ilişkiye dayalı kredilendirmenin belirleyici unsurları incelenmiştir. Bu çalışmada 100 bankacı ve 100 KOBİ çalışanı ile toplam 200 anket yapılarak araştırma verileri elde edilmiştir. Araştırmaya Tekstil, Gıda, İnşaat ve diğer grubunda yer alan KOBİ'ler katılmıştır. Ayrıca araştırmaya katılan bankalar ise kamu, özel ve katılım bankaları olarak gruplanmıştır. Elde edilen veriler SPSS programında analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda firmaların %97'sinin çalıştığı bankadan memnun olduğu, tespit edilmiştir. Diğer yandan firmaların banka seçiminde kendilerini güvenli hissetmelerinin önemli olduğu, buna karşın bankanın yaygın şube ağına sahip olmasının önemli olmadığı tespit edilmiştir. Bu çalışmada bankaların ilişkiye dayalı kredilendirme yöntemini seçerken talep edilen kredi miktarına göre davrandığı tespit edilmiştir. Diğer yandan çalışmada Türkiye'de ilişkiye dayalı kredilendirme yapılmasının zor bir süreç olduğu belirtilmiştir.¹²⁵

2010 yılında yapılan çalışmada Ankara Sanayi Odası'na bağlı Sincan Sanayi Bölgesi'nde faaliyet gösteren 100 KOBİ ile yapılan anket ile elde edilen veriler SPSS programında analiz edilmiştir. Bu araştırma ile KOBİ-Banka ilişkisinde KOBİ'lerin bankalardan beklentileri ve memnuniyet düzeyleri tespit edilmek amaçlanmıştır. Bu çalışmanın temel çıkış noktasını, KOBİ'lerin finansman sorunu oluşturmaktadır. Bu araştırma konusu 10 soru ile sınırlı tutulmuştur. Bu araştırmada işletmenin faaliyet yılı, faaliyet gösterdiği sektör, yönetim tarzı, yöneticinin eğitim durumu ve yıllık cirosundan bağımsız olarak firmaların genellikle %53 oranındaki bankalarca sağlanan finansal desteklerden yararlanmadıkları tespit edilmiştir. Buna karşın araştırmaya katılan firmaların %47'sinin bankalarca sağlanan finansal desteklerden faydalandıkları tespit edilmiştir. Diğer yandan faaliyet yılı 0-5 yıl olan işletmelerin KOBİ finansman desteği almada daha istekli olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada KOBİ'lerin kredi

¹²⁴ Osman KARAMUSTAFA ve Aykut KARAKAYA, "KOBİ-Banka İlişkileri Üzerine Ampirik Bir Çalışma", **Banka-Mali ve Ekonomik Yorumlar Dergisi**, Sayı:1, 2003, s.75-90.

¹²⁵ Hüseyin HATİPOĞLU, "Ticari Bankacılık Sektöründe İlişkiye Dayalı Kredilendirme Sürecinin Belirleyicileri", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, SBE, Ankara, 2007), s.122-188.

kullanımında Kamu Bankalarını tercih ettikleri tespit edilmiştir. Diğer yandan KOBİ'lerin %80 oranında KOBİ teşvik araçlarından faydalanmadıkları veya bilgi sahibi olmadıkları tespit edilmiştir. Diğer yandan KOBİ'lerin %42 oranda KOBİ kredileri kullandıkları araştırmada tespit edilmiştir. Öte yandan bankalardan alınan kredilerin faiz oranları, KOBİ'lerin %84'nü finansman sıkıntısına sokan nedenlerin başında geldiği tespit edilmiştir.¹²⁶

2011 yılında yayınlanan çalışmada 2008 Yılı Kompass Firma Rehberi'nde yer alan İstanbul'da faaliyet gösteren firmaların bilgileri ve Türkiye'deki bankaların verilerinin eşleştirilmesi ile banka-firma ilişkileri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu araştırmada bankalar; 1)Büyük-Yerli-Özel Sermayeli, 2)Küçük-Yerli-Özel Sermayeli, 3)Büyük-Yabancı-Özel Sermayeli, 4) Kamu Bankaları, 5)Küçük-Yerli-Özel Sermayeli Katılım Bankaları, 6)Büyük-Yabancı Sermayeli Katılım Bankaları şeklinde gruplanmıştır. Araştırmada 2008 yılında 10170 adet firmadan 2511 firmanın herhangi bir bankacılık ilişkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Buna karşın 7659 firmanın en az bir bankacılık ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan bazı firmaların ise birden fazla bankacılık ilişkisinin olduğu ve ortalama olarak firmaların 2'den fazla banka ile banka ilişkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan araştırma kapsamında bankalardaki 16056 bankacılık işlemlerinden %74'nün Büyük-Yerli-Özel Sermayeli Bankalarla, %8'nin Küçük-Yerli-Özel Sermayeli Bankalarla, %8'nin Yabancı-Özel Sermayeli Bankalarla, %7'sinin Kamu Bankalarıyla ve %2'sinin Yerli-Yabancı Sermayeli Katılım Bankaları ile yapıldığı tespit edilmiştir. Bu araştırmada banka türü ve firma özellikleri arasında güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Firma ve banka verilerinin eşleştirilmesi ile elde edilen sonuçların her ülkede aynı olmadığı araştırma sonucu olarak ifade edilmiştir. ABD'de büyük firmaların daha çok finansal tablo verilerine göre büyük bankalardan kredi almaktadır. Buna paralel Türkiye'deki KOBİ'ler, bankacılık ilişkilerinde büyük bankaları tercih etmektedirler. Diğer yandan genç, büyük ve çoklu bankacılık ilişkilerine sahip sanayi ve madencilik alanında faaliyet gösteren firmaların yabancı bankalarla çalıştıkları tespit edilmiştir. Ayrıca küçük ama farklı sektörlerde faaliyet gösteren ve çoklu bankacılık ilişkilerine sahip

¹²⁶ Duygu KILIÇ, "KOBİ-Banka İlişkisinde KOBİ'lerin Bankalardan Beklentileri ve Memnuniyet Düzeyleri", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, EBE, Ankara, 2010), s.58-98.

şeffaf firmaların ise Kamu Bankaları ile çalışmayı tercih ettikleri tespit edilmiştir. Öte yandan Katılım bankalarının ise genç, şeffaf ve çoklu bankacılık ilişkilerine sahip firmaları ve üretici ve üretim odaklı firmaları tercih ettikleri tespit edilmiştir.¹²⁷

¹²⁷ Steven ONGENA ve İlkey ŞENDENİZ-YÜNCÜ, “Which Firms Engage Small, Foreign, or State Banks? And Who Goes Islamic? Evidence from Turkey”, **Journal of Banking & Finance**, No:35, 2011, s.3213–3224.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ İSTANBUL ÖRNEĞİ: METODOLOJİ, MODEL VE VERİ

Bu bölümde, kredi ve likidite açısından KOBİ-Banka ilişki yönetiminin İstanbul Örneğini içeren ampirik analize ilişkin metodoloji, model ve analizde kullanılan veri hakkında bilgi verilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın amacı, önemi, yöntemi, sınırları, varsayımları, hipotezleri, araştırma modeli ve tanımlamalar ile verilerin analiz süreçleri açıklanmıştır.

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

KOBİ'ler ülke ekonomilerinde önemli düzeyde istihdam sağlaması ile sosyal rol oynamaktadır. Ancak sermaye yapıları ve finansman ihtiyaçlarını karşılamada yeterli düzeyde olmayan KOBİ'lerin bankalarla iletişim halinde olması, kriz dönemlerinde likidite dar boğazına düşmeyi önlemek amacıyla kredi ihtiyaçlarını planlamaları, kurumsallaşmalarına katkı sağlayacaktır.

Küreselleşme ile artan rekabet, işletmelerin daha zorlu koşullarda çalışmak zorunda bırakmıştır. Bu nedenle işletmeler, düşük maliyet ile yeni pazarlara rekabetçi fiyatlarla ulaşabileceklerdir. Diğer yandan işletmelerin finansal yükümlülüklerini karşılayabilmek için likidite ihtiyacını sağlama ve likidite fazlasını da en verimli şekilde değerlendirmede bankalarla ilişki kurmaları, geliştirmeleri ve devam ettirmeleri kredi temin etmede önemli katkı sağlayacaktır. Ekonomik konjonktürden etkilenmeyi azaltma ve finansal hizmet çeşitliliği sağlamak amacıyla birden fazla banka ile ilişki halinde olmaları riski azaltma açısından kritik önem taşımaktadır.

Türkiye'de faaliyette bulunan bütün mevduat bankaları, artan rekabet nedeniyle karlarını artırmak ve müşteri profilini geniş tabana yaymak amacıyla KOBİ'lere kredi ve bankacılık hizmetlerini "KOBİ Bankacılığı" segmentinde sunmaktadır.

Bu nedenle çalışmada kredi ve likidite açısından KOBİ'lerin bankalarla ilişkilerini, nasıl yönettiklerini belirlemek temel amaç olarak hedeflenmiştir. Diğer yandan KOBİ'lerin kredi ve likidite açısından ilişki yönetimine bakış açılarını belirlemek için istatistiksel yöntemlerle analizler yapılacaktır. Bu analizler çerçevesinde öneriler sunmaya ve genellemeler yapmaya çalışılacaktır.

4.2. ARAŞTIRMANIN ÖNGÖRÜLERİ

Kredi ve likidite açısından KOBİ-Banka ilişki yönetimini inceleyen araştırmanın öngörülleri şunlardır:

- Ankette yer alan sorulara katılımcıların doğru, samimi ve hiçbir etki altında kalmadan cevap verdiği düşünülmüştür. Bu kapsamda anket sorularının KOBİ'lerin kredi ve likidite açısından KOBİ-Banka ilişki yönetimi için genel eğilimlerini ortaya çıkardığı düşünülmektedir.
- Ankete katılan KOBİ'ler ve bankacıların araştırma evrenini temsil ettikleri düşünülmektedir.
- Araştırmaya katılım sayısı ile verileri elde etme yönteminin uygun olduğu ve dolayısıyla elde edilen sonuçlara güvenilebileceği düşünülmektedir.

4.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLARI

Bu tezde tüm araştırmalarda olduğu gibi çeşitli metodolojik sınırlamalar bulunmaktadır. KOBİ-Banka ilişki yönetimi için ilişki ve eğilimlerin belirlenmesi, araştırma karakteristikleri kapsamındaki sorularla sınırlandırılmıştır. Bu kapsamda analizler “Dağıtım Kanalları”, “Müşteri Memnuniyeti”, “Kurumsallaşma ve Raporlama”, “Bilgi ve Uzmanlık”, “Kredinin Yapısı ve Prosedürler”, “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı”, “Likidite Yönetimi” ile “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” olan anket ana karakteristikleri ile sınırlandırılmıştır. Veri analizleri, araştırma ana karakteristiklerini içerecek şekilde sınırlandırılmıştır.

Büyük işletmeler, araştırma kapsamının dışında bırakılmıştır. Araştırma evreninin tamamına ulaşmak emek, zaman ve maliyet açısından çok güçtür. Bu nedenle araştırma kapsamında yapılan analizler, elde edilen 553 anket ile sağlanan verilerle sınırlıdır. Bu araştırma ile elde edilen verilerin tüm İstanbul'daki KOBİ'lere ve bankacılara genellemek mümkün değildir. Ancak bu araştırma ile iki farklı katılımcı grubunun görüşleri ile KOBİ'lerin KOBİ-Banka ilişki yönetimi eğilimlerinin anlaşılmasına katkı sağlanacaktır.

Araştırma için hem KOBİ'ler hem de bankacıların anketleri, internet ortamında doldurabilmeleri için linkler hazırlanmıştır. Ancak bu linklere bankaların bilgi güvenliği uygulamaları nedeniyle anketleri dolduracak bankacıların erişimi engellenmiştir. Bu durum bankacılara uygulanan anket için teknolojik sınırlama oluşturmuştur. Ayrıca bankalarda işlem yoğunluğu ve izin süreçlerinin zaman alması nedeniyle yüz yüze anket yapılamamıştır. Bu husus da bankacılar tarafından doldurulacak anketler için diğer bir sınırlama olmuştur.

KOBİ'lerde anketi dolduracak kişinin KOBİ'lerin bankacılık ilişkilerini yürüten sahip/genel müdür/muhasebe müdürü/finansman müdürü/yetkili personel olmasına dikkat edilmiştir. Bu husus KOBİ'lerin araştırmaya katılım sayısını sınırlamıştır. Ayrıca her KOBİ'nin bir anket doldurması ise diğer bir sınırlamadır. Diğer yandan internet ortamında gönderilen ankete KOBİ'lerin duyarsız kalmaları ile araştırmaya katılımları düşük olmuştur.

Araştırmanın sonuçlandırılması için zaman kısıtı olarak "Nisan-Haziran 2012" dönemi belirlenmiştir.

4.4. ARAŞTIRMA MODELİ

Kredi ve likidite açısından KOBİ-Banka ilişki yönetimi araştırmasının 8 ana karakteristik; "Dağıtım Kanalları", "Müşteri Memnuniyeti", "Kurumsallaşma ve Raporlama", "Bilgi ve Uzmanlık", "İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı", "Likidite Yönetimi", "Kredinin Yapısı ve Prosedürler" ile "Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar"dan oluşmaktadır. Bu 8 ana karakteristik toplam 65 sorudan

oluşmaktadır. Araştırma amacı doğrultusunda oluşturulan model ve modelin karakteristikleri, aşağıda şekil halinde gösterilmiştir.



Şekil 15: KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Araştırma Modeli ve Ana Karakteristikleri

Kaynak: Araştırma için yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Araştırma kapsamında KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile araştırma ana karakteristikleri arasındaki ilişkiler, istatistiki yöntemlerle test edilmiştir.

4.4.1. Dağıtım Kanalları Karakteristiği

Dağıtım, üretilmiş olan mamullerin üreticiden tüketiciye akışına ilişkin tüm faaliyetleri kapsamaktadır. Bu kapsamda dağıtım kanalı, bir malın üreticiden tüketiciye hareketinde izlediği yol olarak tanımlanmaktadır.¹²⁸ Bankaların KOBİ'ler dahil bütün müşterilerine dönük dağıtım kanalları yöntemleri, teknolojik gelişmelerle çeşitlenmiştir.

4.4.1.1. Bankalarda Dağıtım Kanalları

Dağıtım kanalı, genel olarak bir ürünün üreticiden dağıtıcıya doğru hareketi ilgili bir pazarlama değişkenidir. Ekonomik sistemde üretim nispeten büyük ölçeklerde ve belli sayıda işletme tarafından gerçekleştirilmektedir. Ancak tüketim coğrafi olarak

¹²⁸ Serpil DÖM, *Girişimcilik ve Küçük İşletme Yöneticiliği*, Ankara: Detay Yayıncılık, 2. Baskı, Şubat 2008, s.192.

dağınık, küçük ölçeklerde ve sık aralıklarla gerçekleşmektedir. Burada üretilen mallarda üretimle tüketim arasında bir çelişki oluşmaktadır. Bu çelişki, üretilen hizmetler için de geçerlidir. Burada pazarlamanın dağıtım değişkeni devreye girerek, üretilen malların zaman, miktar ve yer açısından uyumsuzluğu ortadan kaldırmaya yardımcı olmaktadır. Böylece malların mülkiyeti üreticiden tüketiciye devredilmektedir. Genel olarak üretilen mallar, üretici tarafından ya doğrudan ya da aracılar vasıtasıyla dolaylı olarak müşteriye ulaştırılmaya çalışılmaktadır.¹²⁹ Üretilen malın doğrudan tüketiciye ulaştırılmasına doğrudan dağıtım kanalı adı verilmektedir. Diğer yandan üretilen malın aracılar vasıtasıyla tüketiciye ulaştırılmasına ise dolaylı dağıtım kanalı adı verilmektedir. Bu iki yöntemin seçimi üreticinin stratejik kararına bağlıdır.

Bankalar, finansal hizmet üreten işletmeler olduğundan dağıtım kanalını kendi şubeleri ile sağlamaktadırlar. Burada etkin unsur insan olduğundan, yüz yüze iletişimle finansal ürünlerin müşteriye doğru anlatılması önem taşımaktadır. Çünkü bankacılık uzmanlık gerektiren bir sektördür. Bu açıdan müşterinin algılamasını sağlayarak talep oluşturmada banka genelinde aynı uygulamaların ve politikaların uygulanarak diğer bankalardan farklılık oluşturmada banka şubeleri dağıtım kanalı olarak kullanılmaktadır. Banka dağıtım kanalının yaygınlığı, bankanın pazarlama ve büyüme stratejisi ile doğrudan ilgilidir.

Bankalarda dağıtım kanalları, geleneksel ve alternatif dağıtım kanalları olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

4.4.1.1.1. Geleneksel Dağıtım Kanalları

Bankalar, potansiyel müşterilerinin yoğun olarak buldukları yerlerde şube açarak hizmetlerini doğrudan pazarlarlar. Diğer yandan bankalar kişisel satış yöntemini de pazarlama yöntemi olarak kullanmaktadır. Burada banka kendi satış elemanlarını kullanarak müşteriye hizmetlerini ulaştırmaya çalışır. Bankalar dağıtım kanallarında genellikle aracı kullanmazlar. Fakat kimi hizmetlerin sunumunda, bankaların aracı kullandıklarını görmekteyiz. Bankaların kullanmış oldukları aracılar, muhabir bankalar ve geniş dağıtım kanallarına sahip işletmelerdir. Muhabir banka, aynı yerde şubesi

¹²⁹ Yavuz ODABAŞI, **Banka ve Sigorta Pazarlaması**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayın No:1368, 2002, s.56.

bulunmayan bir bankanın bir anlaşmaya bağılı olarak, bu bölge için sunacağı hizmetleri yapmaya yetkili kılınan bankadır. Böylece banka, kendi teşkilatının olmadığı yerde, ayrı bir örgütlenme maliyetine katlanmadan işlerini yürütür. Bankalar kimi zaman geniş dağıtım kanalları olan işletmeleri de aracı olarak kullanırlar. Bankalar bu işletmelerin yaygın şube zincirlerinden faydalanarak belirli bir komisyon karşılığı hizmetlerini müşterilerine ulaştırırlar.¹³⁰

4.4.1.1.2. Alternatif Dağıtım Kanalları

Alternatif dağıtım kanalları, teknolojinin ilerlemesiyle birlikte çeşitliliği artmış olan dağıtım kanallarıdır. Bu kapsamda bankacılıkta teknolojik uygulamalar, bankacılık işlemlerinin kolay bir şekilde yapılmasını mümkün hale getirmiştir. Bu kapsamda alternatif dağıtım kanalları, elektronik bankacılık olarak da isimlendirilmektedir. Alternatif Dağıtım Kanalları ve uygulamaları şunlardır.¹³¹

- ATM (Otomatik vezne makineleri)
- POS (Satış noktası terminali)
- Çağrı Merkezi
- Akıllı Telefonlar
- Telefon Bankacılığı
- Ev ve Ofis Bankacılığı
- İnternet Bankacılığı
- Kiosk Bankacılığı
- Mobil Bankacılık
- Otomatik Takas Sistemleri

¹³⁰ A.g.e., s.58.

¹³¹ Metehan TOLON, “Ticari Bankalarda Pazarlama Stratejilerinin Uygulanması ve Türkiye’deki Ticari Bankalar Üzerine Bir Alan Çalışması”, <http://w3.gazi.edu.tr/web/metehan/4.pdf>, (Erişim:26.11.2012); Seyit Ahmet İŞKİN, **Elektronik Bankacılık Hizmetleri ve Denetimi**, İstanbul:İTO Yayınları, No:2011-8, 2012, s.47-65.

- Elektronik Fon Transferi(EFT)
- Uluslararası Para Trasferi(SWIFT)
- Plastik Kartlar ve Kredi Kartları
- Otomatik Nakit Yönetimi

4.4.2. Müşteri Memnuniyeti Karakteristiği

Bankalar dahil bütün işletmeler, rakipleri ile rekabet etmek ve karlılığını sürekli kılabilme amacıyla değişen taleplere uyarak ayakta kalma ve değişen şartlara cevap vermeye çalışmaktadırlar. Bu çerçevede işletmelerin faaliyet gösterdiği sektörlere göre müşterilerin beklentileri farklılık göstermektedir.

Müşteri memnuniyeti, işletmelerin türüne göre farklı faktörler tarafından belirlenmektedir. Bu açıdan bir üretim işletmesi ile bir hizmet işletmesindeki müşteri memnuniyeti kriterleri farklılık gösterecektir. Ancak genel anlamda hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyetini etkileyen önemli faktörlerden biri olduğu bir gerçektir. Burada hizmet kalitesi, üretilen hizmetin ya da ürünün müşterinin ihtiyacını karşılaması olarak değerlendirilebilir. Bir üretim işletmesinde, üretilen ürünlerin bazı fiziksel özellikleri göz önünde bulundurularak kalitesini ölçmek daha kolaydır. Ancak bir hizmet işletmesinde sunulan hizmetin soyut olması, türdeş olmaması, eşzamanlılık, dayanıksızlık gibi özellikleri nedeniyle hizmetin kalitesinin ölçülmesi oldukça zor olmaktadır.¹³²

Günümüzde yeni bir müşteri kazanmanın maliyetinin, mevcut müşteri ile iş yapmanın maliyetinden altı kat fazla olduğu tahmin edilmektedir. Bu da işletmeleri mevcut müşterilerinin memnuniyetlerini sürekli kılmaya zorlamaktadır.¹³³

¹³² Kerim BANAR ve Vedat EKERGİL, “Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:10, Sayı:1, 2010, s.40.

¹³³ Mehmet GENÇTÜRK, Adnan KALKAN ve Ömer Faruk OKTAR, “Bireysel Bankacılıkta Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörler: Burdur ve Isparta İllerinde Bir Uygulama”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:16, Sayı:2, 2011, s.60.

4.4.3. Kurumsallaşma ve Raporlama Karakteristiği

Şahıs işletmeleri haricindeki bütün işletmeler, sahip veya ortaklarının şahsiyetinden ayrı bir tüzel kişilik olarak kurulmaktadır. Bu tüzel kişiliğin faaliyetleri ve kararları, yetkili organları tarafından alınmaktadır. Yetkili organların sorumlulukları, ortaklara karşı belirlenmiştir. Ancak şahıs işletmelerinde ise işyeri sahibi aynı zamanda tek yetkili kişidir. Bu nedenle işletme ile sahibi özdeşleşmiştir.

KOBİ'ler dahil bütün işletmelerin organizasyon yapılarına göre şirket içinde uygulanan kural ve politikaları olması gerekir. Ayrıca organizasyon içerisinde hiyerarşik ast-üst, yatay-dikey ve matrix görevlerin belirlenmesi, hedeflerin gerçekleştirilmesinde önemli bir fonksiyon sağlar. Ayrıca şirketlerin yasal olarak uymak durumunda oldukları kurallar ve standartlara göre işlemlerini yapmaları gerekmektedir. Bu açıdan bilişim ve teknolojik alt yapının buna uyumlu hale getirilmesi ile izleme ve kontrol fonksiyonunda etkinlik sağlanabilir. Diğer yandan yasal kural ve standartlara uyum, işletmenin ceza vb. yatırımlara maruz kalmasını engelleyecektir.

Genel olarak kurumsallaşmayı, bir şirketin kişilerden ziyade kurallara, standartlara, prosedürlere sahip olması, kendine özgü selamlama biçimlerini, iş yapma usul ve yöntemlerini içermesi ve bu sayede diğer şirketlerden farklı ve ayırt edici bir kimliğe bürünmesi süreci olarak tanımlanabilir.¹³⁴ Buna karşın raporlama ise kısaca bilgi verme veya çeşitli bilgileri çeşitli formatlarda yapılandırılmış veya yapılandırılmamış raporlarda sunma anlamına gelmektedir. Burada raporlama ile ilgili olarak raporlayan ve raporlanan şeklinde iki taraf bulunmaktadır. Bu kapsamda raporlayan, bilgileri hazırlayıp sunan demektir. Diğer yandan raporlanan ise hazırlanan bilgileri teslim alan kişiyi veya makamı ifade etmektedir. Raporlar, finansal bilgi sisteminin çıktıları olan ve bir haberleşme aracı niteliği taşımaktadır. Burada muhasebe sisteminde toplanan, depolanan işlenen verilerin, sistematik bir biçimde

¹³⁴ Nihat ALAYOĞLU, **Aile Şirketlerinde Yönetim ve Kurumsallaşma**, İstanbul:Müsiad Yayınları, No:42, 2003, s.63.

sınıflandırılması sağlanmaktadır. Raporlar, talep edene göre özel formatlarda hazırlanabilir.¹³⁵

KOBİ'lerin bankalarla kredi ilişkilerini yürütürken kredi dosyası kapsamında talep edilen bilgi ve belgelerin sağlanması, raporlama altyapısına sahip olma, işletmenin kredi talebinin doğru anlatılması, işletmenin gerçek durumunun aktarılmasında uzman personele sahip olması önemlidir. İşletmenin kurumsallaşma ve raporlama altyapısının bütçe, nakit akım tablosu, gelir tablosu, bilanço, kredi takip tablosu, satışların maliyeti tablosu gibi raporların yapılabilmesi işletmeyi kredi almada veri ve belge sunmayı kolaylaştıracaktır. Bu da işletmenin kurumsallaşma ve raporlama düzeyini ortaya koyacaktır. Diğer yandan işletmenin bütün gelir ve giderlerini raporlamada, uluslararası standartlara göre raporlayabilmesi için kayıt dışı işlemlerinin bulunmaması da gerekir. Bu çerçevede işletmenin finansal bilgilerinin gerçeği yansıtmaması, kredilendirme kararını olumsuz etkileyecektir.

4.4.4. Bilgi ve Uzmanlık Karakteristiği

KOBİ'lerin organizasyon yapılarına uygun olarak finansal işlemlerini yürütecek personel veya yetkili istihdam etmeleri ile bankalardaki kredi ve diğer finansal işlemlerin yürütülmesini kolaylaştıracaktır. Özellikler kredi ve finansman hakkında tecrübeli personelin istihdam edilmesi, bankalar nezdinde işletmenin avantajlar elde edebilmesine katkı sağlayacaktır. Bu kapsamda kredi ihtiyacı için bankalarla ilişkilerin sağlıklı ve uzun vadeli yürütülmesi işletmeye uygun maliyetli kredi sağlanması ve diğer finansal işlemlerin yapılmasına etki edecektir. Bilgi ve uzmanlık, belirli eğitim ve iş tecrübesini de beraberinde getirmektedir. KOBİ-Banka ilişki yönetiminde bilgi ve uzmanlık, işletmeye finansal kararlarında fırsatları yakalamasını ve karlılık seviyesini artırmasına neden olabilir. Ancak bilgi ve uzmanlığın bulunmadığı durumda ise işletmenin yanlış finansal kararlar alarak şirketin zarara uğraması, hatta iflas etmesi bile gündeme gelebilir. İş hayatında bunun çok fazla örnekleri bulunmaktadır.

¹³⁵ Musa ÇAKIR, “Küçük ve Orta Boy İşletmelerde Finansal Raporlama ve Kazakistan Örneği”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, SBE), s. 41. <http://www.manas.kg/sbe/tezler/isletme/musacakir.pdf>. (Erişim:05.07.2012).

4.4.5. İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı Karakteristiği

İşletmelerin bankalarla kredi ve diğer finansal işlemlerinde ulaşılabilir olmanın önemi çok büyüktür. Bu husus bankanın da işletmeye rahat ulaşabilmesini sağlayacaktır. Bu nedenle bankalar, şubeleri için hinterland belirlemektedir. Burada amaç potansiyel ve mevcut müşterilerine rahat ulaşmaktır. Bu çerçevede işletmelerin problemleri, çabuk çözüme kavuşturulabilecektir. Diğer yandan bankacılar, müşterilerini düzenli olarak ziyaret etmeleri, yeni işbirliği fırsatlarının doğmasına ortam hazırlayacaktır. Ayrıca kredi kararlarının uzun prosedürler yerine sonuca ulaştıracak bir kredi organizasyonu ile kredi tahsislerinin sağlanabilmesi de işlem hızı açısından önem taşımaktadır. Öte yandan bankacıların değişen ekonomik şartlara göre KOBİ'lere danışmanlık yapması ve muhtemel tehdit ve fırsatları aktararak, onların finansal ihtiyaçlarına çözüm aranması gerekir. Ayrıca banka yöneticisinin veya işletme yöneticisinin ulaşılabilirliği iletişime katkı sağlayacaktır.

4.4.6. Likidite Yönetimi Karakteristiği

Likidite kısaca, işletmenin borçlarını ödeme kabiliyeti olarak tanımlanabilir. İşletmelerde kuruluşundan faaliyetlerinin sona ermesine kadar sürekli bir para akımı vardır. İşletmelerin gereğinden fazla likiditeye sahip olması veya nakit girişlerinin nakit çıkışlarının üzerinde gerçekleşmesi istenmeyen bir durumdur. Çünkü işletmenin gereğinden fazla likit araçlara sahip olması, bu parasal fonların atıl halde tutularak değerlendirilmediği ve dolayısıyla işletmenin bu fonlar vasıtasıyla sağlayacağı muhtemel kazançlardan vazgeçmesi anlamına gelir. İşletme bu fonları elde tutarak likiditesini artırmak yerine yatırıma yönlendirerek karlılığını artırabilir.¹³⁶ İşletmeler, yıllık bütçeleri ile birlikte nakit akım tablosu hazırlayarak günlük, haftalık, aylık ve yıllık dönemler itibarıyla likidite fazla veya ihtiyaçlarını belirlemektedirler. Finans yöneticisi, şirketin likidite pozisyonuna göre kredi kullanma veya eldeki fazla fonu finansal piyasalarda finansal enstrümanlara yatırma imkanı bulunmaktadır. Bu sayede işletmenin esas faaliyetleri yanında finansal piyasalardan da gelir elde etmesi sağlanabilecektir. Diğer yandan işletmelerde likidite yönetimini sadece nakit yönetimi olarak düşünmeyerek geniş anlamda düşünmek gerekir. Böylece finansal risk yönetim

¹³⁶ Tamer MÜFTÜOĞLU, *İşletme İktisadı*, Ankara:Turhan Kitabevi, 1999, s.301.

uygulamaları ile farklı finansal enstrümanlar likidite yönetiminde kar sağlayan araçlar olarak kullanılmaktadır.

4.4.7. Kredinin Yapısı ve Prosedürler Karakteristiği

Bankalar, KOBİ'lere kredi verirken bazı bilgi ve belgeleri isterler. Ayrıca kredinin geri ödemesini garanti almak amacıyla teminat talep ederler. Bu teminatların kapsamı, verilen kredi türü ve miktarına göre değişiklik göstermektedir.

KOBİ'ler likidite ihtiyacını gidermek amacıyla kredi ihtiyacını karşılamada bankalarla farklı davranış kalıplarına sahiptirler. Bankalar, banka içi kredi organizasyonundan ve gerekli teminatları aldıktan sonra ve banka fiyatlama politikasına göre kredi verirler. Ancak bu kredilendirme sürecinin uzaması veya KOBİ'ler tarafından talep edilen kredi miktarının onaylanmaması memnuniyetsizliğe neden olabilir. Bu çerçevede işletmelerin talep ettiği kredi türü ve miktarı ile bankanın vermek istediği kredi türü ve miktarı arasındaki farklılıklar, KOBİ-Banka ilişki yönetimini olumsuz etkileyecektir.

4.4.8. Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar Karakteristiği

Bankacılık sektöründe yaşanan rekabet ile bankalar farklı segmentteki müşterilerine finansal ürünlerini satmaya çalışmaktadırlar. Bu kapsamda KOBİ'ler, rekabetin bir boyutu olarak son zamanlarda bankalarca daha fazla önem verilmeye başlanmıştır. Bu çerçevede “KOBİ Bankacılığı” konseptinde hizmetler sunulmaya başlanmıştır. Ayrıca bankalar, organizasyon yapılarını KOBİ'leri dikkate alan şekilde revize etmişlerdir. Bu nedenle KOBİ'ler dönük ürünler, Ticari Bankacılık altında yürütülürken bugün KOBİ Bankacılığı, Girişimci Bankacılık, İşletme Bankacılığı vb. isimler altında organizasyon yapıları oluşturulmuştur. Bankalar topladıkları mevduatı, belirli sayıda büyük işletme yerine daha fazla sayıda veya gelişme potansiyeli yüksek olan KOBİ'lere kredi olarak vermek amacıyla etkin pazarlama çalışmaları yapmaktadırlar. Bankacılık sektörüne yabancı bankaların girmesi, sermaye yeterliliği, teminat düzeyi, karşılıklar, ekonomik konjonktürün KOBİ-Banka ilişkileri üzerinde etkisi bulunmaktadır. Bu kapsamda düzenleyici kurumlarca yapılacak düzenlemeler, kredilendirme üzerinde etkili olmaktadır. Ayrıca kredi piyasasında devletin temel

borçlanıcı olması, kredi verilecek fon miktarını devletin özel sektörle rekabeti ile dışlama etkisi yaşanmaktadır. Ayrıca düzenleyici kurumların bankalara dönük regülasyonları ve bankalara getirilen yeni yükümlülükler, kredilendirme ve bankacılık ilişkilerinin gelişmesi üzerinde etkili olmaktadır.

4.5. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

Sosyal bilimlerde araştırma konusunun istatistiki olarak test edilmesi için hipotezler oluşturulması gerekmektedir. Bu çerçevede hipotez, araştırma konusuyla ilgili olarak öne sürülen, doğruluğu veya yanlışlığı henüz test edilmemiş, fakat doğruluğuna önceden güvenilen bir önerme, ifade veya çözümleme olarak tanımlanmaktadır.¹³⁷ Araştırmanın hedefleri doğrultusunda KOBİ'lerin kredi ve likidite açısından KOBİ-Banka ilişki yönetimini araştırmak için oluşturulan model çerçevesindeki ana karakteristikler arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığını test etmek amacıyla oluşturulan hipotezler aşağıda sunulmuştur.

H₁=KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile Dağıtım Kanalları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂=KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile Kurumsallaşma ve Raporlama arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₃=KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile Müşteri Memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₄=KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile Bilgi ve Uzmanlık arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₅=KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₆=KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile Kredinin Yapısı ve Prosedürler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

¹³⁷ Halil SEYİDOĞLU, **Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı**, İstanbul:Güzem Yayınları, No:10, Geliştirilmiş 6.Baskı, 1995, s.11.

H_7 =KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_8 =KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile Likidite Yönetimi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4.6. AMPİRİK ANALİZDE KULLANILAN VERİ

4.6.1. Anketin Tasarımı ve Yapısı

KOBİ-Banka ilişki yönetimi araştırmasında veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Bu çerçevede anketi, katılımcının daha önce belirlenmiş bir sıralamada ve yapıda hazırlanan sorulara cevap vermesi ile veri elde etme yöntemi olarak tanımlayabiliriz.¹³⁸ Anket tasarımı için Bankacılık ve İlişkisel Pazarlama bilim dallarında KOBİ-Banka ilişki yönetimi ile ilgili literatür taraması yapılmıştır. Bu kapsamda hazırlanan soruları içeren taslak anket için bir pilot uygulamanın yapılması ve ilgili düzeltmelerin yapılması araştırmaya katkı sağlayacaktır. Bu çerçevede anket formlarındaki araştırma tasarım hatası ve ifade hatalarından kaçınmak için farklı bankada çalışan bankacıların görüş ve önerileri dikkate alınmıştır. Ayrıca bu şekilde hazırlanan taslak anket formları tez danışmanı tarafından değerlendirilmiş ve önerileri ankete dahil edilmiştir. Diğer yandan anketin 10 kişilik bankacı ve şirket çalışanı bir gruba uygulaması yapılmış ve değerlendirmeleri alınmıştır. Bu sayede araştırmanın zenginleşmesi sağlanmıştır. Bunlardan sonra anket, uygulama aşamasına hazır hale gelmiştir.

Anket formlarındaki soruların ölçeği için “Kesinlikle Katılıyorum” ile “Kesinlikle Katılmıyorum” arasında 5’li likert ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçeğin yapısı, SPSS programında aşağıda belirtilen kodlarla girilmiştir.

¹³⁸ Remiz ALTUNIŞIK ve Diğerleri, **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı**, Adapazarı:Sakarya Kitabevi, Birinci Baskı, Ekim 2001, s.82.

Tablo 8: Araştırma Sorularının Ölçeği

Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	2	3	4	5

Araştırmada genel eğilim belirlenmeye çalışıldığından tuzak soru sorulmamıştır. KOBİ'lere ve bankacılara dönük hazırlanan anketlerin birinci bölümleri katılımcıların şahsi bilgilerinden çok çalıştıkları KOBİ veya bankanın genel demografik bilgilerini içermektedir(Ek:2, Ek:3). Bu kapsamda anket formlarının birinci bölümünde KOBİ'lere 18 soru ve bankacılara ise 8 soru sorulmuştur. Ayrıca anket formlarında evet-hayır şeklinde cevaplanabilecek soruların yanında birden fazla seçeneğin tercih edilebileceği esnek yapıda sorular bulunmaktadır. Araştırmanın konusunun temelini oluşturan ikinci bölümde 8 ana karakteristik altında 65 soru bulunmaktadır. Bu kapsamda KOBİ'lere toplam 83 ve bankacılara ise toplam 73 soru sorulmuştur. Araştırmanın ana değişkenlerini içeren bu sorular, hem KOBİ'lerin hem de bankacıların cevaplayabileceği aynı cümle yapısı ile ortak hazırlanmıştır. Burada aynı konu hakkında iki farklı grubun görüşünü alarak araştırma konusu için doğru veri elde edilmesi hedeflenmiştir. Böylece araştırmada doğru eğilimin ortaya çıkacağı beklenmektedir. Araştırma anketlerin sorularının dağılımları aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 9: Araştırma Anketlerinin Yapısı

Katılımcı	I.Bölüm Soru Sayısı	II.Bölüm Soru Sayısı	Toplam Soru Sayısı
KOBİ	18	65	83
Banka	8	65	73

Araştırma için hazırlanan anketlerdeki araştırma ölçeği ana karakteristikleri ve soru dağılımları aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 10: Araştırma Ölçeği Ana Karakteristikleri ve Soru Dağılımları

Ana Karakteristikler	Ankette Yer Alan Sorular	Soru Sayısı
1 Dağıtım Kanalları	A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9	9
2 Müşteri Memnuniyeti	B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7	7
3 Kurumsallaşma ve Raporlama	C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7	7
4 Bilgi ve Uzmanlık	D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7	7
5 İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı	E1,E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E9, E10	10
6 Likidite Yönetimi	F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7	7
7 Kredinin Yapısı ve Prosedürler	G1, G2, G3, G4, G5, G6, G7, G8, G9, G10, G11	11
8 Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar	H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7	7
	Toplam	65

4.6.2. Araştırma Verilerinin Toplanması ve İşlenmesi

Araştırma verilerinin elde edilmesi amacıyla İSO ve İTO'dan toplam 40.000 firmanın mail adresi temin edilmiştir. Bu firmalardan KOBİ tanımına esas alınan 250'den fazla çalışanı olan firmalar elenmiştir. Ayrıca iki odaya birden kayıtlı firmaların eşleştirilmesi ile eleme yapılmış ve araştırma için mail gönderilecek toplam 37.562 firma sayısı tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılımı sağlamak ve teknolojik uygulamalardan faydalanmak amacıyla KOBİ'ler için hazırlanan anket linki, ekte sunulan karar gereği Kadir Has Üniversitesi Bilgi İşlem Müdürlüğü'nce(Ek:1) toplam 37.562 firmaya gruplar halinde iki defa gönderilmiştir. İlk gönderimden sonra 15 gün cevap beklenmiş ancak 5 firmanın anketi doldurduğu tespit edilmiştir. Daha sonra aynı firma grubuna ikinci defa mail gönderimi yapılmıştır. Ayrıca anket linki araştırmacı tarafından katılımı artırmak için İstanbul'daki sanayi siteleri ve meslek örgütlerinin mail gruplarına gönderilmiştir. Böylece katılımın artırılması ile daha fazla veri elde edilmesine çalışılmıştır. Bütün bunlardan sonra KOBİ'lerden elde edilen anket sayısının 183 olduğu tespit edilmiştir. Araştırma için doldurulan anketlerin incelenmesi sonucunda 5 anketin mükerrer olduğu

ve araştırma için uygun doldurulmadığı tespit edilmiştir. Bunların elenmesi ile net toplam 178 adet anket araştırma analizlerine dahil edilmiştir. Araştırmaya katılan KOBİ oranı %0,5(178/37.562) olarak gerçekleşmiştir.

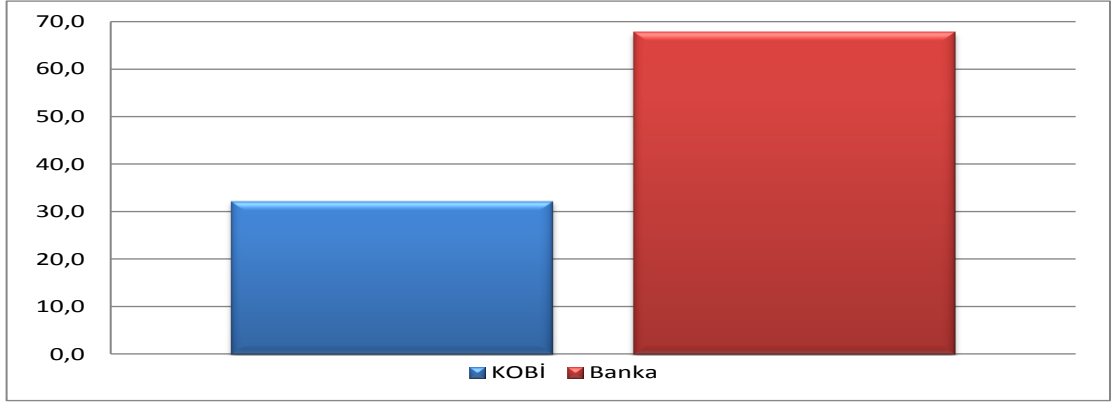
Araştırma katılımcılarından bankaların İstanbul'daki KOBİ Bankacılığı Bölümü ve KOBİ'lere dönük hizmet sunan şubelerinin anket formlarını doldurmaları için her bir bankada iletişim kurulan kişiler aracılığıyla 683 adet formun bankacılara ulaşması sağlanmıştır. Bu kapsamda Türkiye'de faaliyet gösteren 48 banka ile iletişim kurulmuştur. Bankalarla iletişimde KOBİ'lerin yoğun olarak faaliyet gösterdiği Osmanbey, Eminönü, Mecidiyeköy, Kadıköy yerleşim yerleri ve Sanayi Sitelerindeki banka şubeleri ile KOBİ bankacılığı bölümleri veya KOBİ'lere dönük kredilendirme işlemi yapan birimlerin olmasına dikkat edilmiştir. Bu çerçevede araştırma kapsamında 25 bankadan 375 bankacının anket doldurduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmaya katılan banka sayısının oranı %52(25/48) olarak gerçekleşmiştir. Bu kapsamda araştırmaya katılan bankacı oranı ise %55(375/683) olarak gerçekleşmiştir.

Araştırmaya katılan 178 adet KOBİ ve 25 bankanın toplam evrene(48 banka ve 37.562 KOBİ) oranı %0,5((178+25)/(48+37562)) olarak tespit edilmiştir. Sonuçta bu araştırmanın katılımcıları %32,2 oranında KOBİ'ler ve %67,8 oranında bankacılardan oluşmaktadır. Araştırma kapsamında toplam 553 katılımcının görüşlerini içeren anketler ile araştırma verisi toplanmıştır.

Tablo 11: KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Araştırmasının Katılımcıları

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
KOBİ	178	32,2	32,2	32,2
Banka	375	67,8	67,8	100,0
Toplam	553	100,0	100,0	

Grafik 3: Araştırma Katılımcılarının Oransal Dağılımı



KOBİ'lere ve bankacılara anketlere uygulandıktan sonra elde edilen verilerin SPSS programında analiz edilmesi için kodlama işlemi yapılmıştır. Bu kodlama işlemi, araştırma anketindeki sözel ifadeleri içeren cevapların sayısal değerlere dönüştürülerek SPSS programına girilmesine yardımcı olmaktadır. Böylece verilerin analiz edilmesi daha kolay hale gelmektedir.

Araştırma analizlerinde hata oranlarını düşürmek ve geçerli sonuçların elde edilebilmesi amacıyla her aşama dikkatli şekilde gözden geçirilmiştir. Her araştırma olduğu gibi bu araştırmada da katılımcıların eksik cevapladığı veya cevaplamak istemediği sorular bulunmaktadır. Bu kapsamda SPSS ve AMOS programlarının kolaylıklarından faydalanılarak eksik ve hatalı soruların sonuçları etkilemesi önlenmiştir.

4.7. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ANALİZ YÖNTEMLERİ

Bu araştırmada veri analizleri için IBM SPSS Statistic 21 ve IBM SPSS AMOS 21 programları kullanılmıştır.

KOBİ'ler ve bankacılara uygulanan anket sonucu elde edilen veriler, SPSS istatistik programında iki tarafın cevaplarının bir arada analiz edilecek şekilde kodlama işlemi yapılmıştır. Ayrıca AMOS programındaki kod çakışmalarından dolayı verilerin yeniden kodlanması yapılmıştır. Her iki programdan elde edilen veriler, %95 anlamlılık düzeyinde açıklanmıştır.

Aşağıda araştırma analiz süreçleri şematik olarak sunulmuştur.



Şekil 16: KOBİ-Banka İlişki Yönetimi Araştırması Analiz Süreçleri

Kaynak: Araştırma için yazarı tarafından oluşturulmuştur.

4.7.1. Katılımcıların Demografik Verilerinin Analizi

Araştırma kapsamında öncelikle KOBİ'lerin demografik bilgileri ve finansal yönetim yapıları ile bankaların demografik bilgileri ile KOBİ'lere dönük bankacılık faaliyetleri için elde edilen veriler, frekans ve oran dağılımları şeklinde tablo ve grafik olarak sunulmuştur.

4.7.2. Katılımcıların Eğilimlerinin Analizi

Araştırmanın ana değişkenleri kapsamındaki sorulara verilen cevaplar için frekans ve oran dağılımları; KOBİ'ler, Bankacılar ve Tüm Katılımcılar(KOBİ'ler+Bankacılar) için ayrı ayrı tablolar halinde 5 boyutlu(5'li likert ölçek) olarak sunulmuş ve yorumlanmıştır. Ayrıca tüm katılımcılar tarafından araştırma sorularına verilen cevapları; "Olumlu", "Kararsız" ve "Olumsuz" şeklinde 3 boyuta indirgenerek genel eğilimler tespit edilmiştir. Bu kapsamda "Kesinlikle Katılıyorum" ve

“Katılıyorum” şeklindeki cevaplar “Olumlu” boyut, “Kararsızım” şeklindeki cevaplar “Kararsız” boyut ve “Kesinlikle Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” şeklindeki cevaplar ise “Olumsuz” boyut olarak değerlendirilmiştir. Bu boyutlar için veriler, tüm katılımcılar bazında frekans ve oran dağılımı şeklinde sunulmuştur. Ayrıca her soru için KOBİ’ler, bankacılar ve tüm katılımcıların eğilimleri yorumlanarak genel sonuçlar çıkarılmaya çalışılmıştır.

4.7.3. Faktör Analizi

Sosyal Bilimlerde kavramların birbiriyle olan ilişkisi için yapılan araştırmalarda kavramlar doğrudan ölçülememektedir. Ancak bu kavramları tanımlayan/gösteren/temsil eden davranış ve tutumlar ifadelerle dönüştürülerek ölçekler geliştirilmektedir. Böylece soruların cevap verenler tarafından kaç değişik boyutta algılandığını anlamak için faktör analizi uygulaması yapılmaktadır.¹³⁹

Birbirleriyle ilişkili çok sayıda değişkenleri bir araya getirmek suretiyle daha az sayıda yeni değişkenler (faktörler, boyutlar) elde etmeyi amaçlayan çok değişkenli istatistik yöntemi, faktör analizi olarak tanımlanabilir. Bu kapsamda yeni değişkenlerin kavramsal olarak anlamlı olması gerekir.¹⁴⁰

Faktör analizi, çok sayıda değişkenden az sayıda faktör elde etme özelliği boyut indirme, diğer yandan faktör analizi verilerin küçültülmesini sağlayarak değişkenler arasındaki ilişkilerden faydalanarak yeni yapıların ortaya çıkmasına yardımcı olmaktadır.¹⁴¹ Diğer yandan faktör analizi, önemi az olan değişkenle, çok olan değişkenin ağırlığına göre bir sonraki analizde yer almalarını temin eder. Yoksa ağırlığı düşük olan değişkeni dışarda bırakması söz konusu değildir.¹⁴²

Faktör Analizi, sosyal bilimlerde yoğun şekilde ölçek geliştirme ve ölçeğin yapı geçerliliğini incelemek amacıyla kullanılır. Diğer yandan araştırmacı ölçmek

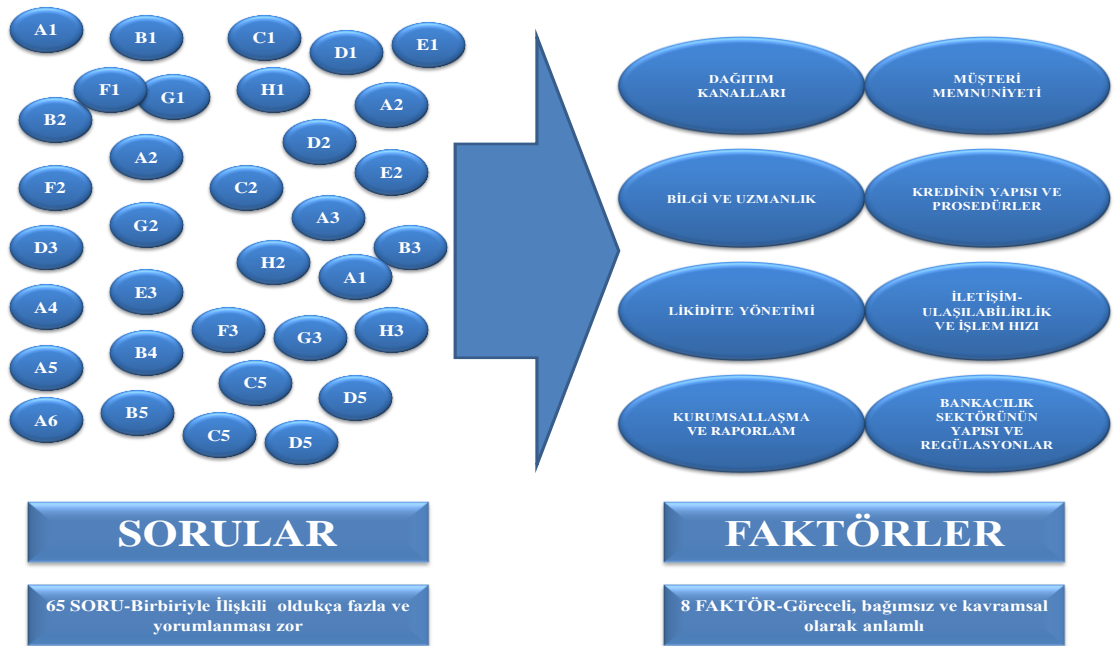
¹³⁹ Beril DURMUŞ, E.Serra YURTKORU ve Murat ÇİNKO, **Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi**, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 3.Basım, 2010, s.73.

¹⁴⁰ Şener BÜYÜKÖZTÜRK, “Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı”, **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi**, 2002, Sayı:32, s.472. <http://www.pegem.net/dosyalar/dokuman/753-20110705171519-buyukozturk.pdf>, (Erişim:15.12.2012).

¹⁴¹ Yadigar POLAT, “Faktör Analizi Yöntemlerinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi ve Hayvancılık Denemesine Uygulanışı”, (**Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Çukurova Üniversitesi, FBE, Adana, 2012), s.16.

¹⁴² Yalçın KARAGÖZ ve İlker KÖSTERELİOĞLU, “İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin Faktör Analizi Metodu ile Geliştirilmesi”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı:21, 2008, s.85.

istediği psikolojik bir yapıyı ölçebilmek amacıyla o yapıyı veya kavramı ölçebilir, gözlenebilir değişkenlerle açıklamaya çalışabilir. Bu kapsamda literatüre ve uzman görüşüne dayanan çok sayıda madde yazılabilir. Bu maddelerin gerçekte aynı yapıyı veya kavramı ölçüp ölçmediğine ilişkin ampirik kanıtlara ihtiyaç duyulmaktadır. Yani araçta yer alan maddelerin aynı yapıyı ölçüp ölçmediklerine ilişkin bir inceleme yapmak gerekmektedir. Hazırlanan veri toplama aracı, tek faktörlü (genel faktör) veya çok faktörlü olabildiği gibi hem tek faktörlü, hem de çok faktörü özellik gösterebilir.¹⁴³



Şekil 17 : Faktör Analizinin Şematik Görünümü

Kaynak:Ali Sait ALBAYRAK, **Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, Ankara:Asil Yayın Dağıtım Ltd.Şti., 1.baskı, 2006, s.108'den uyarlanmıştır.

Faktör analizinde z_1, z_2, \dots, z_p gibi p sayıda gözlemsel değişken ile F_1, F_2, \dots, F_p gibi yine p sayıda kurgusal değişken arasında, $z_j = a_{j1} \cdot F_1 + a_{j2} \cdot F_2 + \dots + a_{jp} \cdot F_p$ biçiminde doğrusal ilişkiler kurulmaktadır. Bu eşitlikte z 'ler gözlemsel, F 'ler ise kurgusal nitelik taşımaktadır. Bu açıdan faktör analizi denklemleri, somut değişkenlerin soyut

¹⁴³ Şener BÜYÜKÖZTÜRK, **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, Ankara:Pegem Akademi Yay. Eğt.Dan.Hizm. Tic.Ltd.Şti., 16.Baskı, 2012, s.127.

değişkenler üzerine bir regresyonu olarak anlam kazanmaktadır. Bu çerçevede p sayıda bağımlı değişken karşılığında gene p sayıda faktör yaratmakta yalınlık bakımından bir kazanç olamayacağından bağımlı değişkenlerle faktörler arasındaki doğrusal ilişki, $m < p$ olmak üzere şu biçimde oluşturmaktadır: $z_j = a_{j1} \cdot F_1 + a_{j2} \cdot F_2 + \dots + a_{jm} \cdot F_m + \varepsilon_j$, $j=1, 2, \dots, p$. Faktör analizi tekniğinde faktör sayısını bulmak için (zorunlu olmamakla birlikte) önemli temel bileşenlerin sayısını bulma yoluna gidilebilmektedir. Bu yaklaşımın altında faktör sayısının önemli temel bileşen sayısını geçemeyeceği düşüncesi yatmaktadır. Temel bileşen, belli sayıda bağımlı standart raslantı değişkeninin doğrusal bileşimi olarak dile getirilip kendi aralarında bağımsız olan raslantı değişkenleridir. Bu tanıma göre z_1, z_2, \dots, z_p gibi p sayıda bağımlı standart raslantı değişkeninin doğrusal bileşimi olarak dile getirilen ve kendi aralarında bağımsız olan $\xi_1, \xi_2, \dots, \xi_p$ gibi p sayıda raslantı değişkenine temel bileşen denecektir;¹⁴⁴ $\xi_i = t_{i1} \cdot z_1 + t_{i2} \cdot z_2 + \dots + t_{ip} \cdot z_p$, $i=1, 2, \dots, n$.

4.7.3.1. Faktör Analizi'ndeki Temel Kavramlar

Faktör Analizi'nde kullanılan temel kavramlar şunlardır;¹⁴⁵

- Korelasyon Matrisi: Gözlenen değişkenlerden üretilen korelasyon matrisine gözlenen korelasyon matrisi (observed correlation matrix), faktörlerden üretilen korelasyon matrisine üretilmiş korelasyon matrisi (reproduced correlation matrix) adı verilir. Gözlenen ve üretilmiş korelasyon matrislerinin arasındaki fark ise hata (artık) korelasyon matrisi (residual correlation matrix) olarak isimlendirilir. Hata korelasyon matrisi, önemli faktörlerce açıklanamayan varyansa ilişkindir. İyi bir faktör analizinde artık matristeki korelasyonlar küçüktür ve bu durum gözlenen ve üretilen matrisler arasındaki yakınlığı ve uyumu gösterir.
- Öz Değer (Eigen Value): Her bir faktörün faktör yüklerinin kareleri toplamıdır. Her bir faktör tarafından açıklanan varyansın oranının hesaplanmasında ve önemli

¹⁴⁴ Sayım IŞIK, Koray DUMAN ve Adil KORMAZ, "Türkiye Ekonomisinde Finansal Krizler: Bir Faktör Analizi Uygulaması", **D.E.Ü., İİBF Dergisi**, Cilt:19, Sayı:1, 2004, s.54

¹⁴⁵ Şener BÜYÜKÖZTÜRK, "Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı", **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi**, 2002, Sayı:32, s.472-476. <http://www.pegem.net/dosyalar/dokuman/753-20110705171519-buyukozturk.pdf>, (Erişim:15.12.2012).

faktör sayısına karar vermede kullanılan bir katsayıdır. Öz değer yükseldikçe, faktörün açıkladığı varyans da yükselir.

- Ortak Faktör Varyansı: Faktör analizinde varyansın açıklanmasıyla ilgili olarak şu üç varyanstan söz edilebilir: Ortak faktörlerce açıklanabilen varyansa ortak varyans ya da ortak faktör varyans, bir testte ya da değişkende gözlenen varyansı tanımlayan özgül varyans (specific variance), veri setine ilişkin varyansın açıklanamayan kısmını gösteren hata varyansıdır (error variance). Ortak faktör varyansı olarak da isimlendirilen ortak varyans ile özgül varyansın toplamı, testin güvenilirliğini yorumlamada kullanılır. Bir değişkene ilişkin faktörlerin açıkladıkları ortak varyans (communality), değişkenin faktör yük değerlerinin kareleri toplamına eşittir. Ortak faktör varyansı, maddelerin faktörlerle olan çoklu korelasyonunun karesi ile de açıklanabilmektedir. Ortak faktör varyansının yüksek olmasının, modele ilişkin açıklanan toplam varyansı artıracak dikkate alınmalıdır.
- Faktör Yük Değerleri (Factor Loading): Maddelerin faktörlerle olan ilişkisini açıklayan bir katsayıdır. Maddelerin yer aldıkları faktördeki yük değerlerinin yüksek olması beklenir. Bir faktörle yüksek düzeyde ilişki veren maddelerin oluşturduğu bir küme var ise bu bulgu, o maddelerin birlikte bir kavramı-yapıyı-faktörü ölçtüğü anlamına gelir. Bir değişkenin 0,3'lük faktör yükü, faktör tarafından açıklanan varyansın %9 olduğunu gösterir. Bu düzeydeki varyans dikkat çekicidir ve genel olarak, işaretine bakılmaksızın 0,60 ve üstü yük değeri yüksek; 0,30-0,59 arası yük değeri orta düzeyde büyüklükler olarak tanımlanabilir ve değişken çıkartmada dikkate alınır. Faktör yük değerleri, bir korelasyon değeri olarak istatistiksel anlamlılık bakımından da incelenebilir. Ancak düşük korelasyon miktarlarının da örneklem arttıkça anlamlı çıkma olasılığının artacağı unutulmamalıdır. Faktör yük değeri, bazen faktör katsayısı (factor coefficient) olarak isimlendirilir.

- Faktörleştirme: Faktör analizi, bir faktörleştirme ya da ortak faktör adı verilen yeni kavramları (değişkenleri) ortaya çıkarma ya da maddelerin faktör yük değerlerini kullanarak kavramların işlevsel tanımlarını elde etme süreci olarak tanımlanabilir. İyi bir faktörleştirmede ya da faktör çıkartmada; değişken azaltma olmalı, üretilen yeni değişken ya da faktörler arasında ilişkisizlik sağlanmalı ve ulaşılan sonuçlar, yani elde edilen faktörler anlamlı olmalıdır.
- Döndürme (Rotation): Araştırmacı, bir faktör analizi tekniğini uygulayarak elde ettiği m kadar önemli faktörü, "bağımsızlık, yorumlamada açıklık ve anlamlılık" sağlamak amacıyla bir eksen döndürmesine (rotation) tabii tutabilir. Faktör döndürme, çözümün temel matematiksel özelliklerini değiştirmez. Eksenlerin döndürülmesi sonrasında maddelerin bir faktördeki yükü artarken diğer faktörlerdeki yükleri azalır. Böylece faktörler, kendileriyle yüksek ilişki veren maddeleri bulurlar ve faktörler daha kolay yorumlanabilecek duruma gelirler.

4.7.3.2. Faktör Analizi ile Temel Bileşenler Analizi İlişkisi

Faktör analizi ve temel bileşenler analizlerinin hedefi boyut azaltmadır. Çünkü hedefleri benzerdir. Birçok yazar tarafından temel bileşenler analizinin faktör analizinin bir türü olduğu dile getirilmiştir.¹⁴⁶ Temel bileşenler analizi, orjinal değişkenlerin birkaç doğrusal kombinasyonu ile varyans-kovaryans yapısını açıklamaktadır. Diğer yandan genel olarak değişkenler arasındaki bağımlılık yapısını yok etme, birbiriyle ilişkisiz ve daha az sayıda yeni değişken elde etme, tahminleme yapma ve veri kümesini bazı yöntemlerin analiz edebileceği şekle dönüştürmeye yardım eder.¹⁴⁷

Faktörleştirmede kullanılan birçok teknik bulunmaktadır. Bunlar; Temel Eksenler(principle axes), Maksimum Olabilirlik(maximum likelihood) ve Çoklu Gruplandırma(multiple grouping) teknikleri, klasik faktör analizi teknikleri içinde yer alan üç tekniktir. Temel Bileşenler Analizi(principle component analysis) ise

¹⁴⁶ Alvin C.RENCHER, **Methods of Multivariate Analysis**, Canada:A Jhon Wiley&Sons, Inc. Publication, Second Edition, 2002, s.447-448.

¹⁴⁷ POLAT, **a.g.e**, s.43-44.

faktörleştirme tekniği olarak çok sık kullanılan bir başka çok değişkenli istatistiktir. Bu çerçevede Temel Bileşenler Analizi'ni klasik faktör analizi tekniklerinden ayıran nokta, değişkenlere ait ortak faktör varyanslarının hesaplanmasında temel bileşenler analizinde hata terimi ihmal edilirken faktör analizinde ortak faktörlerce açıklanmayan ve artık (residul) varyans olarak tanımlanan hata varyansı, bu modelde dikkate alınır. Yani, p tane değişkene ilişkin toplam varyans temel bileşenler analizinde n tane ortak faktörün doğrusal bileşeni ile açıklanabilirken, faktör analizinde ortak faktörlerin açıklayamadıkları bir varyans (hata varyansı) daha söz konusudur. Bu durum, temel bileşenler analizini klasik faktör çözümlemesinden ayırmaktadır. Açıklanamayan varyansın azalması durumunda iki yöntemin sonuçları açısından farkların azalacağı unutulmamalıdır. Bu farklılaşmalara karşın temel bileşenler analizi, bir değişken azaltma ve anlamlı kavramsal yapılara ulaşmayı amaçlayan ve uygulamada en sık ve yaygın olarak kullanılan ve görece olarak da yorumlanması kolay olan ve faktör analizi uygulamaları içinde yer alan birçok değişkenli istatistiktir.¹⁴⁸

Faktör analiziyle ilgili teknikler, Açıklayıcı Faktör Analizi ve Doğrulayıcı Faktör Analizi olmak üzere iki başlık altında incelemek mümkündür.¹⁴⁹

4.7.3.3. Faktör Analizi Türleri

4.7.3.3.1. Açıklayıcı Faktör Analizi

Araştırma kapsamında değişken sayısının çok olması nedeniyle önce SPSS programında faktör analizi yapılmıştır. Araştırma ölçeğinin yapı geçerliliği ve maddelerin faktör yapısını tespit etmek amacıyla faktör analizinde temel bileşenlere ayırma ve verimax döndürme işlemleri yapılmıştır. Her döndürmede 0,5 altındaki değerler analizden çıkarılarak yeniden döndürme işlemi yapılmıştır. Bu çerçevede 5 kez döndürme işlemi yapılmıştır.

Araştırma anketiyle toplanan veri setinin faktör analizi yapmaya uygun olup olmadığına örnekleme yeterliliği değerleriyle karar verilmektedir.

¹⁴⁸ Şener BÜYÜKÖZTÜRK, **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, Ankara:Pegem Akademi Yay. Eğt.Dan.Hizm. Tic.Ltd.Şti., 16.Baskı, 2012, s.124.

¹⁴⁹ http://www.istatistikanaliz.com/faktor_analizi.asp(Erişim:06.03.2012)

Faktör analizi yapabilmeyen ön şartı değişkenler arasında belli bir oranda korelasyon, ilişki bulunmasıdır. Barlett küresellik testi bize değişkenler arasında yeterli oranda bir ilişki olup olmadığını gösterir. Eğer Barlett küresellik testinin p değeri 0,05 anlamlılık derecesinden düşük ise değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde bir ilişki vardır. Eğer testin sonucu anlamlı değilse değişkenler faktör analizi yapmaya uygun değildir. KMO değeri 0 ile 1 arasında değişir. KMO değerinin 1 değerini alması değişkenlerin birbirlerini mükemmel bir şekilde, hatasız tahmin edebileceğini gösterir. KMO örnekleme yeterliliğinin kabul edilebilir alt sınırı 0,50+'dir. Bu çerçevede genel kabul görmüş KMO değerleri ve yorumları aşağıda sunulmuştur.¹⁵⁰

Tablo 12: KMO Değerleri ve Yorumları

KMO Değeri	Yorumu
0,90+	Olağanüstü
0,80+	Çok İyi
0,70+	İyi
0,60+	Orta
0,50+	Kötü
0,50-	Kabul Edilemez

Kaynak: Ali Sait ALBAYRAK, **Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd.Şti., 1.baskı, 2006, s.133.

Kavramları ölçmek için oluşturulan anketin bazı soruları katılımcılar tarafından farklı algılanmış olabilir. Bu nedenle anketin yanlış anlaşılan soruları belirli kriterlere göre analizden çıkarılması gerekir. Örnekleme Yeterliliği Ölçüsü, SPSS çıktısında Anti-image correlation matrisinde yer almaktadır. Anti-image correlation matrisinde diagonalde yer alan tüm korelasyon değerlerinin sağ üst köşesinde 'a' harfi bulunmaktadır. Bu değerler, her bir sorunun örnekleme yeterliliği ölçüsü değerleridir. Bu değerlerin her birinin 0,50 değerinin üzerinde olması gerekmektedir. Bu nedenle 0,50'den aşağı değer taşıyan soruların analizden çıkarılması gerekmektedir. Şayet anti-

¹⁵⁰ Ali Sait ALBAYRAK, **Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd.Şti., 1.baskı, 2006, s.133.

image correlation matrisinde diagonalde yer alan hiçbir değer 0,50 değerinden aşağı değil ise diğer sonuçlar incelenmeye başlanır.

SPSS ıktısındaki Açıklanan Toplam Varyans (Total Variance Explained) Tablosu, anketin kaç boyuttan oluştuğunu açıklamaktadır. Açıklanan Toplam Varyans Tablosu'ndaki ilk sütunda yer alan Component (Bileşen), leğimizde faktör analizine giren soruların her birini göstermektedir. Tablodaki ikinci sütunda ise initial eigen values (başlangıç özdeğerleri) yer almaktadır. Initial eigen values altında yer alan Total (toplam) sütununda '1'den büyük olan özdeğerlerin sayısı ölçeğimizin kaç boyuttan oluştuğunu göstermektedir. Ayrıca Rotation Sums of Squared Loadings (Dönüştürülmüş kareli ağırlıklar toplamı) altında yer alan ikinci sütunda bulunan % of Variance (Açıklanan Varyans %) ilgili faktörün, varyansın yüzde kaçını açıkladığını göstermektedir. Son sütunda yer alan Cumulative %(Birikimli %) ise açıklanan varyans yüzdelerinin birikimli değerini vermektedir. Bu sütunun en son satırında yer alan değer, araştırmacının elde ettiği alt boyutlarla incelediği konunun varyansının yüzde kaçını açıkladığını göstermektedir.

Faktör analizi sonrasında her bir alt boyutun (faktörün) güvenirliliğinin sayısal olarak bulunması gerekmektedir. Bu kapsamda güvenirlik analizi yapılırken Alpha modeli kullanılmıştır. Cronbach's Alpha değeri, faktör altındaki soruların toplamdaki güvenirlik seviyesini göstermektedir. Cronbach's Alpha değerini 0,70 ve üstü olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilir. Ancak soru sayısı az olduğunda bu sınır 0,60 değeri ve üstü olarak kabul edilebilir.¹⁵¹ Araştırma anketine paralel olarak lceklerin güvenirlikleri değerlendirilirken Alfa katsayısı için 0,70'e en yakın ve 0,70 üstü değerler göz önünde bulundurulmuştur.

SPSS çıktısında yer alan Scale if item deleted değerleri, faktör altında yer alan sorulardan tutarlılığı bozan herhangi bir sorunun olup olmadığını belirlemeye yardımcı olmaktadır. Bu açıdan Cronbach's Alpha değerleri satırda yer alan sorunun analizden çıkarılması halinde geriye kalan soruların tümünün Cronbach's Alpha değerini açıklamaya yardımcı olmaktadır.

¹⁵¹ DURMUŞ, YURTKORU ve INKO, a.g.e., s.89.

Araştırmanın güvenilirlik analizleri yapıldıktan sonra, ölçeklerin geçerlilik analizleri için faktör analizi uygulanmıştır. Bu kapsamda 0,50 ve üzerinde olan toplam açıklanan varyans oranı iyi bir oran olarak kabul edilmiştir. Diğer yandan geçerlilik analizleri sonucunda elde edilen değerler 0,50 oranı ile karşılaştırılmıştır. Bu analizlerden sonra tespit edilen boyutlar ve değişkenlere güvenilirlik ve geçerlilik analizi uygulanmıştır. Diğer yandan araştırma sorularının faktör yükleri, öz değerleri, açıklanan varyansları, alfa değerleri ve faktörleri oluşturan sorulara göre faktörler isimlendirilmesi yapılmıştır. Bu kapsamda elde edilen analiz sonuçları tablo halinde raporlanmıştır.

4.7.3.3.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Açıklayıcı Faktör Analizi ile elde edilen faktörler ve kapsamındaki soruların AMOS programı ile Doğrulayıcı Faktör Analizi için ölçüm modelleri oluşturulmuştur. Bu kapsamda AMOS ile Doğrulayıcı Faktör Analizi sonuçları elde edilmiş ve değişkenler arasındaki korelasyonlar ve regresyon değerleri bulunmuştur. Ayrıca araştırma amacına göre geliştirilen hipotezler AMOS programı ile test edilmiş ve sonuçlar tablo halinde özetlenmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi, başta SPSS olmak üzere birçok istatistik programda farklı yöntemler izlenerek yapılabilir. Bu yaklaşımla faktör çözümü beklenen faktör sayısına sınırlanarak, öngörülen değişkenlerin istenilen faktörlerde yüklenmesi beklenir. Ancak burada sadece faktör yapısı ve faktör yükleri incelenebilir. Model uygunluğu ve gizli değişkenler arasındaki ilişkiler incelenebilir. Yapısal Eşitlik Modeli ile faktör analizi ve regresyon analizi bir arada kullanılarak model uygunluğu ve gizli değişkenler arasındaki ilişkiler incelenebilir. Bunun için AMOS (Analysis of Moment Structures) ve LISREL (Linear Structural Relations) gibi paket programlar aracılığı ile faktörler arası ilişkiler ve faktörlerde yer alan değişkenlerin yapısı gibi istatistiki sonuçların elde edilmesi sağlanabilmektedir.¹⁵²

Doğrulayıcı faktör analizi(DFA), araştırmacının elindeki verinin orijinal (daha önce keşfedilmiş ve farklı çalışmalarda kullanılmış olan) yapıya uyup uymadığını gösterir. Araştırmacı elinde bulunan verinin daha önce kurgulanmış olan faktör yapısı

¹⁵² Kemal KURTULUŞ ve Abdullah OKUMUŞ, “Fiyat Algısının Boyutları Arasındaki İlişkilerin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi”, *Yönetim Dergisi*, Yıl:17, Sayı:53, 2006, s.11.

ile uyumlu olup olmadığını ortaya koymak ister. Yani analizin amacı değişkenin faktör yapısını test etmektir. Doğrulayıcı faktör analizi yaparken

- İlişkisiz modelin analizi,
- Birincil Seviye DFA
- İkincil Seviye DFA
- Tek faktörlü model için DFA

yapılması gerekmektedir. Bu üç analizin model uyum değerlerine bakılarak en iyi uyum değerlerine sahip modelin tespit edilmesidir.¹⁵³ Diğer yandan DFA, yapısal eşitlik modellemesinin özel bir uygulama alanı olarak görülmekte ve ölçüm modeli tipik bir doğrulayıcı faktör analizi olarak ele alınmaktadır.¹⁵⁴ Öte yandan Doğrulayıcı Faktör Analizi'yle açıklayıcı faktör analizi sonucu öngörülen faktörlerin istatistiksel olarak ne ölçüde desteklendiği test edilmektedir.¹⁵⁵

Model ile veri arasındaki uyum, modelin tahmin gücünü göstermektedir. Ayrıca bunu test etmede tek bir istatistiksel analiz bulunmamaktadır. Bu kapsamda model ile veri arasındaki uyumu belirleyebilmek amacıyla uyum iyiliği testlerinden bazıları kullanılabilirken, ayrıca bu uyum iyiliği testlerinin hepsi de bir arada kullanılmaktadır.¹⁵⁶ Ki-kare istatistiği, yapısal eşitlik modelindeki data ile modelin uyumunu test eden uyum iyiliği testlerinden istatistiksel temeli olan tek ölçüttür. Diğer yandan ki-kare istatistiği örnek hacmine çok duyarlıdır. Bir başka ifade ile örnek hacmi arttıkça ki-kare testi, iki matris arasındaki küçük farklılıkları bile istatistiksel açıdan anlamlı olarak ortaya koyacak özelliğe sahiptir. Bu yüzden veri ile model arasındaki uyumu değerlendirebilmek ve modelin geçerliliğini test edebilmek amacı ile ki-kare testinin yanı sıra diğer uyum iyiliği kriterlerinin de dikkate alınması gerekmektedir. Bu

¹⁵³ Cem Harun MEYDAN ve Harun ŞEŞEN, **Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları**, Ankara:Detay Yayınları, 2011, s.57.

¹⁵⁴ Nuran BAYRAM, **Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş AMOS Uygulamaları**, Bursa:Ezgi Kitabevi, 1. Baskı, 2010, s.42.

¹⁵⁵ Selim ZAİM ve Diğerleri, **KOBİ'ler İçin Şirket Anayasasının Önemi ve Oluşturulması**, İstanbul:İTO Yayınları, No:2012-18, 2012, s.39.

¹⁵⁶ Tülay YENİÇERİ ve İlhami YÜCEL, "Müşteri İlişkileri, Örgütsel Bağlılık, Planlama, Öğrenme Yönlülük, Uyum Sağlayıcı Davranış ile Satış Performansı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi", **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt:10, Sayı:1, 2009, s.150.

kapsamda uyum iyiliği indeksi (GFI), istatistiksel olmayan bir ölçüttür. Uyum iyiliği indeksi (GFI), 0 (sıfır) ile 1(bir) arasında bir değer alır. GFI'nin 1(bir)'e yakın olması veri ile model arasında mükemmel bir uyum olduğunu gösterir. Diğer yandan veri ile model arasında uyum olup olmadığı değerlendirilirken dikkate alınan diğer kriterler ise Tucker-Lewis indeksi, göreceli uyum (Relative Fit Index) indeksi, normlaştırılmış uyum indeksi (NFI), artırmalı uyum indeksi (IFI) ve karşılaştırmalı uyum (CFI) indeksleridir. Bu değerler de 0(sıfır) ile 1(bir) arasında bir değer alır. 1(bir)'e yakın olması veri ile model arasındaki uyumun mükemmel olduğunu gösterir. Ayrıca veri ile model arasındaki uyum değerlendirilirken kullanılan kriterlerden birisi de RMSEA değeridir. RMSEA, özellikle örnek hacmi büyük olduğunda kullanılan bir ölçüttür. RMSEA modelin karmaşıklığını gösteren bir kriterdir. Bu kriter ise 0,05 ve 0,08 arasında değişen değerler almaktadır.¹⁵⁷ Diğer yandan Hoelter .05 Index ve Hoelter .01 Index değerleri ise araştırmacının hipotezlerini hangi güven aralığında test ettiğinde minimum ihtiyaç duyacağı örnek sayısını vermektedir.¹⁵⁸

Doğrulayıcı faktör analizi kapsamında İlişkisiz Model, Tek Faktörlü Model, Birincil Seviye Model ve İkincil Seviye Model için uyum iyiliği değerleri yeterlilik kriterine göre incelenmiştir. Bu modellerden en iyi uyumu gösteren model tespit edilmiştir. Her modelin hata değerleri incelenerek iyileştirme yapılıp yapılamayacağına karar verilmiştir. Bütün bunlardan sonra gözlenen değişkenlerin gözlenemeyen değişkenleri açıklama düzeyleri için değerlendirmeler yapılmıştır.

¹⁵⁷ A.g.m., s.150-151.

¹⁵⁸ KURTULUŞ ve OKUMUŞ, a.g.m., s.12.

BEŞİNCİ BÖLÜM

KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ İSTANBUL ÖRNEĞİ: AMPİRİK ANALİZ SONUÇLARI

Bu bölümde araştırma kapsamında KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilişkili faktörlerin ölçülmesi ve değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen ampirik analizin sonuçlarına yer verilmektedir. Bu kapsamda öncelikle KOBİ'ler ve bankacılara uygulanan anketler için ayrı ayrı gerçekleştirilen demografik analizlerin sonuçları paylaşılmaktadır. Ayrıca araştırmaya katılan KOBİ'ler ve bankacıların 8 araştırma karakteristiği altındaki 65 soru için eğilimleri ayrı ayrı sunulmuş ve genel eğilimlerin belirlenmesine çalışılmıştır. Bu kapsamda tüm katılımcıların KOBİ-Banka ilişki yönetimi için genel eğilimleri belirlenmeye çalışılmış ve yorumlamalar yapılmıştır.

Araştırma verilerine faktör analizi kapsamında açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri uygulanmıştır. Araştırma verileri için faktör analizi uygulanarak güvenilirlik ve geçerlilik analizleri sonucunda 8 faktör altında 28 sorunun faktör yükleri hesaplanmıştır. Daha sonra bu 28 soru için AMOS programında doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bu çerçevede İlişkisiz Model, Tek Faktörlü Model, Birincil Seviye Model ve İkincil Seviye Model için DFA yapılmıştır. Bu analizlerden elde edilen uyum iyiliği sonuçları karşılaştırılarak Modifiye İkincil Seviye Model için DFA yapılmıştır. Bu sonuçlara göre araştırma faktörlerinin faktör yükleri belirlenmiştir. Ampirik analizin son aşamasında ise araştırma faktörlerinin KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilişkisi açıklanmıştır.

5.1. KOBİ ANKETİNİN DEMOGRAFİK VERİLERİNİN ANALİZİ

KOBİ'lere uygulanan anket kapsamında KOBİ'lerin demografik bilgileri ile kredi, finansman yöntemlerini içeren bankacılık ilişki yapıları hakkında detaylı bilgiler aşağıda sunulmuştur.

5.1.1. KOBİ'lerin Faaliyette Bulunduğu Ana Sektörler

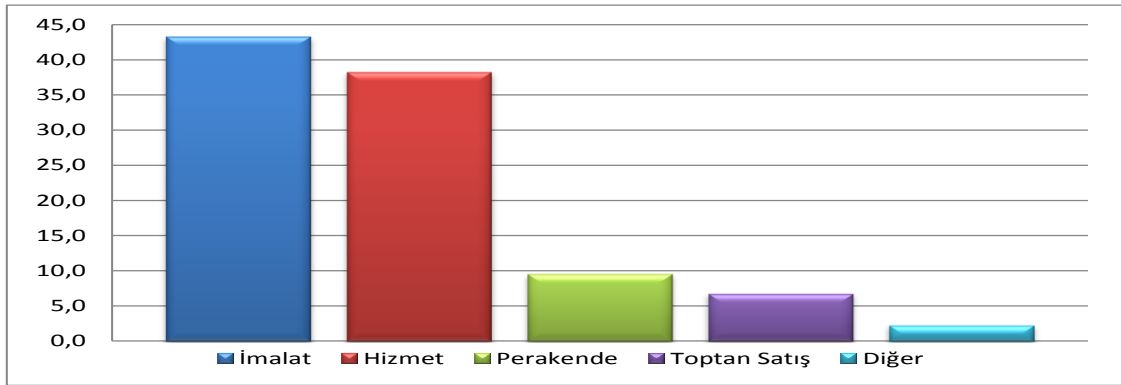
Ankete katılan KOBİ'lerin faaliyette bulunduğu ana sektörler %43,3 imalat, %38,2 hizmet, %9,6 perakende, %6,7 toptan satış ve %2,2 diğer olarak sıralandığı

aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur. Katılımcıların (%43,3+%38,2) %81,5 ile imalat ve hizmet sektöründe yoğunlaştığı görülmektedir.

Tablo 13: KOBİ'lerin Faaliyette Bulunduğu Ana Sektör Dağılımı

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
İmalat	77	43,3	43,3	43,3
Hizmet	68	38,2	38,2	81,5
Perakende	17	9,6	9,6	91,0
Toptan Satış	12	6,7	6,7	97,8
Diğer	4	2,2	2,2	100,0
Toplam	178	100,0	100,0	

Grafik 4: KOBİ'lerin Faaliyette Bulunduğu Ana Sektörlerin Oransal Dağılımı

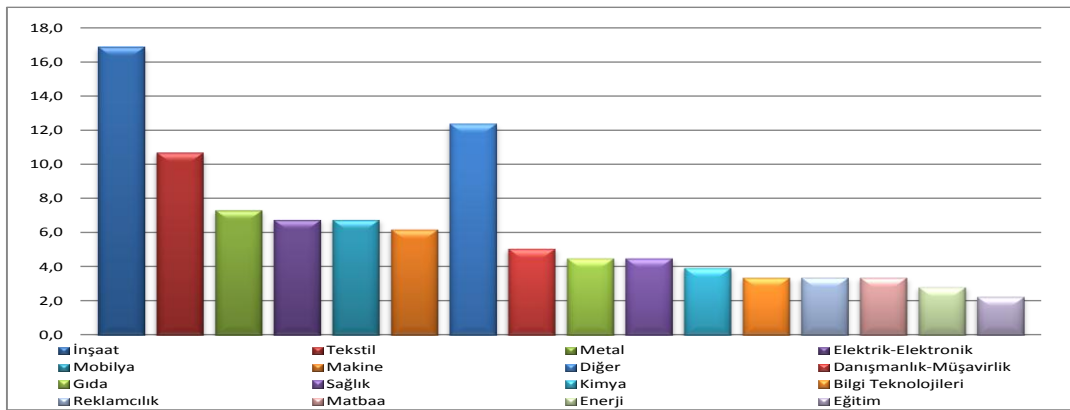


5.1.2. KOBİ'lerin Faaliyette Bulunduğu Alt Sektörler

Ankete katılan KOBİ'lerin faaliyette bulunduğu alt sektörler %16,9 inşaat, %10,7 tekstil, %7,3 metal, %6,7 elektrik-elektronik, %6,7 mobilya, %6,2 makine ve diğer azalan oranda alt sektörler olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur. Bu araştırma kapsamında KOBİ'lerin toplam 21 alt sektörden(20 alt ve diğer) oluşmaktadır. Ancak KOBİ'lerin ilk 6 alt sektörde toplam (%16,9+%10,7+%7,3+%6,7+%6,7+%6,2) %54,5 oranı olarak yoğunlaşma olduğu görülmektedir. Buna karşın KOBİ'lerin diğer 15 alt sektörde dağılımların toplam oranı ise %35,5 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 14: KOBİ'lerin Faaliyette Bulunduğu Alt Sektörlerin Dağılımı

No	Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
1	İnşaat	30	16,9	16,9	16,9
2	Tekstil	19	10,7	10,7	27,5
3	Metal	13	7,3	7,3	34,8
4	Elektrik-Elektronik	12	6,7	6,7	41,6
5	Mobilya	12	6,7	6,7	48,3
6	Makine	11	6,2	6,2	54,5
7	Diğer	11	6,2	6,2	60,7
8	Danışmanlık-Müşavirlik	9	5,1	5,1	65,7
9	Gıda	8	4,5	4,5	70,2
10	Sağlık	8	4,5	4,5	74,7
11	Kimya	7	3,9	3,9	78,7
12	Bilgi Teknolojileri	6	3,4	3,4	82,0
13	Reklamcılık	6	3,4	3,4	85,4
14	Matbaa	6	3,4	3,4	88,8
15	Enerji	5	2,8	2,8	91,6
16	Eğitim	4	2,2	2,2	93,8
17	Sigorta Acenteliği	3	1,7	1,7	95,5
18	Otomotiv	3	1,7	1,7	97,2
19	Demir-Çelik	2	1,1	1,1	98,3
20	Turizm-Organizasyon	2	1,1	1,1	99,4
21	Ambalaj	1	0,6	0,6	100,0
	Toplam	178	100,0	100,0	

Grafik 5: KOBİ'lerin Faaliyette Bulunduğu Alt Sektörlerin Oransal Dağılımı

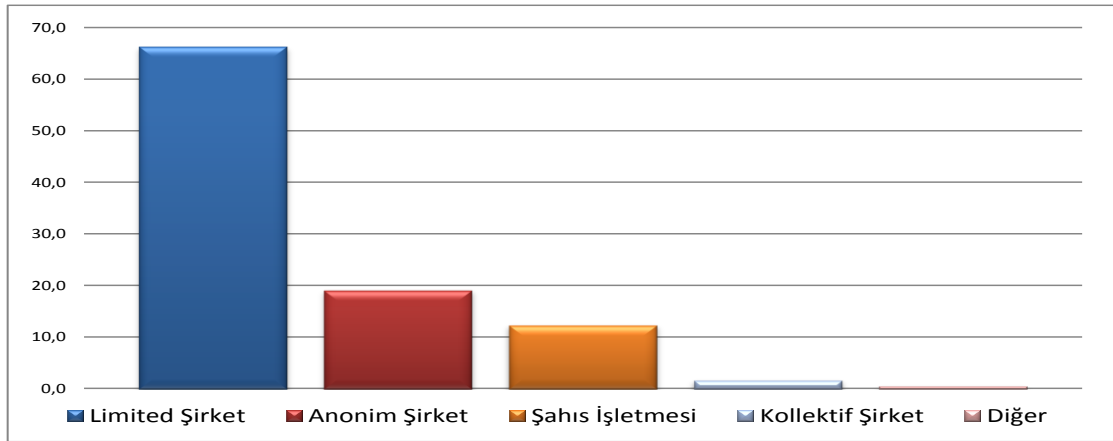
5.1.3.KOBİ'lerin Hukuki Yapıları

Ankete katılan KOBİ'lerin %66,3'ü Limited Şirket, %19,1'ü Anonim Şirket, %12,4'ü Şahıs İşletmesi, %1,7 Kollektif Şirket ve %0,6'sı diğer olarak tespit edilmiştir. KOBİ'ler hukuki yapıları açısından toplam (%66,3+%19,1) %85,4 oranı ile tüzel kişiliğe sahip Limited Şirket ve Anonim Şirket statüsünde faaliyet göstermektedirler. Diğer yandan KOBİ'lerin %15,6'sı ise tüzel kişiliğe sahip olmayan Şahıs İşletmesi ve Kollektif Şirket türünde kişisel ticari ve hukuki sorumluluğa dayalı işletmeler olarak faaliyet göstermektedir.

Tablo 15: KOBİ'lerin Hukuki Yapıları

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
Limited Şirket	118	66,3	66,3	66,3
Anonim Şirket	34	19,1	19,1	85,4
Şahıs İşletmesi	22	12,4	12,4	97,8
Kollektif Şirket	3	1,7	1,7	99,4
Diğer	1	0,6	0,6	100,0
Toplam	178	100,0	100,0	

Grafik 6: KOBİ'lerin Hukuki Yapılarının Oransal Dağılımı



5.1.4.KOBİ'lerin Faaliyet Süreleri Yapısı

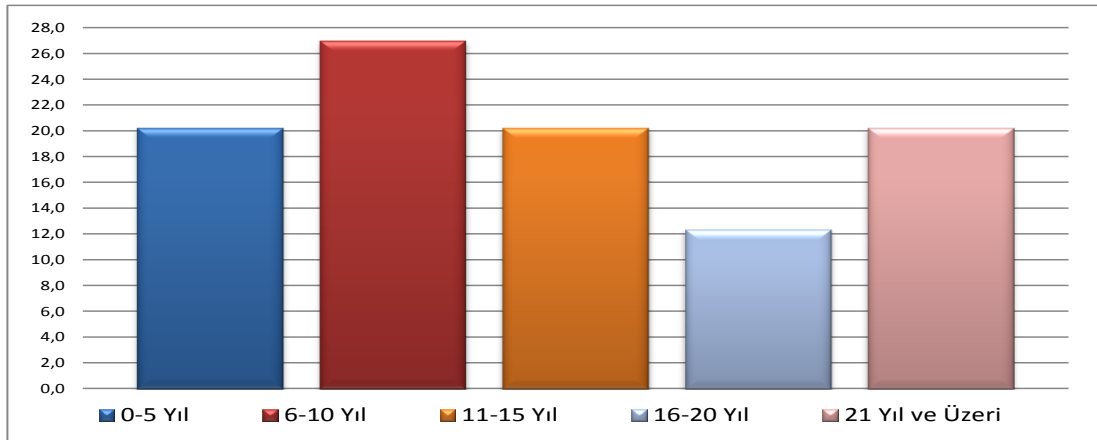
Ankete katılan KOBİ'lerin %20,2'si 0-5 Yıl, %27'si 6-10 Yıl, %20,2'si 11-15 Yıl %12,4'ü 16-20 Yıl ve %20,2'si 21 Yıl ve Üzeri faaliyet süresine sahip oldukları

görülmektedir. Bu KOBİ'lerin (%20,2+%27+%20,2) %67,4'ü 0-15 Yıl arasında faaliyet gösteren genç KOBİ'ler oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca KOBİ'lerin %33,6'si 16 Yıl ve Üzeri faaliyet süresine sahip firmalar oldukları tespit edilmiştir. Diğer yandan 21 Yıl ve Üzeri faaliyet süresine sahip olan %20,2 oranındaki KOBİ'lerin araştırmaya katılması ile uzun süreli bankacılık ilişkileri hakkındaki görüşlerinin araştırmaya yansımaları açısından önem taşımaktadır..

Tablo 16: KOBİ'lerin Faaliyet Süreleri Dağılımı

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
0-5 Yıl	36	20,2	20,2	20,2
6-10 Yıl	48	27,0	27,0	47,2
11-15 Yıl	36	20,2	20,2	67,4
16-20 Yıl	22	12,4	12,4	79,8
21 Yıl ve Üzeri	36	20,2	20,2	100,0
Toplam	178	100,0	100,0	

Grafik 7: KOBİ'lerin Faaliyet Sürelerinin Oransal Dağılımı



5.1.5. KOBİ'lerin Çalışan Sayılarının Dağılımı

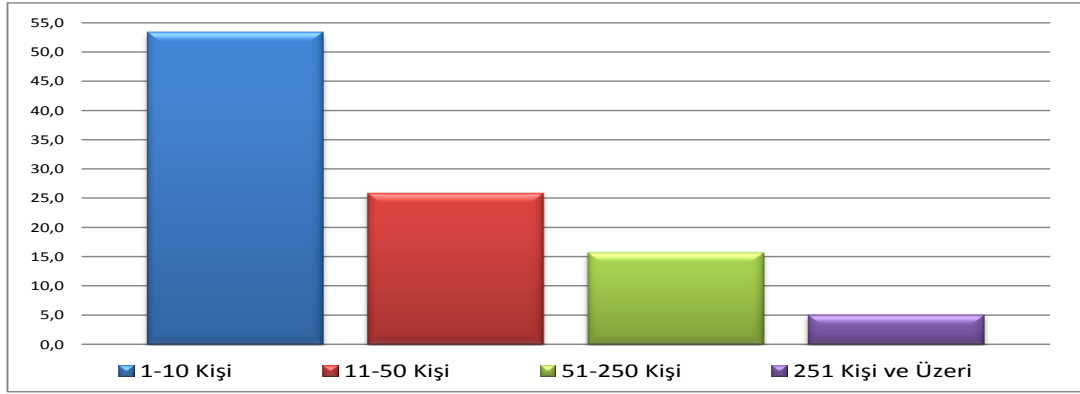
Ankete katılan KOBİ'lerin %53,4'ü 1-10 Kişi, %25,8'i 11-50 Kişi, %15,7'si 51-250 Kişi ve %5,1'i 251 Kişi ve Üzeri çalışan sayısına sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu kapsamda ankete katılan KOBİ'lerin (%53,4+%25,8+%15,7) %94,9'unda 250 Kişi sınırı altında çalışan olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan araştırmaya katılan

işletmelerin çalışan sayısına dayalı KOBİ tanımına uygun işletmeler olduğu aşağıdaki tablo ve grafik ile görülmektedir.

Tablo 17: KOBİ'lerin Çalışan Sayılarının Dağılımı

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
1-10 Kişi	95	53,4	53,4	53,4
11-50 Kişi	46	25,8	25,8	79,2
51-250 Kişi	28	15,7	15,7	94,9
251 Kişi ve Üzeri	9	5,1	5,1	100,0
Toplam	178	100,0	100,0	

Grafik 8: KOBİ'lerin Çalışan Sayılarının Oransal Dağılımı



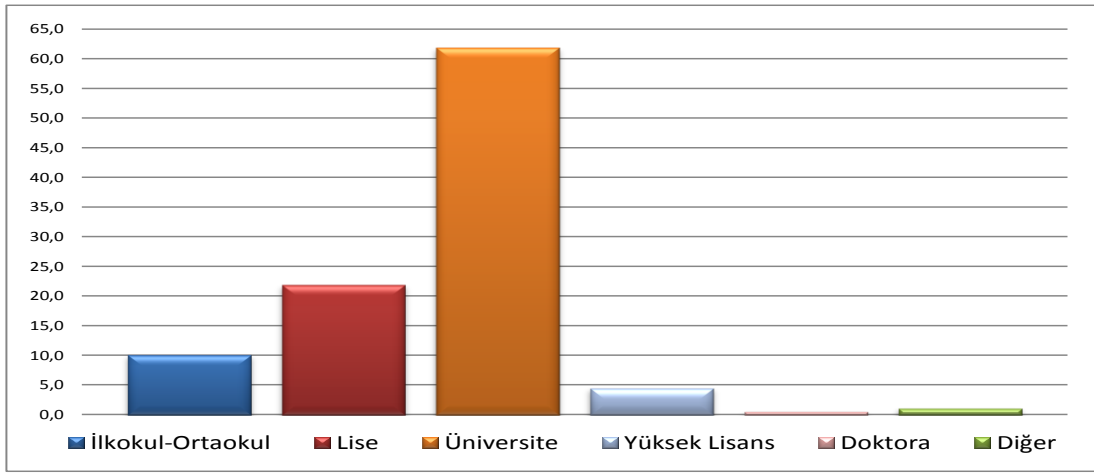
5.1.6. KOBİ Sahiplerinin Eğitim Durumu

Ankete katılan KOBİ'lerin sahiplerinin %10,1'i İlkokul-Ortaokul, %21,9'u Lise, %61,8'i Üniversite, %4,5'i Yüksek Lisans, %0,6'sı Doktora ve %1,1'i ise diğer sınıftaki eğitim seviyesine sahip oldukları aşağıda sunulan tablo ve grafikte görülmektedir. Araştırma kapsamındaki KOBİ sahiplerinin (%61,8+%0,6) %66,9'unun Lisans ve üstü eğitim seviyesine sahip oldukları ve buna karşın %33,1'nin ise lise ve altı eğitim seviyesine sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu araştırmaya katılan KOBİ'lerin sahiplerinin eğitim seviyelerinin oldukça yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 18: KOBİ Sahiplerinin Eğitim Durumları

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
İlkokul-Ortaokul	18	10,1	10,1	10,1
Lise	39	21,9	21,9	32,0
Üniversite	110	61,8	61,8	93,8
Yüksek Lisans	8	4,5	4,5	98,3
Doktora	1	0,6	0,6	98,9
Diğer	2	1,1	1,1	100,0
Toplam	178	100,0	100,0	

Grafik 9: KOBİ Sahiplerinin Eğitim Durumlarının Oransal Dağılımı



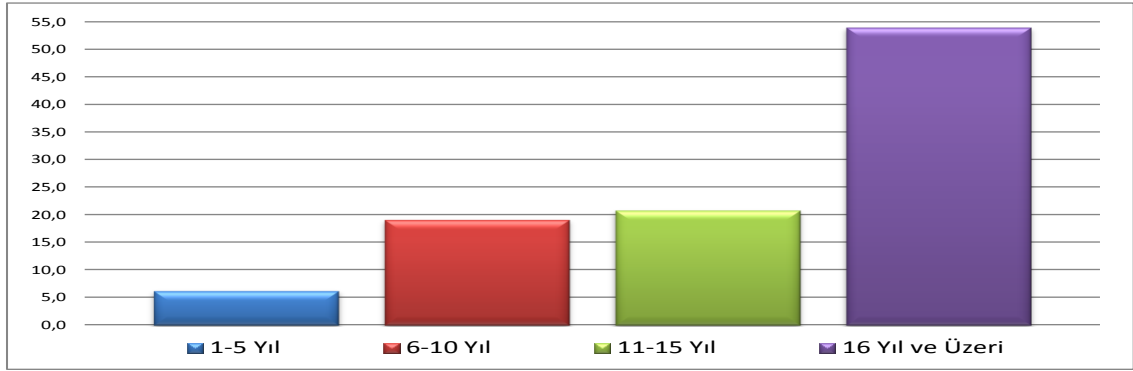
5.1.7.KOBİ Sahiplerinin Sektördeki Deneyim Durumu

Ankete katılan KOBİ'lerin %6,2'si 1-5 Yıl, %6,2'si 1-5 Yıl, %19,1'i 6-10 Yıl, %20,8'i 11-15 Yıl ve %53,9'u 16 Yıl ve Üzeri sektör deneyimine sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu kapsamda KOBİ'lerin toplam (%20,8+%53,9) %74,7 oranı ile 11 Yıl ve Üzeri sektör deneyime sahip oldukları şeklinde yoğunlaşma tespit edilmiştir.

Tablo 19: KOBİ Sahiplerinin Sektördeki Deneyim Süreleri

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
1-5 Yıl	11	6,2	6,2	6,2
6-10 Yıl	34	19,1	19,1	25,3
11-15 Yıl	37	20,8	20,8	46,1
16 Yıl ve Üzeri	96	53,9	53,9	100,0
Toplam	178	100,0	100,0	

Grafik 10: KOBİ Sahiplerinin Sektördeki Deneyim Sürelerinin Oransal Dağılımı



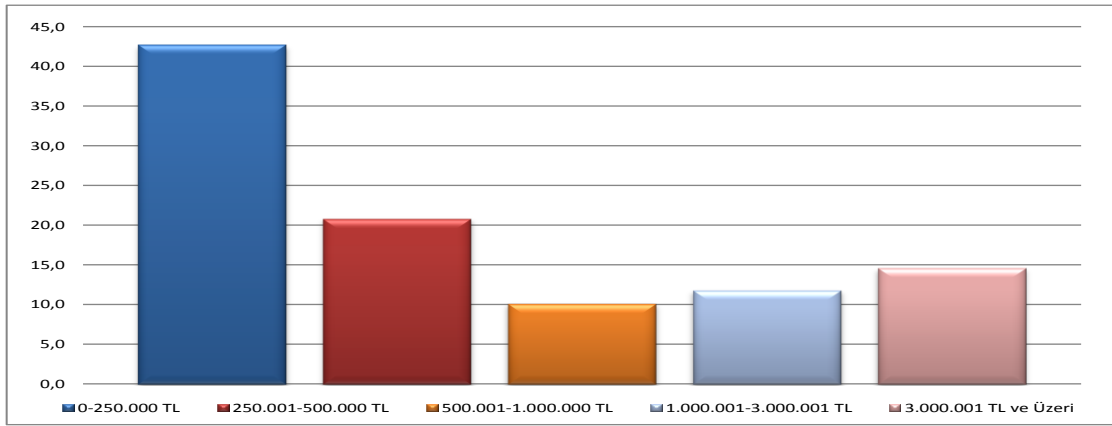
5.1.8.KOBİ'lerin Öz Sermaye Yapısı

Ankete katılan KOBİ'lerin %42,7'si 0-250.000 TL, %20,8'i 250.001-500.000 TL, %10,1'i 500.001-1.000.000 TL, %11,8'i 1.000.001-3.000.000 TL ve %14,6'sı 3.000.001 TL ve Üzeri öz sermayeye sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu kapsamda KOBİ'lerin toplam (%42,7+%20,8+%10,1) %73,6'sının 1.000.000 TL'nin altında öz sermayeye sahip oldukları, buna karşın %26,4'ünün ise 1.000.000 TL'nin üstü öz sermayeye sahip oldukları şeklinde yığılma olduğu aşağıdaki tablo ve grafikte görülmektedir.

Tablo 20: KOBİ'lerin Öz Sermaye Yapıları

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
0-250.000 TL	76	42,7	42,7	42,7
250.001-500.000 TL	37	20,8	20,8	63,5
500.001-1.000.000 TL	18	10,1	10,1	73,6
1.000.001-3.000.000 TL	21	11,8	11,8	85,4
3.000.001 TL ve Üzeri	26	14,6	14,6	100,0
Toplam	178	100,0	100,0	

Grafik 11: KOBİ'lerin Öz Sermaye Yapılarının Oransal Dağılımı



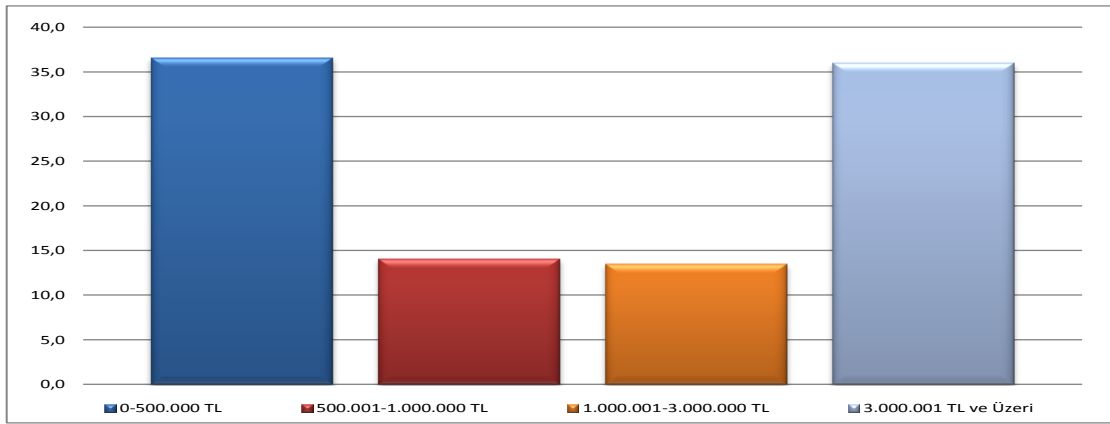
5.1.9. KOBİ'lerin Ciro Yapısı

Ankete katılan KOBİ'lerin %36,5'i 0-500.000 TL, %14,0'ı 500.001-1.000.000 TL, %13,5'i 1.000.001-3.000.000 TL ve %36,0'ı 3.000.001 TL ve Üzeri ciroya sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu kapsamda KOBİ'lerin toplam (%36,5+%14+%13,5) %64 oranında 3.000.000 TL'nin altında ciro yapısına sahip iken, KOBİ'lerin %36'sının 3.000.000 TL'nin üstü ciro yapısına sahip oldukları aşağıda sunulan tablo ve grafikte görülmektedir.

Tablo 21: KOBİ'lerin Ciro Yapıları

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
0-500.000 TL	65	36,5	36,5	36,5
500.001-1.000.000 TL	25	14,0	14,0	50,6
1.000.001-3.000.000 TL	24	13,5	13,5	64,0
3.000.001 TL ve Üzeri	64	36,0	36,0	100,0
Toplam	178	100,0	100,0	

Grafik 12: KOBİ'lerin Ciro Yapılarının Oransal Dağılımı



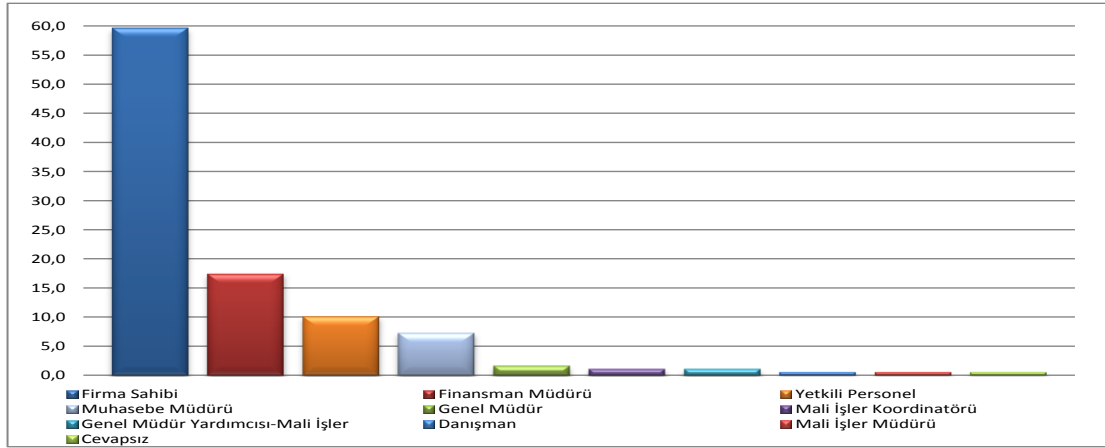
5.1.10. KOBİ'lerin Kredi ve Finansman Yönetim Yapısı

Ankete katılan KOBİ'lerin %59,9'sında Firma Sahibi, %17,5'inde Finansman Müdürü, %10,2'sinde Yetkili Personel, %7,3'ünde Muhasebe Müdürü, %1,1'sinde Genel Müdür, %1,1'inde Mali İşler Koordinatörü, %1,1'inde Mali İşlerden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı, %0,6'sında Danışman ve %0,6'sında Mali İşler Müdürü tarafından kredi ve finansman işlemlerinin yönetildiği tespit edilmiştir. Bu kapsamda KOBİ'lerin %59,9'unda firma sahibi tarafından kredi ve finansman işlemlerinin yönetilmesi, bilgi ve uzmanlığa dayalı uzman personel istihdam edilmediği şeklinde yorumlanabilir. Diğer yandan KOBİ'lerde %40,1 oranında ise bilgi ve uzmanlığa dayalı olarak uzman personelin istihdam edildiği ve organizasyonda ayrı bir birim olarak kredi ve finansman işlemlerinin yönetildiği tespit edilmiştir.

Tablo 22: KOBİ'lerin Kredi ve Finansman Yönetim Yapıları

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
Firma Sahibi	106	59,6	59,9	59,9
Finansman Müdürü	31	17,4	17,5	77,4
Yetkili Personel	18	10,1	10,2	87,6
Muhasebe Müdürü	13	7,3	7,3	94,9
Genel Müdür	3	1,7	1,7	96,6
Mali İşler Koordinatörü	2	1,1	1,1	97,7
Genel Müdür Yardımcısı-Mali İşler	2	1,1	1,1	98,9
Danışman	1	0,6	0,6	99,4
Mali İşler Müdürü	1	0,6	0,6	100,0
Cevapsız	1	0,6		
Toplam	178	100,0	100,0	

Grafik 13: KOBİ'lerin Kredi ve Finansman Yönetim Yapılarının Oransal Dağılımı



5.1.11. KOBİ'lerde Sermaye Temin Yöntemi

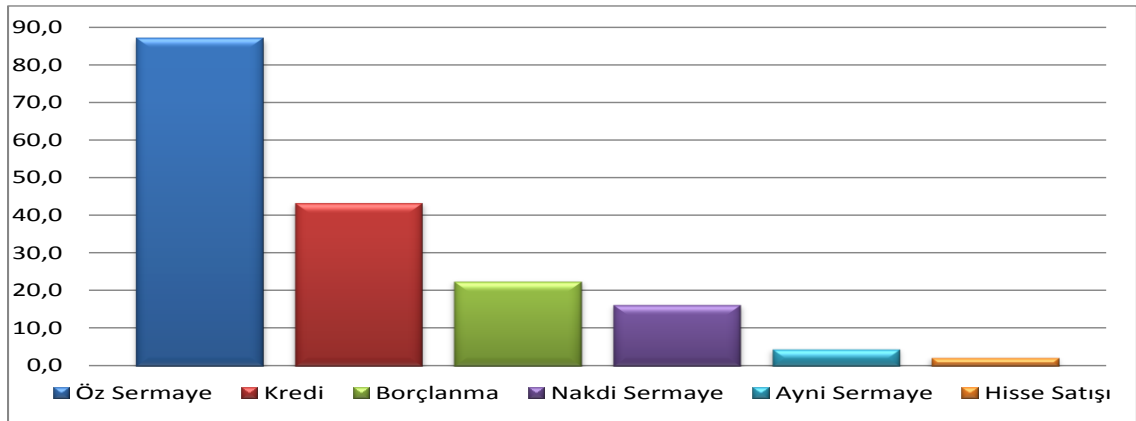
Ankete katılan 178 KOBİ'nin %87,1'i Öz Sermaye, %43,3'ü Kredi, %22,5'i Borçlanma, %16,3'ü Nakdi Sermaye, %4,5'i Ayni Sermaye ve %2,2'si Hisse Satışı ile sermaye temini yaptıkları tespit edilmiştir. Bu kapsamda KOBİ'lerin sermaye temininde Öz Sermaye seçeneğinin ağırlıklı bir durum olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada birden fazla cevaplama seçeneği nedeniyle sermaye temin yöntemi için %49,5 Öz Sermaye, %24,6 Kredi, %12,8 Borçlanma, %9,3 Nakdi Sermaye ve %1,3 Ayni Sermaye dağılım olduğu tespit edilmiştir. Araştırma kapsamında verilen cevaplar, dağılım tablo ve grafik halinde karşılaştırmalı olarak aşağıda sunulmuştur.

Tablo 23: KOBİ'lerin Sermaye Temin Yöntemleri

Katılımcı	Frekans*	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
Öz Sermaye	155	87,1	49,5	49,5
Kredi	77	43,3	24,6	74,1
Borçlanma	40	22,5	12,8	86,9
Nakdi Sermaye	29	16,3	9,3	96,2
Aynı Sermaye	8	4,5	2,6	98,7
Hisse Satışı	4	2,2	1,3	100,0
Toplam	313		100,0	

*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Grafik 14: KOBİ'lerin Sermaye Teminin Yöntemlerinin Oransal Dağılımı



5.1.12. KOBİ'lerde Finansman Temin Yöntemi

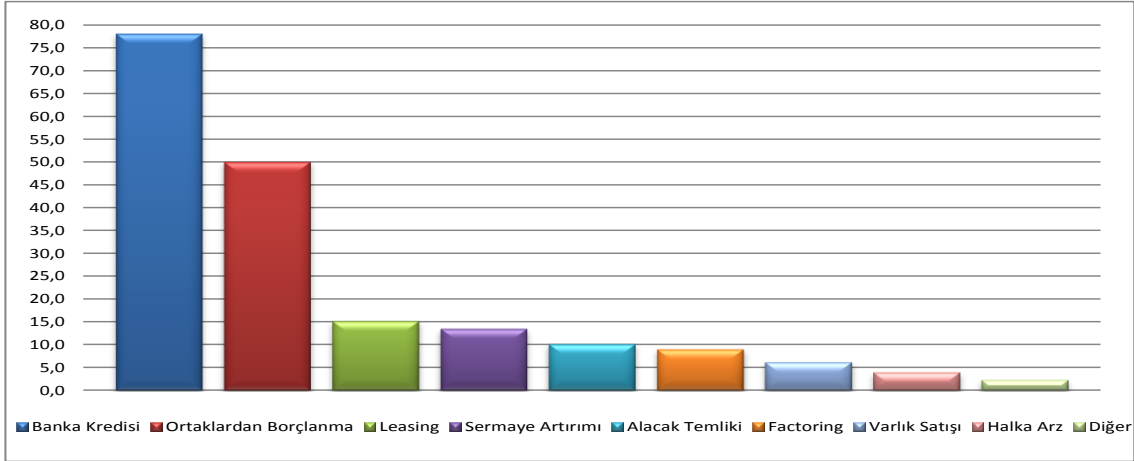
Ankete katılan 178 KOBİ'nin %78,09'u Banka Kredisi, %50,0'si Ortaklardan Borçlanma, %15,17'si Leasing, %13,48'i Sermaye Artırımı, %10,11'i Alacak Temliki, %8,99'u Factoring, %6,18'i Varlık Satışı, %3,93'ü diğer ve %2,25'i Halka Arz yöntemlerini kullanarak finansman temini yaptıkları tespit edilmiştir. Araştırmada birden fazla cevaplama seçeneği nedeniyle finansman temin yöntemi için %41,5 Banka Kredisi, %26,6 Ortaklardan Borçlanma, %8,1'i Leasing, %7,2'si Sermaye Artırımı, %5,4'ü Alacak Temliki, %4,8'i Factoring, %3,3'ü Varlık Satışı, %2,1'i Diğer ve %1,2'si Halka Arz şeklinde dağılım olduğu tespit edilmiştir. Araştırma kapsamında verilen cevaplar, dağılım tablo ve grafik halinde karşılaştırmalı olarak aşağıda sunulmuştur.

Tablo 24: KOBİ'lerin Finansman Temin Yöntemleri

Katılımcı	Frekans*	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
Banka Kredisi	139	78,1	41,5	41,5
Ortaklardan Borçlanma	89	50,0	26,6	68,1
Leasing	27	15,2	8,1	76,1
Sermaye Artırımı	24	13,5	7,2	83,3
Alacak Temliki	18	10,1	5,4	88,7
Factoring	16	9,0	4,8	93,4
Varlık Satışı	11	6,2	3,3	96,7
Diğer	7	3,9	2,1	98,8
Halka Arz	4	2,2	1,2	100,0
Toplam	335		100,0	

*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Grafik 15: KOBİ'lerin Finansman Temin Yöntemlerinin Oransal Dağılımı



5.1.13. KOBİ'lerde Finansal Raporlama Yapısı

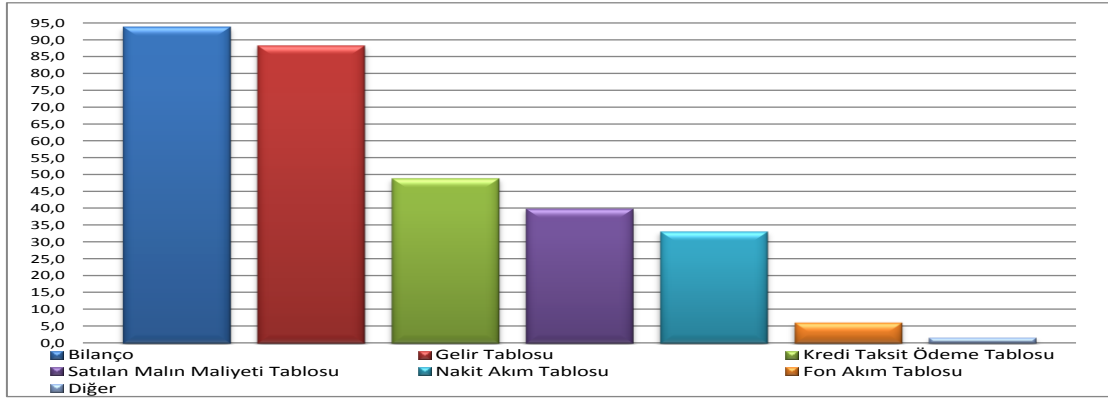
Ankete 178 KOBİ'nin %93,82'si Bilanço, %88,20'si Gelir Tablosu, %48,88'i Kredi Taksit Ödeme Tablosu, %39,89'u Satılan Malın Maliyeti Tablosu, %33,15'i Nakit Akım Tablosu, %6,18'i Fon Akım Tablosu ve %1,69'u Diğer seçeneğini işaretleyerek finansal raporlama yapıları hakkında görüşlerini belirtmişlerdir. Bu kapsamda 178 KOBİ'nin birden fazla seçeneği işaretlenmesi ile temel mali tablolardan bilanço-gelir tablosunun beraber değerlendirilmesi ile toplam %58,4 oranında bir temel mali tabloların kullanımında yoğunlaşma olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan ilave finansal tabloların kullanım oranı ise %42,6 olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 25: KOBİ'lerin Finansal Raporlama Yapıları

Katılımcı	Frekans *	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
Bilanço	167	93,8	30,1	30,1
Gelir Tablosu	157	88,2	28,3	58,4
Kredi Taksit Ödeme Tablosu	87	48,9	15,7	74,1
Satılan Malın Maliyeti Tablosu	71	39,9	12,8	86,8
Nakit Akım Tablosu	59	33,1	10,6	97,5
Fon Akım Tablosu	11	6,2	2,0	99,5
Diğer	3	1,7	0,5	100,0
Toplam	555		100,0	

*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Grafik 16: KOBİ'lerin Finansal Raporlama Yapısının Oransal Dağılımı



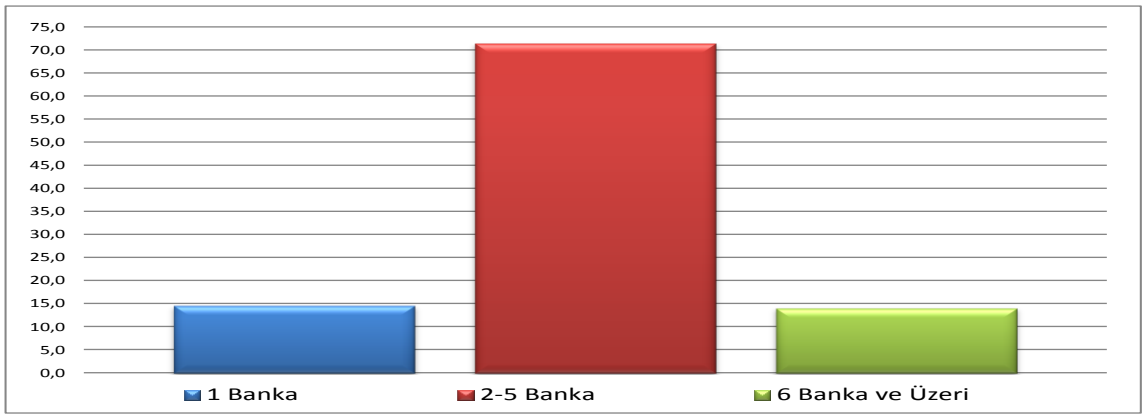
5.1.14. KOBİ'lerin Çalıştığı Banka Sayısı

Ankete katılan KOBİ'lerin %73,1'i 2-5 Banka, %14,6'sı 1 Banka, %14,0'ı 6 Banka ve Üzeri ile bankacılık ilişkilerini yönettikleri tespit edilmiştir. Bu kapsamda KOBİ'lerin toplam (%71,3+%14,0) %85,4 oranında birden fazla banka ile bankacılık ilişkilerini yönetirken, buna karşın %14,6'sının tek banka ile bankacılık ilişkilerini yönettikleri aşağıda sunulan tablo ve grafikte görülmektedir.

Tablo 26: KOBİ'lerin Çalıştığı Banka Sayısı Dağılımı

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
1 Banka	26	14,6	14,6	14,6
2-5 Banka	127	71,3	71,3	86,0
6 Banka ve Üzeri	25	14,0	14,0	100,0
Toplam	178		100,0	

Grafik 17: KOBİ'lerin Çalıştığı Banka Sayısının Oransal Dağılımı



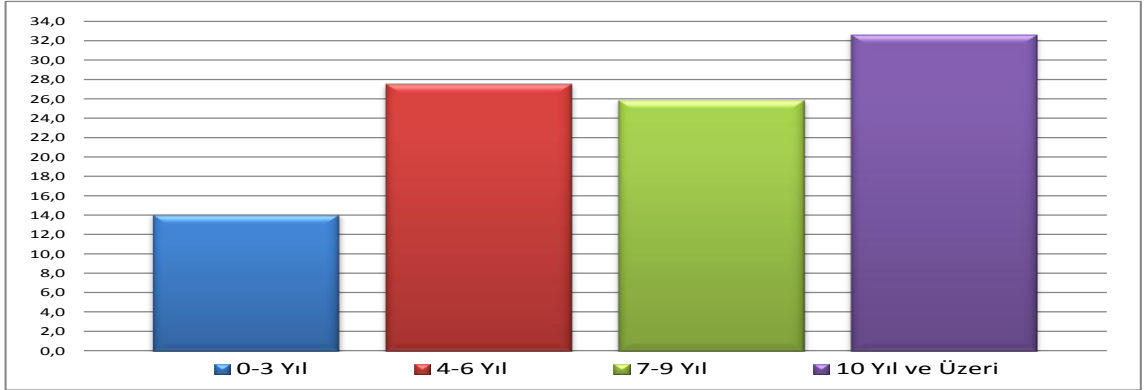
5.1.15. KOBİ'lerin Çalıştığı Banka ile Çalışma Süresi Yapıları

Ankete katılan KOBİ'lerin %14,0'ı 0-3 Yıl, %27,5'i 4-6 Yıl, %25,8'i 7-9 Yıl, %32,6'sı 10 Yıl ve Üzeri bir süre ile çalıştığı bankalarla geçmişe sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda KOBİ'lerin %14,0'sı çalıştığı banka ile çalışma süresi 3 yıldan az süreyi kapsarken, buna karşın %86'sı 4 yıl üzeri çalışma geçmişine sahiptir.

Tablo 27: KOBİ'lerin Çalıştığı Banka ile Çalışma Süreleri

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
0-3 Yıl	25	14,0	14,0	14,0
4-6 Yıl	49	27,5	27,5	41,6
7-9 Yıl	46	25,8	25,8	67,4
10 Yıl ve Üzeri	58	32,6	32,6	100,0
Toplam	178		100,0	

Grafik 18: KOBİ'lerin Çalıştığı Banka ile Çalışma Sürelerinin Oransal Dağılımı



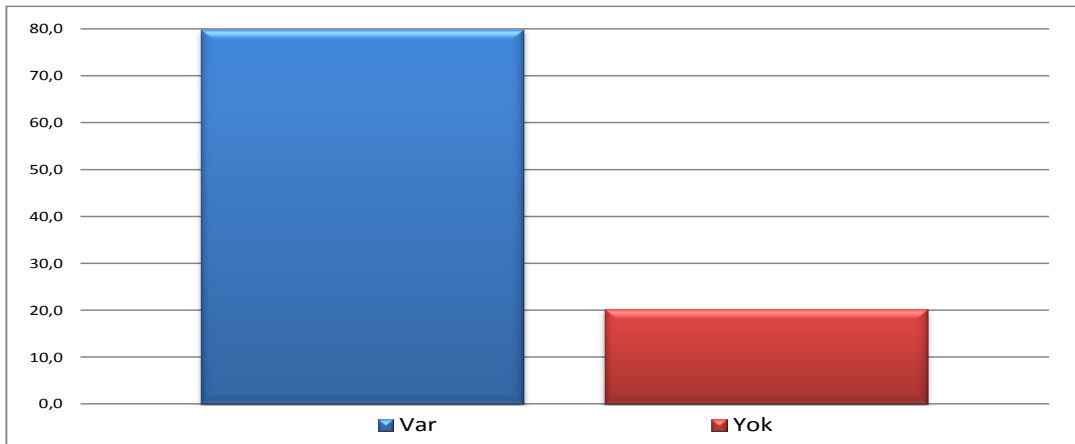
5.1.16. KOBİ'lerin Çalıştığı Ana Bankanın Bulunması

Ankete katılan KOBİ'lerin çalıştığı ana bir bankasının bulunup bulunmadığı için %20,2'sini Yok, %79,8'i Var şeklinde cevaplamışlardır.

Tablo 28: KOBİ'lerin Çalıştığı Ana Bankanın Bulunma Durumu

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
Var	142	79,8	79,8	79,8
Yok	36	20,2	20,2	100,0
Toplam	178		100,0	

Grafik 19: KOBİ'lerin Çalıştığı Ana Bankanın Bulunmasının Oransal Dağılımı



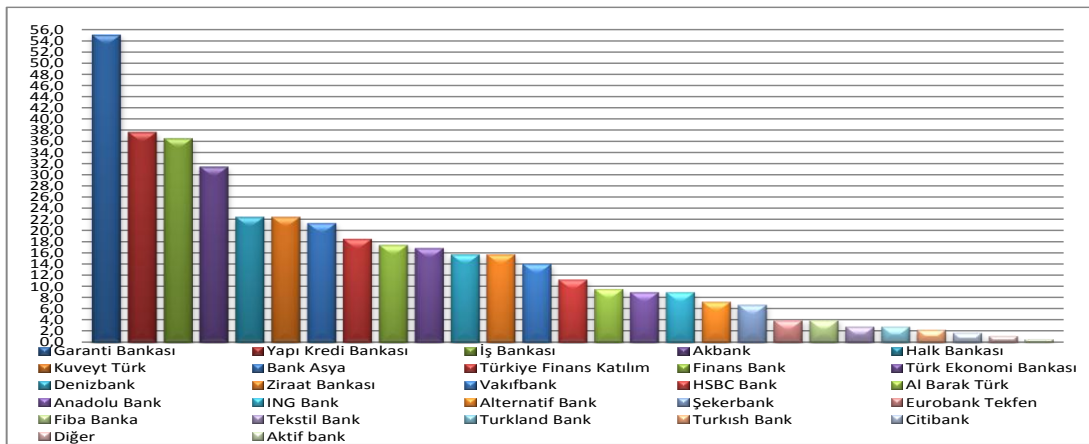
5.1.17. KOBİ'lerin Bankacılık İşlemlerini Yaptığı Bankaların Dağılımı

Ankete katılan 178 KOBİ tarafından %55,1'i Garanti Bankası, %37,6'sı Yapı Kredi Bankası, %36,5'i İş Bankası, %31,5'i Akbank, %22,5'i Halk Bankası, %22,5'i Kuveyt Türk Katılım Bankası, %21,3'ü Bank Asya Katılım Bankası, %18,5'i Türkiye Finans Katılım Bankası, %17,4'ü Finansbank, %16,9'u Türk Ekonomi Bankası, %15,7'si Denizbank, %15,7'si Ziraat Bankası, %14'ü Vakıfbank, %11,2 si HSBC Bank, %9,6'sı Albaraka Türk Katılım Bankası, %9'u Anadolu Bank, %9'u ING Bank, %7,3'ü Alternatif Bank, %6,7'si Şeker Bank, %3,9'u EuroBank Tekfen, %3,9'u Fiba Banka, %2,8'i Tekstil Bank, %2,8'si Turkland Bank, %2,2'si Turkish Bank, %1,7'si CitiBank, %0,6'i Diğer ve %0,6'sı seçeneği işaretlenerek bankacılık işlemlerini yönettikleri bir ve birden fazla olan bankalar belirtilmiştir. Bu kapsamda KOBİ'lerin toplam 24 banka ile %86,8 oranında bankacılık işlemlerini özel sermayeli yerli ve yabancı bankalarla yönettikleri tespit edilmiştir. Diğer yandan araştırmayan katılan KOBİ'lerin toplam (%5,7+%4,0+%3,5) %13,2'sinin kamu sermayeli(Halk Bankası, VakıfBank, Ziraat Bankası) 3 devlet bankası ile bankacılık ilişkilerini yönettikleri tespit edilmiştir. Bu araştırma kapsamında birden fazla cevap işaretlenebilme seçeneği nedeniyle elde edilen sonuçlar, karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde karşılaştırmalı olarak sunulmuştur.

Tablo 29: KOBİ'lerin Bankacılık İşlemlerini Yaptığı Bankaların Dağılımı

	Katılımcı	Frekans*	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
1	Garanti Bankası	98	55,1	13,9	13,9
2	Yapı Kredi Bankası	67	37,6	9,5	23,3
3	İş Bankası	65	36,5	9,2	32,5
4	Akbank	56	31,5	7,9	40,5
5	Halk Bankası	40	22,5	5,7	46,1
6	Kuveyt Türk	40	22,5	5,7	51,8
7	Bank Asya	38	21,3	5,4	57,1
8	Türkiye Finans Katılım	33	18,5	4,7	61,8
9	Finans Bank	31	17,4	4,4	66,2
10	Türk Ekonomi Bankası	30	16,9	4,2	70,4
11	Denizbank	28	15,7	4,0	74,4
12	Ziraat Bankası	28	15,7	4,0	78,4
13	Vakıfbank	25	14,0	3,5	81,9
14	HSBC Bank	20	11,2	2,8	84,7
15	Al Barak Türk	17	9,6	2,4	87,1
16	Anadolu Bank	16	9,0	2,3	89,4
17	ING Bank	16	9,0	2,3	91,7
18	Alternatif Bank	13	7,3	1,8	93,5
19	Şekerbank	12	6,7	1,7	95,2
20	Eurobank Tekfen	7	3,9	1,0	96,2
21	Fiba Banka	7	3,9	1,0	97,2
22	Tekstil Bank	5	2,8	0,7	97,9
23	Turkland Bank	5	2,8	0,7	98,6
24	Turkish Bank	4	2,2	0,6	99,2
25	Citibank	3	1,7	0,4	99,6
26	Diğer	2	1,1	0,3	99,9
27	Aktif bank	1	0,6	0,1	100,0
	Toplam	707		100,0	

*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Grafik 20: KOBİ'lerin Bankacılık İşlemlerini Yaptığı Bankaların Oransal Dağılımı

5.2. BANKA ANKETİNİN DEMOGRAFİK VERİLERİNİN ANALİZİ

Bankacılara uygulanan anket kapsamında bankacıların demografik bilgileri ile bankaların KOBİ'lere dönük bankacılık uygulamaları hakkında detaylı bilgiler aşağıda sunulmuştur.

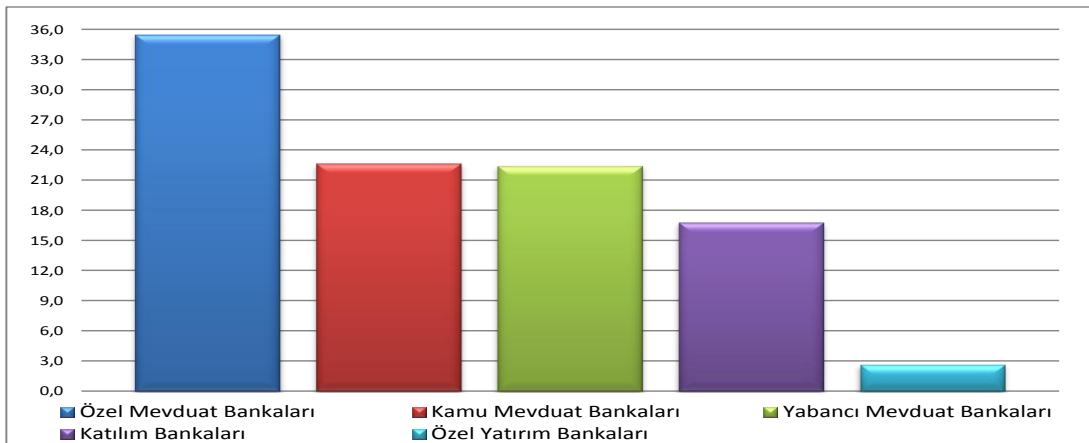
5.2.1. Bankacıların Banka Gruplarına Göre Dağılımı

Ankete %35,5 oranında Özel Mevduat Bankaları, %22,7 oranında Kamu Mevduat Bankaları, %22,4 oranında Yabancı Mevduat Bankaları, %16,8 oranında Katılım Bankaları ve %2,7 oranında Özel Yatırım Bankaları'nda çalışan bankacılar katılmış ve görüşlerini belirtmişlerdir.

Tablo 30: Bankacıların Banka Gruplarına Göre Dağılımı

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
Özel Mevduat Bankaları	133	35,5	35,5	35,5
Kamu Mevduat Bankaları	85	22,7	22,7	58,1
Yabancı Mevduat Bankaları	84	22,4	22,4	80,5
Katılım Bankaları	63	16,8	16,8	97,3
Özel Yatırım Bankaları	10	2,7	2,7	100,0
Toplam	375	100,0	100,0	

Grafik 21: Bankacıların Banka Gruplarına Göre Oransal Dağılımı



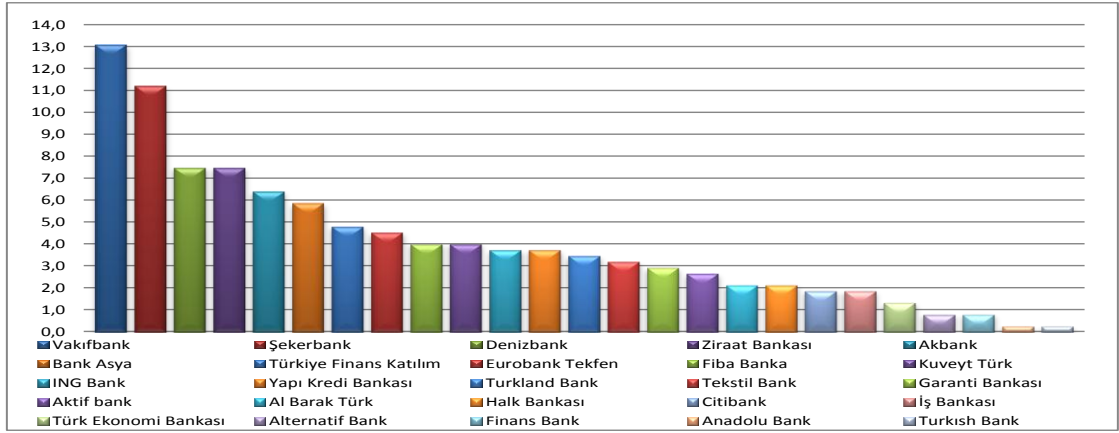
5.2.2. Bankacıların Bankalara Göre Dağılımı

Ankete katılan bankacıların %13,1'i Vakıfbank, %11,2'si Şekerbank, %7,5'i Denizbank, %7,5'i Ziraat Bankası, %6,4'ü Akbank, %5,9'u Bank Asya Katılım Bankası, %4,8'i Türkiye Finans Katılım Bankası, %4,5'i EuroBank Tekfen, %4,0'ı Fiba Banka, %4,0'ı Kuveyt Türk Katılım Bankası, %3,7'si ING Bank, %3,7'si Yapı Kredi Bankası, %3,5'i Turkland Bank, %3,2'si Tekstil Bank, %2,9'u Garanti Bankası, %2,7'si AktifBank, %2,1'i Albaraka Türk Katılım Bankası, %2,1'i Halk Bankası, %1,9'u CitiBank, %1,9'u İş Bankası, %1,3'ü Türk Ekonomi Bankası, %0,8'i AlternatifBank, %0,8'i FinansBank, %0,3'ü Anadolu Bank, %0,3'ü Turkish Bank şeklinde dağılım göstermiştir. Bu kapsamda ankete Türkiye'de faaliyette bulunan 25 bankada çalışan 375 bankacı katılmıştır.

Tablo 31: Bankacıların Bankalara Göre Dağılımı

No	Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
1	Vakıfbank	49	13,1	13,1	13,1
2	Şekerbank	42	11,2	11,2	24,3
3	Denizbank	28	7,5	7,5	31,7
4	Ziraat Bankası	28	7,5	7,5	39,2
5	Akbank	24	6,4	6,4	45,6
6	Bank Asya	22	5,9	5,9	51,5
7	Türkiye Finans Katılım	18	4,8	4,8	56,3
8	Eurobank Tekfen	17	4,5	4,5	60,8
9	Fiba Banka	15	4,0	4,0	64,8
10	Kuveyt Türk	15	4,0	4,0	68,8
11	ING Bank	14	3,7	3,7	72,5
12	Yapı Kredi Bankası	14	3,7	3,7	76,3
13	Turkland Bank	13	3,5	3,5	79,7
14	Tekstil Bank	12	3,2	3,2	82,9
15	Garanti Bankası	11	2,9	2,9	85,9
16	Aktif bank	10	2,7	2,7	88,5
17	Al Barak Türk	8	2,1	2,1	90,7
18	Halk Bankası	8	2,1	2,1	92,8
19	Citibank	7	1,9	1,9	94,7
20	İş Bankası	7	1,9	1,9	96,5
21	Türk Ekonomi Bankası	5	1,3	1,3	97,9
22	Alternatif Bank	3	0,8	0,8	98,7
23	Finans Bank	3	0,8	0,8	99,5
24	Anadolu Bank	1	0,3	0,3	99,7
25	Turkish Bank	1	0,3	0,3	100,0
	Toplam	375	100,0	100,0	

Grafik 22: Bankacıların Bankalara Göre Oransal Dağılımı



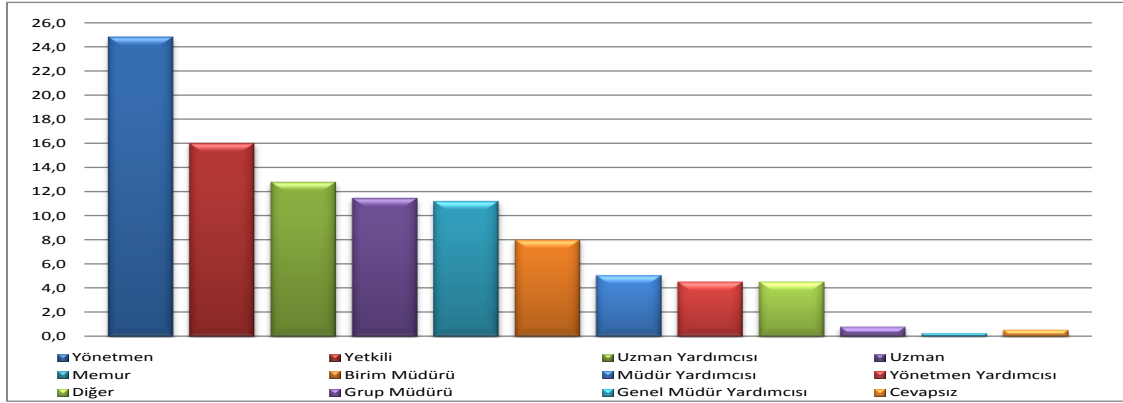
5.2.3. Bankacıların Unvana Göre Dağılımı

Ankete katılan bankacıların %24,9'u Yönetmen, %16,1'i Yetkili, %12,9'u Uzman Yardımcısı, %11,5'i Uzman, %11,3'ü Memur, %8'i Birim Müdürü, %5,1'i Müdür Yardımcısı, %4,6'sı Yönetmen Yardımcısı, %4,6'sı diğer, %0,8'i Grup Müdürü ve %0,3'ü Genel Müdür Yardımcısı kadrosunda çalışan bankacılarıdır. Bu kapsamda anket katılan bankacıların Birim Müdürü ve üstü unvanda çalışan toplam (%8,0+%0,8+%0,3) %9,1 oranında olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan araştırmaya katılan Birim Müdürü altı unvanda çalışan bankacıların toplam oranı ise %90,9 olduğu tespit edilmiştir. Araştırma kapsamında elde bankacıların unvan dağılımları tablo ve grafik halinde aşağıda sunulmuştur.

Tablo 32: Bankacıların Unvana Göre Dağılımı

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
Yönetmen	93	24,8	24,9	24,9
Yetkili	60	16,0	16,1	41,0
Uzman Yardımcısı	48	12,8	12,9	53,9
Uzman	43	11,5	11,5	65,4
Memur	42	11,2	11,3	76,7
Birim Müdürü	30	8,0	8,0	84,7
Müdür Yardımcısı	19	5,1	5,1	89,8
Yönetmen Yardımcısı	17	4,5	4,6	94,4
Diğer	17	4,5	4,6	98,9
Grup Müdürü	3	0,8	0,8	99,7
Genel Müdür Yardımcısı	1	0,3	0,3	100,0
Cevapsız	2	0,5	100,0	
Toplam	375	100,0		

Grafik 23: Bankacıların Unvana Göre Oransal Dağılımı



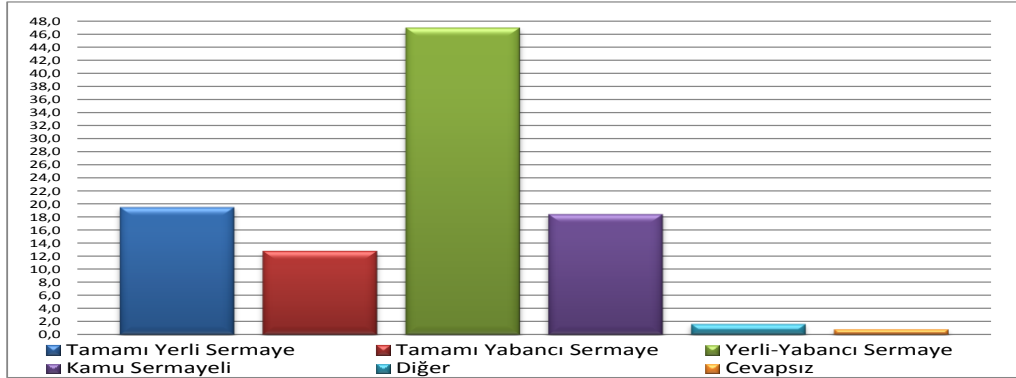
5.2.4. Bankaların Sermaye, Şube Ağı ve KOBİ Bankacılığı Yapısı

Ankete katılan bankacılar çalıştıkları bankanın sermaye yapısı hakkında %19,5 Tamamı Yerli Sermaye, %12,8'i Tamamı Yabancı Sermaye, %46,9'u Yerli-Yabancı Sermaye, %18,4'ü Kamu Sermayeli, %1,6'si Diğer cevabını belirtmiştir. Ayrıca %0,8 oranında Cevap verilmemiştir. Bankacıların personel olarak çalıştıkları bankalarının sermaye yapıları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 33: Bankaların Sermaye Yapısının Dağılımı

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
Tamamı Yerli Sermaye	73	19,5	19,6	19,6
Tamamı Yabancı Sermaye	48	12,8	12,9	32,5
Yerli-Yabancı Sermaye	176	46,9	47,3	79,8
Kamu Sermayeli	69	18,4	18,5	98,4
Diğer	6	1,6	1,6	100,0
Cevapsız	3	0,8	100,0	
Toplam	375	100,0		

Grafik 24: Bankaların Sermaye Yapısının Oransal Dağılımı

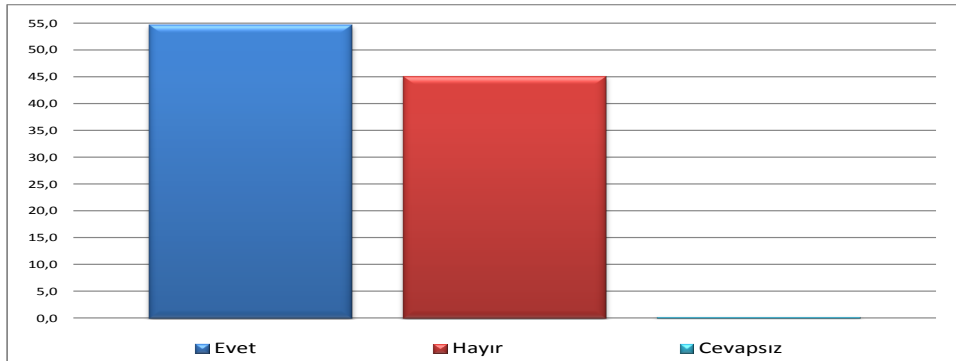


Ankete katılan bankacılar çalıştıkları bankanın Türkiye'nin her ilinde şubesi bulunup bulunmadığı hakkında %54,7 Evet, %45,1 Hayır cevabını belirtmiştir. Ayrıca %0,3 oranında Cevap verilmemiştir. Bankacıların personel olarak çalıştıkları bankaların Türkiye genelinde şubesi bulunma bilgisi karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 34: Türkiye'nin Her İlde Bankanın Şubesinin Bulunma Durumu

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
Evet	205	54,7	54,7	54,7
Hayır	169	45,1	45,1	99,7
Cevapsız	1	0,3	0,3	100,0
Toplam	375	100,0	100,0	

Grafik 25: Türkiye'nin Her İlde Bankanın Şubesinin Bulunma Durumunun Oransal Dağılımı

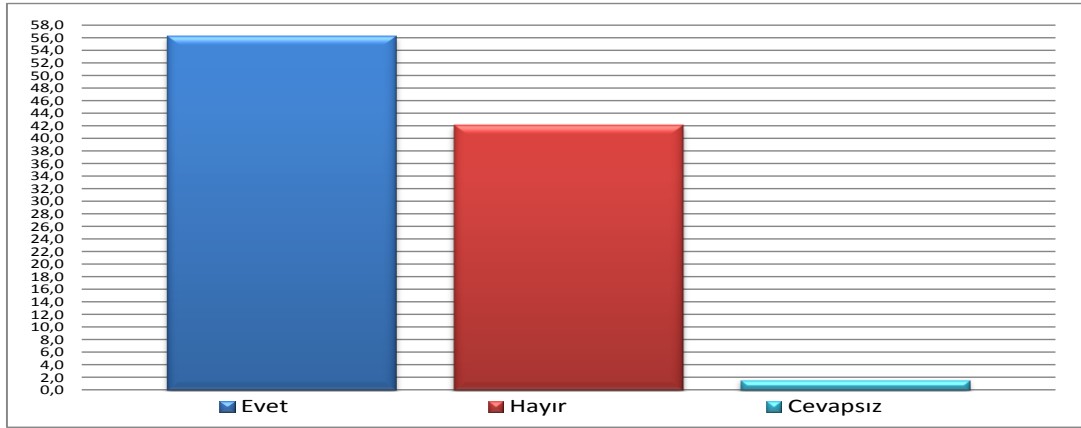


Ankete katılan bankacılar çalıştıkları bankanın İstanbul'un her ilçesinde şubesi bulunup bulunmadığı hakkında %56,3 Evet, %42,1 Hayır cevabını belirtmiştir. Ayrıca %1,6 oranında Cevap verilmemiştir. Bankacıların personel olarak çalıştıkları bankaların İstanbul genelinde şubesi bulunma bilgisi karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 35: İstanbul İlçelerinde Bankanın Şubesinin Bulunma Durumu

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
Evet	211	56,3	56,3	56,3
Hayır	158	42,1	42,1	98,4
Cevapsız	6	1,6	1,6	100,0
Toplam	375	100,0	100,0	

Grafik 26: İstanbul İlçelerinde Bankanın Şubesinin Bulunmasının Oransal Dağılımı

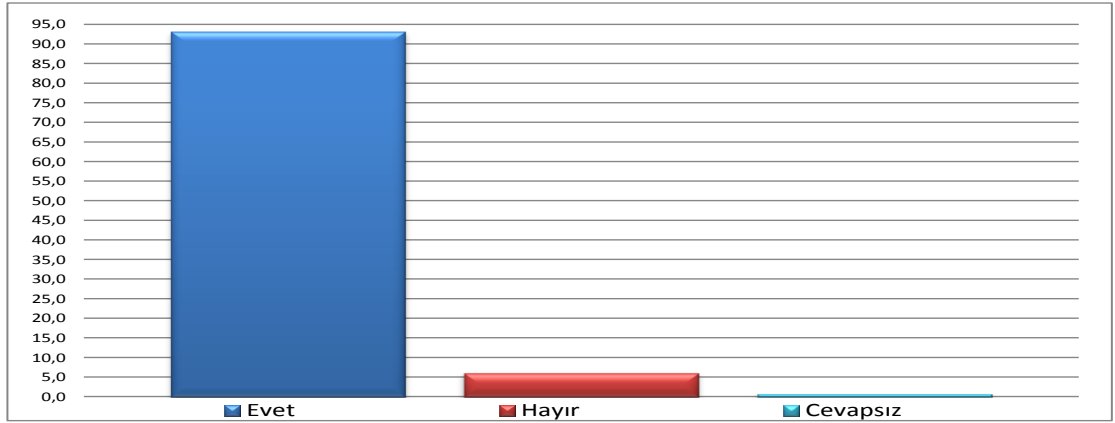


Ankete katılan bankacılar çalıştıkları bankanın organizasyon yapısında KOBİ Bankacılığı Bölümünün bulunup bulunmadığı hakkında %93,1 Evet, %6,1 Hayır cevabını belirtmiştir. Ayrıca %0,8 oranında Cevap verilmemiştir. Bankacıların personel olarak çalıştıkları bankaların organizasyon yapılarında KOBİ Bankacılığı Bölümü bulunma bilgisi karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 36: KOBİ Bankacılığı Bölümü Bulunma Durumu

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
Evet	349	93,1	93,1	93,1
Hayır	23	6,1	6,1	99,2
Cevapsız	3	0,8	0,8	100,0
Toplam	375	100,0	100,0	

Grafik 27: KOBİ Bankacılığı Bölümü Bulunmasının Oransal Dağılımı

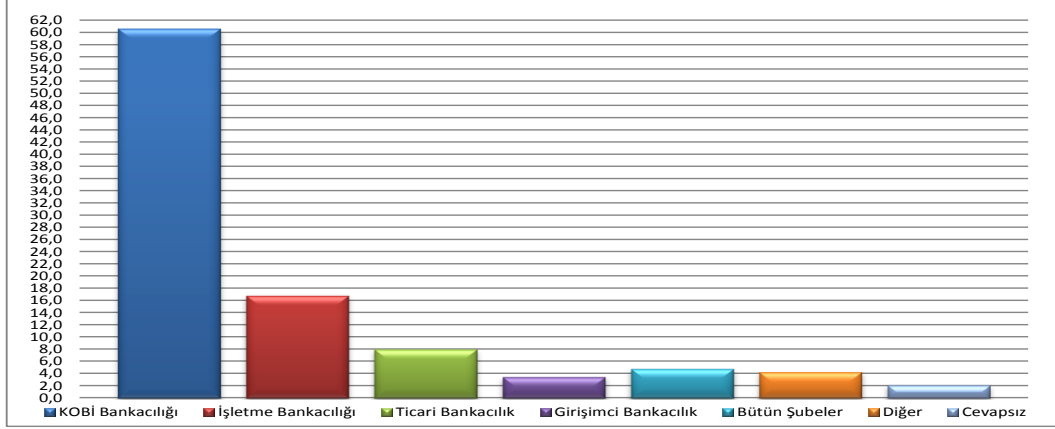


Ankete katılan bankacılar çalıştıkları bankanın KOBİ'lere dönük bankacılık hizmetlerinin hangi yapıda yürütüldüğü hakkında %60,5 KOBİ Bankacılığı, %16,8 İşletme Bankacılığı, %8 Ticari Bankacılık, %3,5 Girişimci Bankacılık, %4,8 Bütün Şubeler, %4,3 Diğer cevabını belirtmiştir. Ayrıca %2,1 oranında Cevap verilmemiştir. Bankacıların personel olarak çalıştıkları bankaların KOBİ'lere dönük bankacılık hizmetlerini sunma yöntemleri karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 37: KOBİ'lere Dönük Bankacılık Hizmetleri Sunma Yöntemleri

Katılımcı	Frekans	Oran (%)	Geçerli Oran (%)	Kümülatif Oran (%)
KOBİ Bankacılığı	227	60,5	61,9	61,9
İşletme Bankacılığı	63	16,8	17,2	79,0
Ticari Bankacılık	30	8,0	8,2	87,2
Girişimci Bankacılık	13	3,5	3,5	90,7
Bütün Şubeler	18	4,8	4,9	95,6
Diğer	16	4,3	4,4	100,0
Cevapsız	8	2,1	100,0	
Toplam	375	100,0		

Grafik 28: KOBİ'lere Dönük Bankacılık Hizmetleri Sunma Yöntemlerinin Oransal Dağılımı



5.3. KATILIMCILARIN KOBİ-BANKA İLİŞKİ YÖNETİMİ İÇİN EĞİLİM ANALİZLERİ

Veriler KOBİ'ler, Bankacılar ve Tüm (KOBİ'ler+Bankacılar) Katılımcılara göre “Dağıtım Kanalları”, “Müşteri Memnuniyeti”, “Kurumsallaşma ve Raporlama”, “Bilgi ve Uzmanlık”, “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı”, “Likidite Yönetimi”, “Kredinin Yapısı ve Prosedürler”, “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” araştırma ana karakteristikleri için elde edilen eğilimler, frekans ve oransal dağılımlar tablo ve grafik şeklinde analiz edilmiştir. Diğer yandan her bir grup için 5 boyutlu ve 3 boyutlu eğilimleri içeren tablo ve grafikler oluşturulmuştur. Böylece katılımcıların genel eğilimlerinin belirlenmesi hedeflenmiştir.

5.3.1. Dağıtım Kanalları Eğilim Analizleri

5.3.1.1. KOBİ'lerin Dağıtım Kanalları İçin Eğilimleri

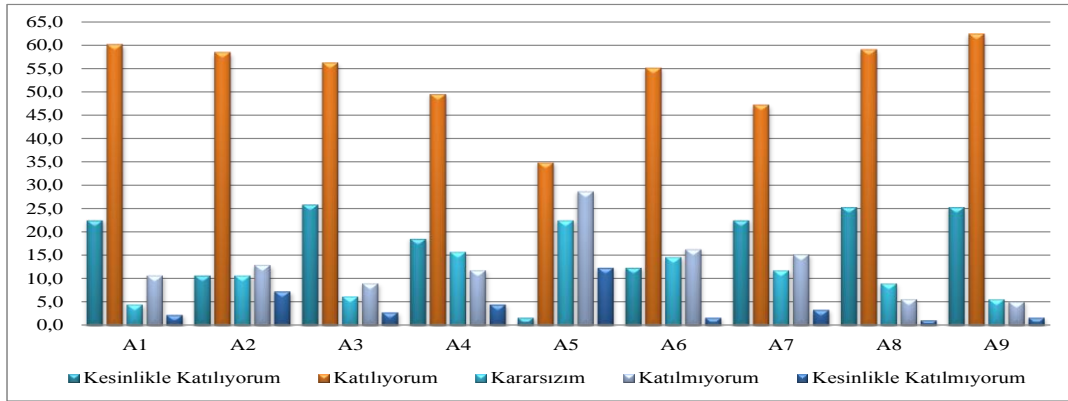
Araştırmada KOBİ'lerin “Dağıtım Kanalları” ana karakteristiği altındaki 9 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 38: KOBİ'lerin Dağıtım Kanalları İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
Kesinlikle	Frekans	40	19	46	33	3	22	40	45	45
Katılıyorum	Oran (%)	22,5	10,7	25,8	18,5	1,7	12,4	22,5	25,3	25,3
Katılıyorum	Frekans	107	104	100	88	62	98	84	105	111
Katılıyorum	Oran (%)	60,1	58,4	56,2	49,4	34,8	55,1	47,2	59,0	62,4
Kararsızım	Frekans	8	19	11	28	40	26	21	16	10
Kararsızım	Oran (%)	4,5	10,7	6,2	15,7	22,5	14,6	11,8	9,0	5,6
Katılmıyorum	Frekans	19	23	16	21	51	29	27	10	9
Katılmıyorum	Oran (%)	10,7	12,9	9,0	11,8	28,7	16,3	15,2	5,6	5,1
Kesinlikle	Frekans	4	13	5	8	22	3	6	2	3
Katılmıyorum	Oran (%)	2,2	7,3	2,8	4,5	12,4	1,7	3,4	1,1	1,7
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178	178	178
Toplam	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- A1** KOBİ'ler Yaygın Şube Ağı Olan Banka ile Çalışmak isterler.
A2 ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.
A3 İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.
A4 POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin bankalarla çalışmasını sağlamıştır.
A5 Bankaların KOBİ'lere dönük KOBİ Bankacılığı uygulaması yeterlidir.
A6 KOBİler, Kredi vadesi uzun olan bankayla çalışmayı tercih ederler.
A7 Bankacılık işlemlerinde Türk bankaları tercih edilmelidir.
A8 KOBİ'lere dönük kredi politikası olan bankalar, tercih edilmektedir.
A9 Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.

Grafik 29: KOBİ'lerin Dağıtım Kanalları İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



Araştırmada KOBİ'lerin “Dağıtım Kanalları” ana karakteristiği altındaki 9 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 39: KOBİ'lerin Dağıtım Kanalları İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

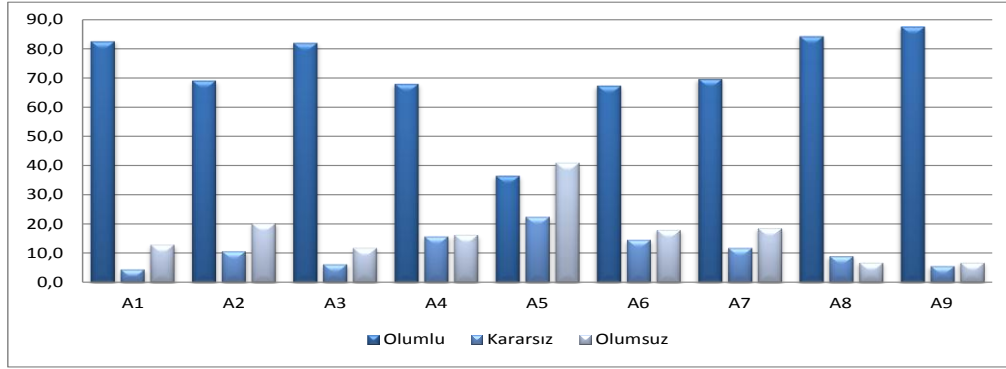
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
Olumlu	Frekans	147	123	146	121	65	120	124	150	156
	Oran (%)	82,6	69,1	82,0	68,0	36,5	67,4	69,7	84,3	87,6
Kararsız	Frekans	8	19	11	28	40	26	21	16	10
	Oran (%)	4,5	10,7	6,2	15,7	22,5	14,6	11,8	9,0	5,6
Olumsuz	Frekans	23	36	21	29	73	32	33	12	12
	Oran (%)	12,9	20,2	11,8	16,3	41,0	18,0	18,5	6,7	6,7
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.

Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.

Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 30: KOBİ'lerin Dağıtım Kanalları İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Dağıtım Kanalları” ana karakteristiği altında KOBİ'lerin A1 (KOBİ'ler, yaygın şube ağı olan banka ile çalışma isterler.) sorusu için eğilimleri, “%22,5 Kesinlikle Katılıyorum, %60,1 Katılıyorum, %4,5 Kararsızım, %10,7 Katılmıyorum, %2,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %82,6 oranında KOBİ'lerin yaygın şube ağı olan banka ile çalışma eğiliminde olduğunu düşünmektedir.

KOBİ'lerin A2 (ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.) sorusu için eğilimleri, “%10,7 Kesinlikle Katılıyorum, %58,4 Katılıyorum, %10,7 Kararsızım, %12,9 Katılmıyorum, %7,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %69,1 oranında KOBİ'lerin banka tercihinde ATM hizmeti bulunmasının etkili olduğunu düşünmektedir.

KOBİ'lerin A3 (İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.) sorusu için eğilimleri, “%25,8 Kesinlikle Katılıyorum, %56,2 Katılıyorum, %6,2 Kararsızım, %9,0 Katılmıyorum, %2,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %82,0 oranında İnternet bankacılık hizmetinin KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağladığını düşünmektedir.

KOBİ'lerin A4 (POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.) sorusu için eğilimleri, “%18,5 Kesinlikle Katılıyorum, %49,4 Katılıyorum, %15,7 Kararsızım, %11,8 Katılmıyorum, %4,5 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %68,0 oranında POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olmasının KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağladığını düşünmektedir.

KOBİ'lerin A5 (Bankaların KOBİ'lere dönük KOBİ Bankacılığı uygulaması yeterlidir.) sorusu için eğilimleri, “%1,7 Kesinlikle Katılıyorum, %34,8 Katılıyorum, %22,5 Kararsızım, %28,7 Katılmıyorum, %12,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %41 oranında bankaların KOBİ'lere dönük KOBİ Bankacılığı uygulamasının yeterli olmadığı düşüncesindedir. Buna karşın %36,5 oranında KOBİ bankacılığı uygulamasının yeterli olduğunu düşünenler bulunmaktadır.

KOBİ'lerin A6 (KOBİ'ler, Kredi vadesi uzun olan bankayla çalışmayı tercih ederler.) sorusu için eğilimleri, “%12,4 Kesinlikle Katılıyorum, %55,1 Katılıyorum, %14,6 Kararsızım, %16,3 Katılmıyorum, %1,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %67,4 oranında KOBİ'lerin kredi vadesi uzun olan bankayla çalışmayı tercih edeceklerini düşünmektedir.

KOBİ'lerin A7 (Bankacılık işlemlerinde Türk bankaları tercih edilmelidir.) sorusu için eğilimleri, “%22,5 Kesinlikle Katılıyorum, %47,2 Katılıyorum, %11,8 Kararsızım, %15,2 Katılmıyorum, %3,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %69,7 oranında bankacılık işlemlerinde Türk bankalarının tercih edilmesi gerektiğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin A8 (KOBİ'lere dönük kredi politikası olan bankalar, tercih edilmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%25,3 Kesinlikle Katılıyorum, %59,0 Katılıyorum, %9,0 Kararsızım, %5,6 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %84,3 oranında KOBİ'lere dönük kredi politikası olan bankaların tercih edildiğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin A9 (Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkilerini etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%25,3 Kesinlikle Katılıyorum, %62,4 Katılıyorum, %5,6 Kararsızım, %5,1 Katılmıyorum, %1,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %87,7 oranında bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliğinin banka ile ilişkileri etkilediğini düşünmektedir.

5.3.1.2. Bankacıların Dağıtım Kanalları İçin Eğilimleri

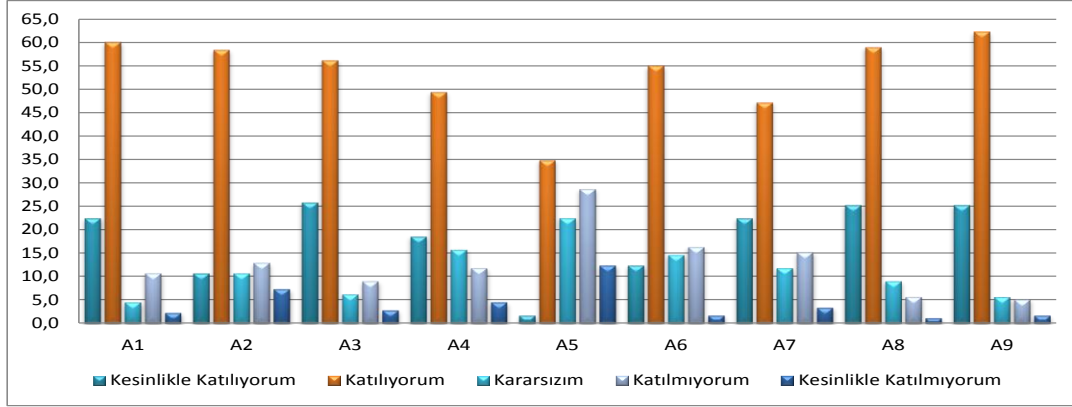
Araştırmada bankacıların “Dağıtım Kanalları” ana karakteristiği altındaki 9 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 40: Bankacıların Dağıtım Kanalları İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	110	72	66	103	24	48	70	80	179
	Oran (%)	29,3	19,2	17,6	27,5	6,4	12,8	18,7	21,3	47,7
Katılıyorum	Frekans	193	196	197	193	143	187	120	241	171
	Oran (%)	51,5	52,3	52,5	51,5	38,1	49,9	32,0	64,3	45,6
Kararsızım	Frekans	15	59	61	47	113	80	74	29	14
	Oran (%)	4,0	15,7	16,3	12,5	30,1	21,3	19,7	7,7	3,7
Katılmıyorum	Frekans	45	43	45	26	88	53	87	21	6
	Oran (%)	12,0	11,5	12,0	6,9	23,5	14,1	23,2	5,6	1,6
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	12	5	6	6	7	7	24	4	5
	Oran (%)	3,2	1,3	1,6	1,6	1,9	1,9	6,4	1,1	1,3
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- A1** KOBİ'ler Yaygın Şube Ağı Olan Banka ile Çalışmak isterler.
A2 ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.
A3 İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.
A4 POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin bankalarla çalışmasını sağlamıştır.
A5 Bankaların KOBİ'lere dönük KOBİ Bankacılığı uygulaması yeterlidir.
A6 KOBİ'ler, Kredi vadesi uzun olan bankayla çalışmayı tercih ederler.
A7 Bankacılık işlemlerinde Türk bankaları tercih edilmelidir.
A8 KOBİ'lere dönük kredi politikası olan bankalar, tercih edilmektedir.
A9 Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.

Grafik 31: Bankacıların Dağıtım Kanalları İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



Araştırmada bankacıların “Dağıtım Kanalları” ana karakteristiği altındaki 9 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 41: Bankacıların Dağıtım Kanalları İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

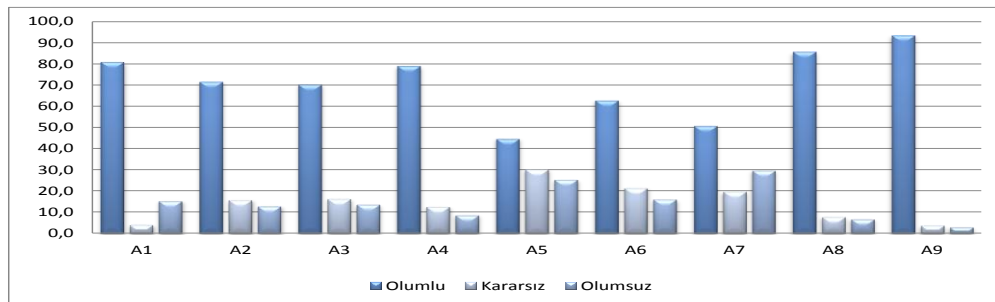
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
Olumlu	Frekans	303	268	263	296	167	235	190	321	350
	Oran (%)	80,8	71,5	70,1	78,9	44,5	62,7	50,7	85,6	93,3
Kararsız	Frekans	15	59	61	47	113	80	74	29	14
	Oran (%)	4,0	15,7	16,3	12,5	30,1	21,3	19,7	7,7	3,7
Olumsuz	Frekans	57	48	51	32	95	60	111	25	11
	Oran (%)	15,2	12,8	13,6	8,5	25,3	16,0	29,6	6,7	2,9
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.

Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.

Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 32: Bankacıların Dağıtım Kanalları İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Dağıtım Kanalları” ana karakteristiği altında bankacıların A1 (KOBİ’ler, yaygın şube ağı olan banka ile çalışma isterler.) sorusu için eğilimleri, “%29,3 Kesinlikle Katılıyorum, %51,5 Katılıyorum, %4,0 Kararsızım, %12,0 Katılmıyorum, %3,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %80,8 KOBİ’lerin yaygın şube ağı olan banka ile çalışma eğiliminde olduğunu düşünmektedir.

Bankacıların A2 (ATM hizmetinin olması, KOBİ’lerin banka tercihinde etkilidir.) sorusu için eğilimleri, “%19,2 Kesinlikle Katılıyorum, %52,3 Katılıyorum, %15,7 Kararsızım, %11,5 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %71,5 oranında KOBİ’lerin banka tercihinde ATM hizmeti bulunmasının etkili olduğunu düşünmektedir.

Bankacıların A3 (İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ’lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.) sorusu için eğilimleri, “%17,6 Kesinlikle Katılıyorum, %52,5 Katılıyorum, %16,3 Kararsızım, %12,0 Katılmıyorum, %1,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %70,1 oranında İnternet bankacılık hizmetinin KOBİ’lerin banka ile çalışmasını sağladığını düşünmektedir.

Bankacıların A4 (POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ’lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.) sorusu için eğilimleri, “%27,5 Kesinlikle Katılıyorum, %51,5 Katılıyorum, %12,5 Kararsızım, %6,9 Katılmıyorum, %1,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %79,0 oranında POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olmasının KOBİ’lerin banka ile çalışmasını sağladığını düşünmektedir.

Bankacıların A5 (Bankaların KOBİ’lere dönük KOBİ Bankacılığı uygulaması yeterlidir.) sorusu için eğilimleri, “%6,4 Kesinlikle Katılıyorum, %38,1 Katılıyorum, %30,1 Kararsızım, %23,5 Katılmıyorum, %1,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %44,5 oranında bankaların KOBİ’lere dönük KOBİ Bankacılığı uygulamasının yeterli olmadığı düşüncesindedir. Buna karşın %36,5 oranında KOBİ bankacılığı uygulamasının yeterli olduğunu düşünenler bulunmaktadır.

Bankacıların A6 (KOBİ'ler, Kredi vadesi uzun olan bankayla çalışmayı tercih ederler.) sorusu için eğilimleri, “%12,8 Kesinlikle Katılıyorum, %49,9 Katılıyorum, %21,3 Kararsızım, %14,1 Katılmıyorum, %1,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %62,7 oranında KOBİ'lerin kredi vadesi uzun olan bankayla çalışmayı tercih edeceklerini düşünmektedir.

Bankacıların A7 (Bankacılık işlemlerinde Türk bankaları tercih edilmelidir.) sorusu için eğilimleri, “%18,7 Kesinlikle Katılıyorum, %32,0 Katılıyorum, %19,7 Kararsızım, %23,2 Katılmıyorum, %6,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %50,7 oranında bankacılık işlemlerinde Türk bankalarının tercih edilmesi gerektiğini düşünmektedir.

Bankacıların A8 (KOBİ'lere dönük kredi politikası olan bankalar, tercih edilmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%21,3 Kesinlikle Katılıyorum, %64,3 Katılıyorum, %7,7 Kararsızım, %5,6 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %85,6 oranında KOBİ'lere dönük kredi politikası olan bankaların tercih edildiğini düşünmektedir.

Bankacıların A9 (Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%47,7 Kesinlikle Katılıyorum, %45,6 Katılıyorum, %3,7 Kararsızım, %1,6 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %93,3 oranında bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliğinin banka ile ilişkileri etkilediğini düşünmektedir.

5.3.1.3. Katılımcıların Dağıtım Kanalları İçin Toplam Eğilimleri

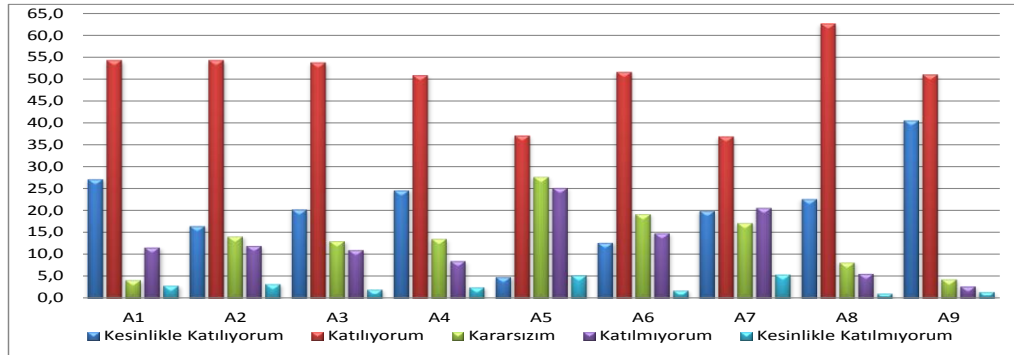
Araştırmada katılımcıların (KOBİ'ler ve bankacılar) “Dağıtım Kanalları” ana karakteristiği altındaki 9 soru için toplam eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 42: Katılımcıların Dağıtım Kanalları İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	150	91	112	136	27	70	110	125	224
	Oran (%)	27,1	16,5	20,3	24,6	4,9	12,7	19,9	22,6	40,5
Katılıyorum	Frekans	300	300	297	281	205	285	204	346	282
	Oran (%)	54,2	54,2	53,7	50,8	37,1	51,5	36,9	62,6	51,0
Kararsızım	Frekans	23	78	72	75	153	106	95	45	24
	Oran (%)	4,2	14,1	13,0	13,6	27,7	19,2	17,2	8,1	4,3
Katılmıyorum	Frekans	64	66	61	47	139	82	114	31	15
	Oran (%)	11,6	11,9	11,0	8,5	25,1	14,8	20,6	5,6	2,7
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	16	18	11	14	29	10	30	6	8
	Oran (%)	2,9	3,3	2,0	2,5	5,2	1,8	5,4	1,1	1,4
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- A1** KOBİ'ler Yaygın Şube Ağı Olan Banka ile Çalışmak isterler.
A2 ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.
A3 İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.
A4 POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin bankalarla çalışmasını sağlamıştır.
A5 Bankaların KOBİ'lere dönük KOBİ Bankacılığı uygulaması yeterlidir.
A6 KOBİ'ler, Kredi vadesi uzun olan bankayla çalışmayı tercih ederler.
A7 Bankacılık işlemlerinde Türk bankaları tercih edilmelidir.
A8 KOBİ'lere dönük kredi politikası olan bankalar, tercih edilmektedir.
A9 Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.

Grafik 33: Katılımcıların Dağıtım Kanalları İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



Araştırmada katılımcıların (KOBİ'ler ve bankacılar) “Dağıtım Kanalları” ana karakteristiği altındaki 9 soru için toplam eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 43: Katılımcıların Dağıtım Kanalları İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri

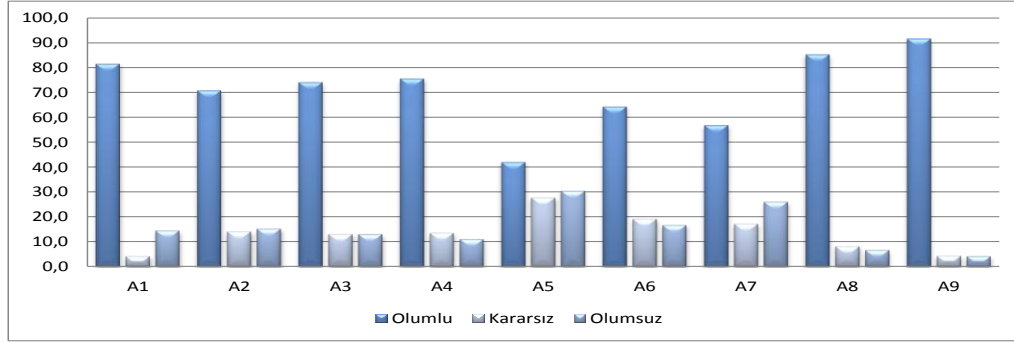
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
Olumlu	Frekans	450	391	409	417	232	355	314	471	506
	Oran (%)	81,4	70,7	74,0	75,4	42,0	64,2	56,8	85,2	91,5
Kararsız	Frekans	23	78	72	75	153	106	95	45	24
	Oran (%)	4,2	14,1	13,0	13,6	27,7	19,2	17,2	8,1	4,3
Olumsuz	Frekans	80	84	72	61	168	92	144	37	23
	Oran (%)	14,5	15,2	13,0	11,0	30,4	16,6	26,0	6,7	4,2
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.

Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.

Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 34: Katılımcıların Dağıtım Kanalları İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Dağıtım Kanalları” ana karakteristiği altında katılımcıların A1 (KOBİ’ler, yaygın şube ağı olan banka ile çalışma isterler.) sorusu için eğilimleri, “%27,1 Kesinlikle Katılıyorum, %54,2 Katılıyorum, %4,2 Kararsızım, %11,6 Katılmıyorum, %2,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %81,3 oranında KOBİ’lerin yaygın şube ağı olan banka ile çalışma eğiliminde olduğunu düşünmektedir.

Katılımcıların A2 (ATM hizmetinin olması, KOBİ’lerin banka tercihinde etkilidir.) sorusu için eğilimleri, “%16,5 Kesinlikle Katılıyorum, %54,2 Katılıyorum, %14,1 Kararsızım, %11,9 Katılmıyorum, %3,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %70,7 oranında KOBİ’lerin banka tercihinde ATM hizmeti bulunmasının etkili olduğunu düşünmektedir.

Katılımcıların A3 (İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.) sorusu için eğilimleri, “%20,3 Kesinlikle Katılıyorum, %53,7 Katılıyorum, %13,0 Kararsızım, %11,0 Katılmıyorum, %2,0 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %74,0 oranında İnternet bankacılık hizmetinin KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağladığını düşünmektedir

Katılımcıların A4 (POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.) sorusu için eğilimleri, “%24,6 Kesinlikle Katılıyorum, %50,8 Katılıyorum, %13,6 Kararsızım, %8,5 Katılmıyorum, %2,5 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %75,4 oranında POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olmasının KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağladığını düşünmektedir.

Katılımcıların A5 (Bankaların KOBİ'lere dönük KOBİ Bankacılığı uygulaması yeterlidir.) sorusu için eğilimleri, “%4,9 Kesinlikle Katılıyorum, %37,1 Katılıyorum, %27,7 Kararsızım, %25,1 Katılmıyorum, %5,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %42,0 oranında bankaların KOBİ'lere dönük KOBİ Bankacılığı uygulamasının yeterli olmadığı düşüncesindedir. Buna karşın %30,3 oranında KOBİ bankacılığı uygulamasının yeterli olduğunu düşünenler bulunmaktadır.

Katılımcıların A6 (KOBİ'ler, Kredi vadesi uzun olan bankayla çalışmayı tercih ederler.) sorusu için eğilimleri, “%12,7 Kesinlikle Katılıyorum, %51,5 Katılıyorum, %19,2 Kararsızım, %14,8 Katılmıyorum, %1,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %64,2 oranında KOBİ'lerin kredi vadesi uzun olan bankayla çalışmayı tercih edeceklerini düşünmektedir.

Katılımcıların A7 (Bankacılık işlemlerinde Türk bankaları tercih edilmelidir.) sorusu için eğilimleri, “%19,9 Kesinlikle Katılıyorum, %36,9 Katılıyorum, %17,2 Kararsızım, %20,6 Katılmıyorum, %5,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %56,8 oranında bankacılık işlemlerinde Türk bankalarının tercih edilmesi gerektiğini düşünmektedir.

Katılımcıların A8 (KOBİ'lere dönük kredi politikası olan bankalar, tercih edilmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%22,6 Kesinlikle Katılıyorum, %62,6 Katılıyorum, %8,1 Kararsızım, %5,6 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %85,2 oranında KOBİ'lere dönük kredi politikası olan bankaların tercih edildiğini düşünmektedir.

Katılımcıların A9 (Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%40,5 Kesinlikle Katılıyorum, %51,0 Katılıyorum, %4,3 Kararsızım, %2,7 Katılmıyorum, %1,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %91,5 oranında bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliğinin banka ile ilişkileri etkilediğini düşünmektedir.

5.3.2. Müşteri Memnuniyeti Eğilim Analizleri

5.3.2.1. KOBİ'lerin Müşteri Memnuniyeti İçin Eğilimleri

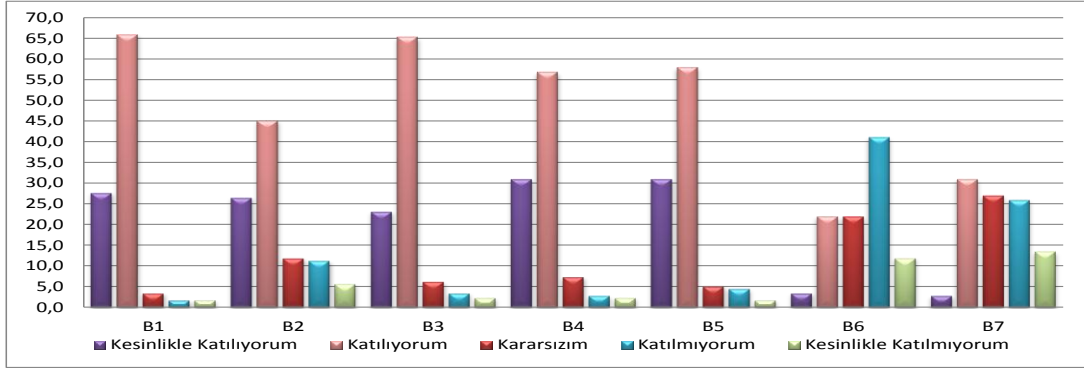
Araştırmada KOBİ'lerin “Müşteri Memnuniyeti” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 44: KOBİ'lerin Müşteri Memnuniyeti İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	49	47	41	55	55	6	5
	Oran (%)	27,5	26,4	23,0	30,9	30,9	3,4	2,8
Katılıyorum	Frekans	117	80	116	101	103	39	55
	Oran (%)	65,7	44,9	65,2	56,7	57,9	21,9	30,9
Kararsızım	Frekans	6	21	11	13	9	39	48
	Oran (%)	3,4	11,8	6,2	7,3	5,1	21,9	27,0
Katılmıyorum	Frekans	3	20	6	5	8	73	46
	Oran (%)	1,7	11,2	3,4	2,8	4,5	41,0	25,8
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	3	10	4	4	3	21	24
	Oran (%)	1,7	5,6	2,2	2,2	1,7	11,8	13,5
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- B1** Bankanın müşteri nezdindeki imajı, banka ile çalışmayı etkilemektedir.
B2 Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.
B3 Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.
B4 Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.
B5 Banka şubesi ile yaşanan sorunlar, kredi kullanmayı etkilemiştir.
B6 KOBİ'ler, kredi şartlarını sağlamadığı halde bankasıyla çalışmaya devam ederler.
B7 Bankalar tarafından KOBİ'lerin kredi sorunlarına ilgi duyulduğuna ve çözüm arandığına inanıyorum.

Grafik 35: KOBİ'lerin Müşteri Memnuniyeti İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı

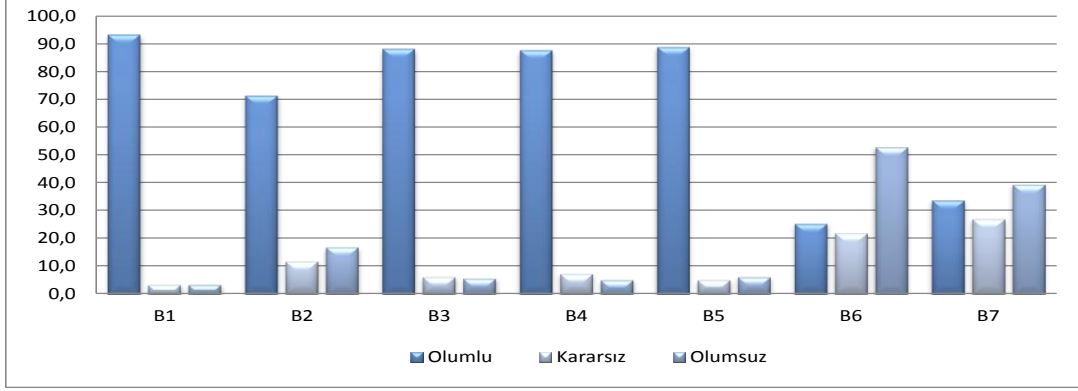


Araştırmada KOBİ'lerin "Müşteri Memnuniyeti" ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 45: KOBİ'lerin Müşteri Memnuniyeti İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
Olumlu	Frekans	166	127	157	156	158	45	60
	Oran (%)	93,3	71,3	88,2	87,6	88,8	25,3	33,7
Kararsız	Frekans	6	21	11	13	9	39	48
	Oran (%)	3,4	11,8	6,2	7,3	5,1	21,9	27,0
Olumsuz	Frekans	6	30	10	9	11	94	70
	Oran (%)	3,4	16,9	5,6	5,1	6,2	52,8	39,3
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Olumlu	Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.							
Kararsız	Kararsızım cevaplarının toplamıdır.							
Olumsuz	Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.							

Grafik 36: KOBİ'lerin Müşteri Memnuniyeti İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Müşteri Memnuniyeti” ana karakteristiği altında KOBİ'lerin B1 (Bankanın müşteri nezdindeki imajı, banka ile çalışmayı etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%27,5 Kesinlikle Katılıyorum, %65,7 Katılıyorum, %3,4 Kararsızım, %1,7 Katılmıyorum, %1,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %93,3 oranında banka ile çalışmayı bankanın müşteri nezdindeki imajının etkilediğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin B2 (Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.) sorusu için eğilimleri, “%26,4 Kesinlikle Katılıyorum, %44,9 Katılıyorum, %11,8 Kararsızım, %11,2 Katılmıyorum, %5,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %71,3 oranında bankaların kriz dönemlerinde KOBİ'lere yardımcı olmasının banka ile çalışmayı güçlendirdiğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin B3 (Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.) sorusu için eğilimleri, “%23,0 Kesinlikle Katılıyorum, %65,2 Katılıyorum, %6,2 Kararsızım, %3,4 Katılmıyorum, %2,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %88,2 oranında banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunmasının ilişkilerin gelişmesini sağladığını düşünmektedir.

KOBİ'lerin B4 (Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.) sorusu için eğilimleri, “%30,9 Kesinlikle Katılıyorum, %56,7 Katılıyorum, %7,3 Kararsızım, %2,8 Katılmıyorum, %2,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %87,6 oranında bankacıların KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirme yapmaları gerektiğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin B5 (Banka şubesi ile yaşanan sorunlar, kredi kullanmayı etkilemiştir.) sorusu için eğilimleri, “%30,9 Kesinlikle Katılıyorum, %57,9 Katılıyorum, %5,1 Kararsızım, %4,5 Katılmıyorum, %1,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %88,8 oranında banka şubesi ile yaşanan sorunların kredi kullanmayı etkilediğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin B6 (KOBİ'ler, kredi şartlarını sağlamadığı halde bankasıyla çalışmaya devam ederler.) sorusu için eğilimleri, “%3,4 Kesinlikle Katılıyorum, %21,9 Katılıyorum, %21,9 Kararsızım, %41,0 Katılmıyorum, %11,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %52,8 oranında KOBİ'lerin kredi şartlarını sağlamadığı bankayla çalışmaya devam etmeyeceğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin B7 (Bankalar tarafından KOBİ'lerin kredi sorunlarına ilgi duyulduğuna ve çözüm arandığına inanıyorum.) sorusu için eğilimleri, “%2,8 Kesinlikle Katılıyorum, %30,9 Katılıyorum, %27,0 Kararsızım, %25,8 Katılmıyorum, %13,5 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %39,3 oranında bankalar tarafından KOBİ'lerin kredi sorunlarına ilgi duyulduğuna ve çözüm arandığına inanmamaktadır.

5.3.2.2. Bankacıların Müşteri Memnuniyeti İçin Eğilimleri

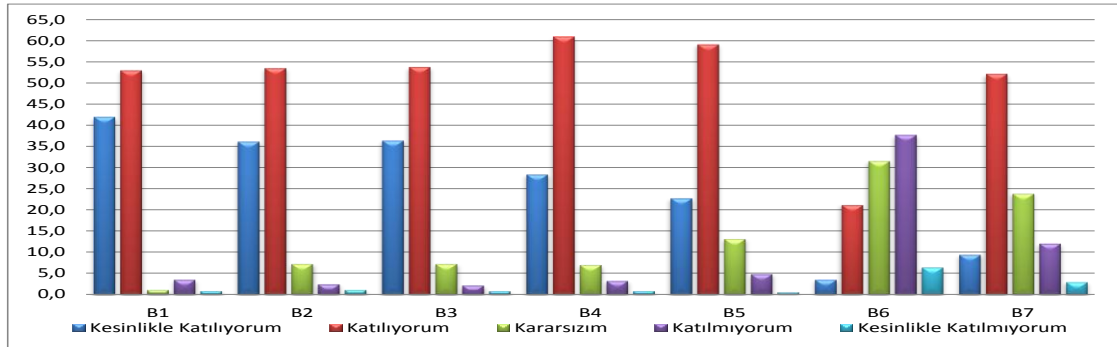
Araştırmanın “Müşteri Memnuniyeti” ana karakteristiği altındaki 7 soru için 5’li Likert Ölçeğine göre bankacıların eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 46: Bankacıların Müşteri Memnuniyeti İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	157	135	136	106	85	13	35
	Oran (%)	41,9	36,0	36,3	28,3	22,7	3,5	9,3
Katılıyorum	Frekans	198	200	201	228	221	79	195
	Oran (%)	52,8	53,3	53,6	60,8	58,9	21,1	52,0
Kararsızım	Frekans	4	27	27	26	49	118	89
	Oran (%)	1,1	7,2	7,2	6,9	13,1	31,5	23,7
Katılmıyorum	Frekans	13	9	8	12	18	141	45
	Oran (%)	3,5	2,4	2,1	3,2	4,8	37,6	12,0
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	3	4	3	3	2	24	11
	Oran (%)	0,8	1,1	0,8	0,8	0,5	6,4	2,9
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- B1** Bankanın müşteri nezdindeki imajı, banka ile çalışmayı etkilemektedir.
B2 Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.
B3 Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.
B4 Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.
B5 Banka şubesi ile yaşanan sorunlar, kredi kullanmayı etkilemiştir.
B6 KOBİ'ler, kredi şartlarını sağlamadığı halde bankasıyla çalışmaya devam ederler.
B7 Bankalar tarafından KOBİ'lerin kredi sorunlarına ilgi duyulduğuna ve çözüm arandığına inanıyorum.

Grafik 37: Bankacıların Müşteri Memnuniyeti İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



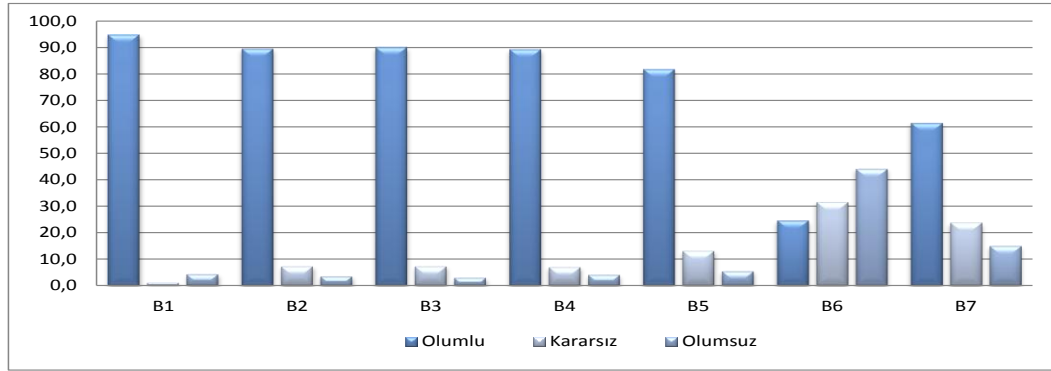
Araştırmada bankacıların “Müşteri Memnuniyeti” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 47: Bankacıların Müşteri Memnuniyeti İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
Olumlu	Frekans	355	335	337	334	306	92	230
	Oran (%)	94,7	89,3	89,9	89,1	81,6	24,5	61,3
Kararsız	Frekans	4	27	27	26	49	118	89
	Oran (%)	1,1	7,2	7,2	6,9	13,1	31,5	23,7
Olumsuz	Frekans	16	13	11	15	20	165	56
	Oran (%)	4,3	3,5	2,9	4,0	5,3	44,0	14,9
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.
Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.
Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 38: Bankacıların Müşteri Memnuniyeti İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Müşteri Memnuniyeti” ana karakteristiği altında bankacıların B1 (Bankanın müşteri nezdindeki imajı, banka ile çalışmayı etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%41,9 Kesinlikle Katılıyorum, %52,8 Katılıyorum, %1,1 Kararsızım, %3,5 Katılmıyorum, %0,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %%94,7 oranında banka ile çalışmayı bankanın müşteri nezdindeki imajının etkilediğini düşünmektedir.

Bankacıların B2 (Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.) sorusu için eğilimleri, “%36,0 Kesinlikle Katılıyorum, %53,3 Katılıyorum, %7,2 Kararsızım, %2,4 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %89,3 oranında bankaların kriz dönemlerinde KOBİ'lere yardımcı olmasının banka ile çalışmayı güçlendirdiğini düşünmektedir.

Bankacıların B3 (Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.) sorusu için eğilimleri, “%36,3 Kesinlikle Katılıyorum, %53,6 Katılıyorum, %7,2 Kararsızım, %2,1 Katılmıyorum, %0,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %89,9 oranında banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunmasının ilişkilerin gelişmesini sağladığını düşünmektedir.

Bankacıların B4 (Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.) sorusu için eğilimleri, “%28,3 Kesinlikle Katılıyorum, %60,8 Katılıyorum, %6,9 Kararsızım, %3,2 Katılmıyorum, %0,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %89,1 oranında bankacıların KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirme yapmaları gerektiğini düşünmektedir.

Bankacıların B5 (Banka şubesi ile yaşanan sorunlar, kredi kullanmayı etkilemiştir.) sorusu için eğilimleri, “%22,7 Kesinlikle Katılıyorum, %58,9 Katılıyorum, %13,1 Kararsızım, %4,8 Katılmıyorum, %0,5 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %81,6 oranında banka şubesi ile yaşanan sorunların kredi kullanmayı etkilediğini düşünmektedir.

Bankacıların B6 (KOBİ'ler, kredi şartlarını sağlamadığı halde bankasıyla çalışmaya devam ederler.) sorusu için eğilimleri, “%3,5 Kesinlikle Katılıyorum, %21,1 Katılıyorum, %31,5 Kararsızım, %37,6 Katılmıyorum, %6,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %44,0 oranında KOBİ'lerin kredi şartlarını sağlamadığı bankayla çalışmaya devam etmeyeceğini düşünmektedir.

Bankacıların B7 (Bankalar tarafından KOBİ'lerin kredi sorunlarına ilgi duyulduğuna ve çözüm arandığına inanıyorum.) sorusu için eğilimleri, “%9,3 Kesinlikle Katılıyorum, %52,0 Katılıyorum, %23,7 Kararsızım, %12,0 Katılmıyorum, %2,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %61,3 oranında bankalar tarafından KOBİ'lerin kredi sorunlarına ilgi duyulduğuna ve çözüm arandığına inanmaktadır.

5.3.2.3. Katılımcıların Müşteri Memnuniyeti İçin Toplam Eğilimleri

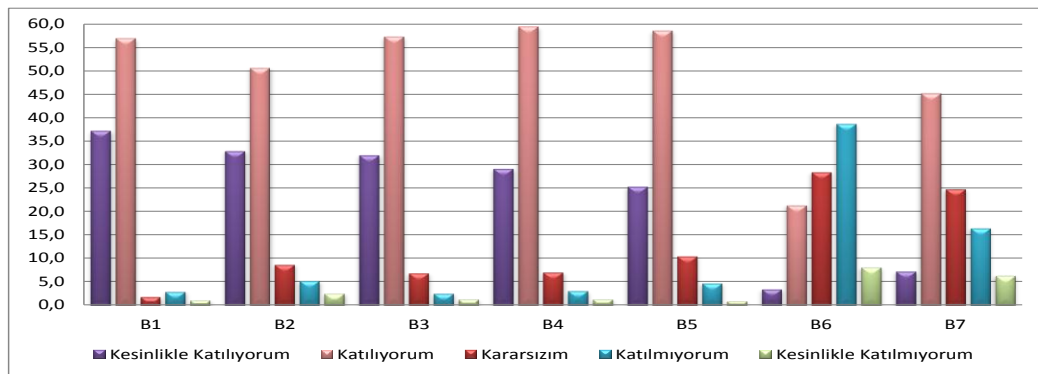
Araştırmanın “Müşteri Memnuniyeti” ana karakteristiği altındaki 7 soru için 5’li Likert Ölçeğine göre katılımcıların eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 48: Katılımcıların Müşteri Memnuniyeti İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri

		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	206	182	177	161	140	19	40
	Oran (%)	37,3	32,9	32,0	29,1	25,3	3,4	7,2
Katılıyorum	Frekans	315	280	317	329	324	118	250
	Oran (%)	57,0	50,6	57,3	59,5	58,6	21,3	45,2
Kararsızım	Frekans	10	48	38	39	58	157	137
	Oran (%)	1,8	8,7	6,9	7,1	10,5	28,4	24,8
Katılmıyorum	Frekans	16	29	14	17	26	214	91
	Oran (%)	2,9	5,2	2,5	3,1	4,7	38,7	16,5
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	6	14	7	7	5	45	35
	Oran (%)	1,1	2,5	1,3	1,3	0,9	8,1	6,3
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- B1** Bankanın müşteri nezdindeki imajı, banka ile çalışmayı etkilemektedir.
- B2** Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.
- B3** Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.
- B4** Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.
- B5** Banka şubesi ile yaşanan sorunlar, kredi kullanmayı etkilemiştir.
- B6** KOBİ'ler, kredi şartlarını sağlamadığı halde bankasıyla çalışmaya devam ederler.
- B7** Bankalar tarafından KOBİ'lerin kredi sorunlarına ilgi duyulduğuna ve çözüm arandığına inanıyorum.

Grafik 39: Katılımcıların Müşteri Memnuniyeti İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



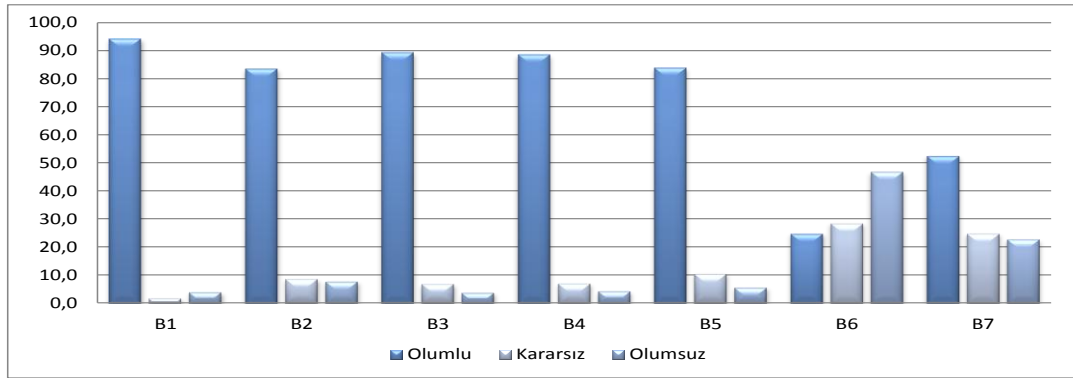
Araştırmada katılımcıların “Müşteri Memnuniyeti” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 49: Katılımcıların Müşteri Memnuniyeti İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri

		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
Olumlu	Frekans	521	462	494	490	464	137	290
	Oran (%)	94,2	83,5	89,3	88,6	83,9	24,8	52,4
Kararsız	Frekans	10	48	38	39	58	157	137
	Oran (%)	1,8	8,7	6,9	7,1	10,5	28,4	24,8
Olumsuz	Frekans	22	43	21	24	31	259	126
	Oran (%)	4,0	7,8	3,8	4,3	5,6	46,8	22,8
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.
Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.
Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 40: Katılımcıların Müşteri Memnuniyeti İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Müşteri Memnuniyeti” ana karakteristiği altında katılımcıların B1 (Bankanın müşteri nezdindeki imajı, banka ile çalışmayı etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%37,3 Kesinlikle Katılıyorum, %57,0 Katılıyorum, %1,8 Kararsızım, %2,9 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %94,2 oranında banka ile çalışmayı bankanın müşteri nezdindeki imajının etkilediğini düşünmektedir.

Katılımcıların B2 (Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.) sorusu için eğilimleri, “%32,9 Kesinlikle Katılıyorum, %50,6 Katılıyorum, %8,7 Kararsızım, %5,2 Katılmıyorum, %2,5 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %83,5 oranında bankaların kriz dönemlerinde KOBİ'lere yardımcı olmasının banka ile çalışmayı güçlendirdiğini düşünmektedir.

Katılımcıların B3 (Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.) sorusu için eğilimleri, “%32,0 Kesinlikle Katılıyorum, %57,3 Katılıyorum, %6,9 Kararsızım, %2,5 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %89,3 oranında banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunmasının ilişkilerin gelişmesini sağladığını düşünmektedir.

Katılımcıların B4 (Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.) sorusu için eğilimleri, “%29,1 Kesinlikle Katılıyorum, %59,5 Katılıyorum, %7,1 Kararsızım, %3,1 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %88,6 oranında bankacıların KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirme yapmaları gerektiğini düşünmektedir.

Katılımcıların B5 (Banka şubesi ile yaşanan sorunlar, kredi kullanmayı etkilemiştir.) sorusu için eğilimleri, “%25,3 Kesinlikle Katılıyorum, %58,6 Katılıyorum, %10,5 Kararsızım, %4,7 Katılmıyorum, %0,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %83,9 oranında banka şubesi ile yaşanan sorunların kredi kullanmayı etkilediğini düşünmektedir.

Katılımcıların B6 (KOBİ'ler, kredi şartlarını sağlamadığı halde bankasıyla çalışmaya devam ederler.) sorusu için eğilimleri, “%3,4 Kesinlikle Katılıyorum, %21,3 Katılıyorum, %28,4 Kararsızım, %38,7 Katılmıyorum, %8,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %46,8 oranında KOBİ'lerin kredi şartlarını sağlamadığı bankayla çalışmaya devam etmeyeceğini düşünmektedir.

Katılımcıların B7 (Bankalar tarafından KOBİ'lerin kredi sorunlarına ilgi duyulduğuna ve çözüm arandığına inanıyorum.) sorusu için eğilimleri, “%7,2 Kesinlikle Katılıyorum, %45,2 Katılıyorum, %24,8 Kararsızım, %16,5 Katılmıyorum, %6,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %52,4 oranında bankalar tarafından KOBİ'lerin kredi sorunlarına ilgi duyulduğuna ve çözüm arandığına inanmaktadır.

5.3.3. Kurumsallaşma ve Raporlama Eğilim Analizleri

5.3.3.1. KOBİ'lerin Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Eğilimleri

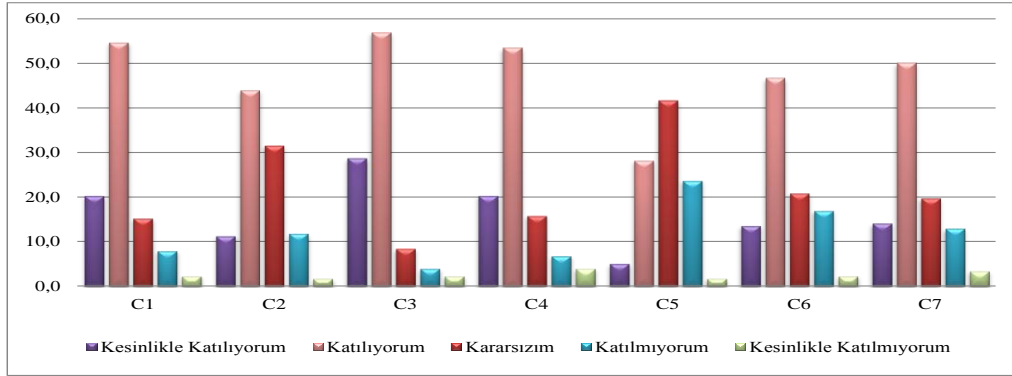
Araştırmada KOBİ'lerin “Kurumsallaşma ve Raporlama” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 50: KOBİ'lerin Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	36	20	51	36	9	24	25
	Oran (%)	20,2	11,2	28,7	20,2	5,1	13,5	14,0
Katılıyorum	Frekans	97	78	101	95	50	83	89
	Oran (%)	54,5	43,8	56,7	53,4	28,1	46,6	50,0
Kararsızım	Frekans	27	56	15	28	74	37	35
	Oran (%)	15,2	31,5	8,4	15,7	41,6	20,8	19,7
Katılmıyorum	Frekans	14	21	7	12	42	30	23
	Oran (%)	7,9	11,8	3,9	6,7	23,6	16,9	12,9
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	4	3	4	7	3	4	6
	Oran (%)	2,2	1,7	2,2	3,9	1,7	2,2	3,4
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- C1** Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.
- C2** Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.
- C3** KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.
- C4** Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.
- C5** KOBİ'lerin kredi kullanım büyüklüğünü, aile şirketi olup olmamaları etkilemektedir.
- C6** Kayıtdışı işlemleri olan KOBİ'ler, kredi temininde zorluk çekmektedir.
- C7** KOBİ'lerin bankalara sundukları finansal tablolar, kredi almalarında bankalarca yeterli bulunmamaktadır.

Grafik 41: KOBİ'lerin Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



Araştırmada KOBİ'lerin “Kurumsallaşma ve Raporlama” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 51: KOBİ'lerin Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

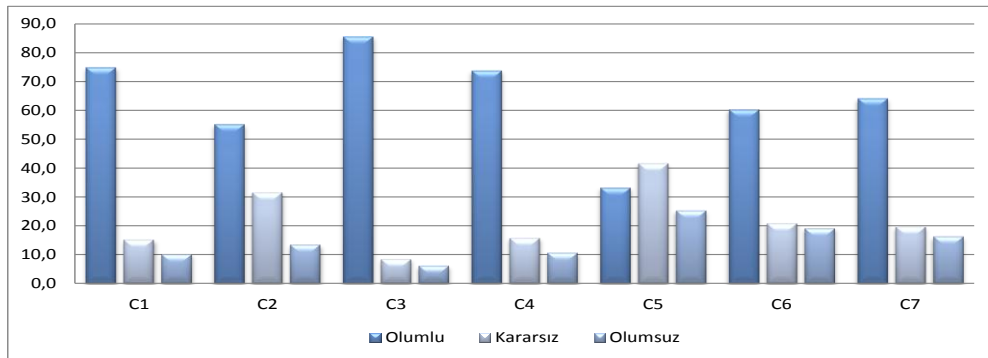
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
Olumlu	Frekans	133	98	152	131	59	107	114
	Oran (%)	74,7	55,1	85,4	73,6	33,1	60,1	64,0
Kararsız	Frekans	27	56	15	28	74	37	35
	Oran (%)	15,2	31,5	8,4	15,7	41,6	20,8	19,7
Olumsuz	Frekans	18	24	11	19	45	34	29
	Oran (%)	10,1	13,5	6,2	10,7	25,3	19,1	16,3
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.

Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.

Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 42: KOBİ'lerin Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Kurumsallaşma ve Raporlama” ana karakteristiği altında KOBİ’lerin C1 (Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ’lerin bankalarla ilişkileri iyidir.) sorusu için eğilimleri, “%20,2 Kesinlikle Katılıyorum, %54,5 Katılıyorum, %15,2 Kararsızım, %7,9 Katılmıyorum, %2,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %74,7 oranında muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ’lerin bankalarla ilişkilerinin iyi olduğunu düşünmektedir.

KOBİ’lerin C2 (Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ’ler, kolay kredi bulabilmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%11,2 Kesinlikle Katılıyorum, %43,8 Katılıyorum, %31,5 Kararsızım, %11,8 Katılmıyorum, %1,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %55,0 oranında finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ’lerin kolay kredi bulduğunu düşünmektedir.

KOBİ’lerin C3 (KOBİ’ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.) sorusu için eğilimleri, “%28,7 Kesinlikle Katılıyorum, %56,7 Katılıyorum, %8,4 Kararsızım, %3,9 Katılmıyorum, %2,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %85,4 oranında KOBİ’lerin kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapması ve buna göre planlama yapması gerektiğini düşünmektedir.

KOBİ’lerin C4 (Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ’ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%20,2 Kesinlikle Katılıyorum, %53,4 Katılıyorum, %15,7 Kararsızım, %6,7 Katılmıyorum, %3,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %73,6 oranında bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ’lerin daha avantajlı kredi alabildiğini düşünmektedir.

KOBİ’lerin C5 (KOBİ’lerin kredi kullanım büyüklüğünü, aile şirketi olup olmamaları etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%5,1 Kesinlikle Katılıyorum, %28,1 Katılıyorum, %41,6 Kararsızım, %23,6 Katılmıyorum, %1,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %33,1

oranında KOBİ'lerin kredi kullanım büyüklüğünü aile şirketi olmaları etkilediğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin C6 (Kayıt dışı işlemleri olan KOBİ'ler, kredi temininde zorluk çekmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%13,5 Kesinlikle Katılıyorum, %46,6 Katılıyorum, %20,8 Kararsızım, %16,9 Katılmıyorum, %2,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %60,1 oranında kayıt dışı işlemleri olan KOBİ'lerin kredi temininde zorluk çektiğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin C7 (KOBİ'lerin bankalara sundukları finansal tablolar, kredi almalarında bankalarca yeterli bulunmamaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%14,0 Kesinlikle Katılıyorum, %50,0 Katılıyorum, %19,7 Kararsızım, %12,9 Katılmıyorum, %3,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %64,0 oranında KOBİ'lerin bankalara sundukları finansal tabloların kredi almada bankalarca yeterli bulunmadığını düşünmektedir.

5.3.3.2. Bankacıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Eğilimleri

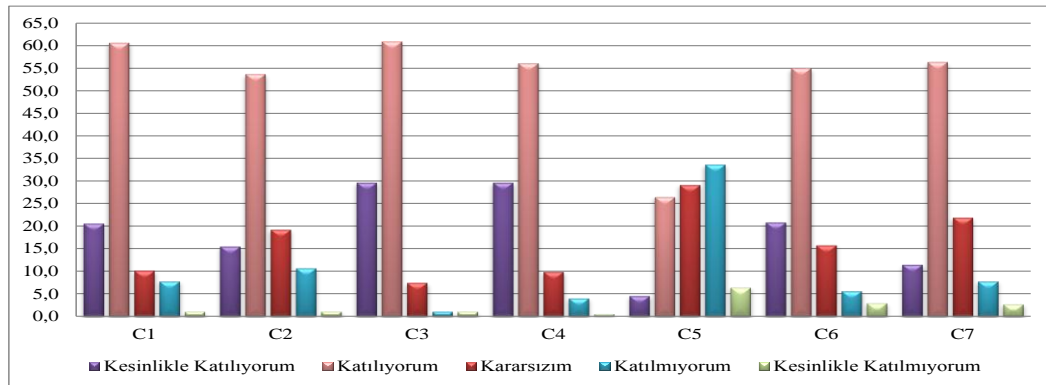
Araştırmada bankacıların “Kurumsallaşma ve Raporlama” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 52: Bankacıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	77	58	111	111	17	78	43
	Oran (%)	20,5	15,5	29,6	29,6	4,5	20,8	11,5
Katılıyorum	Frekans	227	201	228	210	99	206	211
	Oran (%)	60,5	53,6	60,8	56,0	26,4	54,9	56,3
Kararsızım	Frekans	38	72	28	37	109	59	82
	Oran (%)	10,1	19,2	7,5	9,9	29,1	15,7	21,9
Katılmıyorum	Frekans	29	40	4	15	126	21	29
	Oran (%)	7,7	10,7	1,1	4,0	33,6	5,6	7,7
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	4	4	4	2	24	11	10
	Oran (%)	1,1	1,1	1,1	0,5	6,4	2,9	2,7
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- C1** Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.
- C2** Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.
- C3** KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.
- C4** Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.
- C5** KOBİ'lerin kredi kullanım büyüklüğünü, aile şirketi olup olmamaları
- C6** Kayıtdışı işlemleri olan KOBİ'ler, kredi temininde zorluk çekmektedir.
- C7** KOBİ'lerin bankalara sundukları finansal tablolar, kredi almalarında bankalarca yeterli bulunmamaktadır.

Grafik 43: Bankacıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



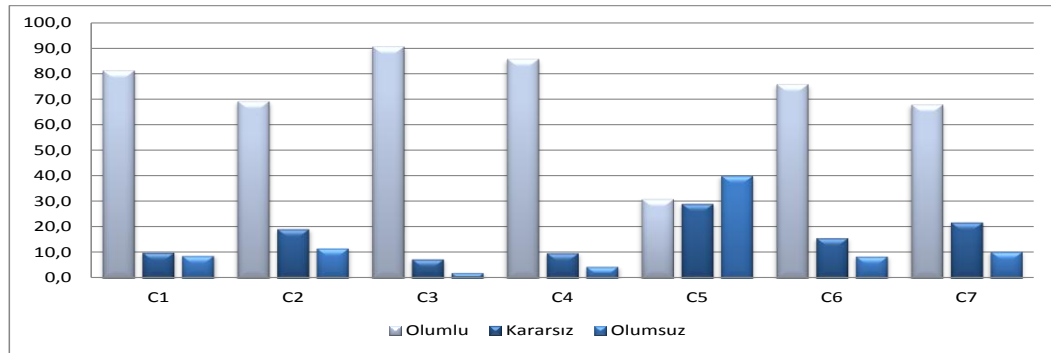
Araştırmada bankacıların “Kurumsallaşma ve Raporlama” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 53: Bankacıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
Olumlu	Frekans	304	259	339	321	116	284	254
	Oran (%)	81,1	69,1	90,4	85,6	30,9	75,7	67,7
Kararsız	Frekans	38	72	28	37	109	59	82
	Oran (%)	10,1	19,2	7,5	9,9	29,1	15,7	21,9
Olumsuz	Frekans	33	44	8	17	150	32	39
	Oran (%)	8,8	11,7	2,1	4,5	40,0	8,5	10,4
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.
Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.
Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 44: Bankacıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Kurumsallaşma ve Raporlama” ana karakteristiği altında bankacıların C1 (Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ’lerin bankalarla ilişkileri iyidir.) sorusu için eğilimleri, “%20,5 Kesinlikle Katılıyorum, %60,5 Katılıyorum, %10,1 Kararsızım, %7,7 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %81,0 oranında muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ’lerin bankalarla ilişkilerinin iyi olduğunu düşünmektedir.

Bankacıların C2 (Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ’ler, kolay kredi bulabilmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%15,5 Kesinlikle Katılıyorum, %53,6 Katılıyorum, %19,2 Kararsızım, %10,7 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %69,1 oranında finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ’lerin kolay kredi bulduğunu düşünmektedir.

Bankacıların C3 (KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.) sorusu için eğilimleri, “%29,6 Kesinlikle Katılıyorum, %60,8 Katılıyorum, %7,5 Kararsızım, %1,1 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %90,4 oranında KOBİ'lerin kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapması ve buna göre planlama yapması gerektiğini düşünmektedir.

Bankacıların C4 (Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%29,6 Kesinlikle Katılıyorum, %56,0 Katılıyorum, %9,9 Kararsızım, %4,0 Katılmıyorum, %0,5 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %85,6 oranında bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'lerin daha avantajlı kredi alabildiğini düşünmektedir.

Bankacıların C5 (KOBİ'lerin kredi kullanım büyüklüğünü, aile şirketi olup olmamaları etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%4,5 Kesinlikle Katılıyorum, %26,4 Katılıyorum, %29,1 Kararsızım, %33,6 Katılmıyorum, %6,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %40,0 oranında KOBİ'lerin kredi kullanım büyüklüğünü aile şirketi olmaları etkilemediğini düşünmektedir.

Bankacıların C6 (Kayıt dışı işlemleri olan KOBİ'ler, kredi temininde zorluk çekmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%20,8 Kesinlikle Katılıyorum, %54,9 Katılıyorum, %15,7 Kararsızım, %5,6 Katılmıyorum, %2,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %75,7 oranında kayıt dışı işlemleri olan KOBİ'lerin kredi temininde zorluk çektiğini düşünmektedir.

Bankacıların C7 (KOBİ'lerin bankalara sundukları finansal tablolar, kredi almalarında bankalarca yeterli bulunmamaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%11,5 Kesinlikle Katılıyorum, %56,3 Katılıyorum, %21,9 Kararsızım, %7,7 Katılmıyorum, %2,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %67,8 oranında KOBİ'lerin bankalara sundukları finansal tabloların kredi almada bankalarca yeterli bulunmadığını düşünmektedir.

5.3.3.3. Katılımcıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Toplam Eğilimleri

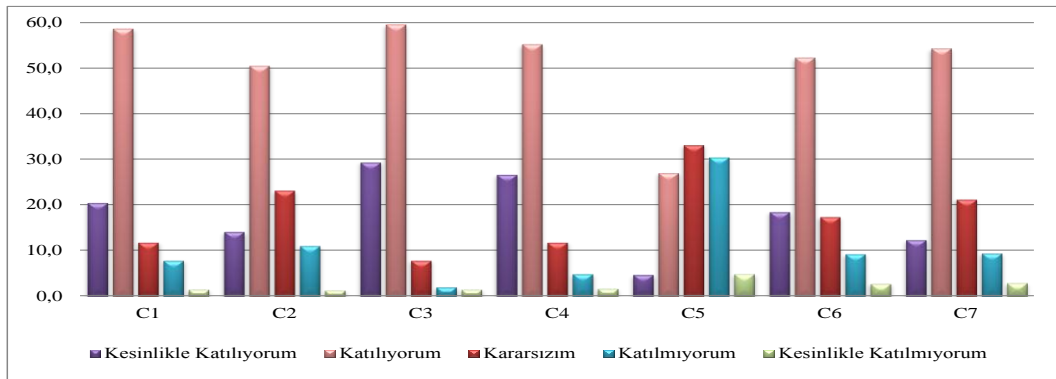
Araştırmada bankacıların “Kurumsallaşma ve Raporlama” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 54: Katılımcıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri

		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	113	78	162	147	26	102	68
Katılıyorum	Oran (%)	20,4	14,1	29,3	26,6	4,7	18,4	12,3
Katılıyorum	Frekans	324	279	329	305	149	289	300
Kararsızım	Oran (%)	58,6	50,5	59,5	55,2	26,9	52,3	54,2
Kararsızım	Frekans	65	128	43	65	183	96	117
Katılmıyorum	Oran (%)	11,8	23,1	7,8	11,8	33,1	17,4	21,2
Katılmıyorum	Frekans	43	61	11	27	168	51	52
Kesinlikle Katılmıyorum	Oran (%)	7,8	11,0	2,0	4,9	30,4	9,2	9,4
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	8	7	8	9	27	15	16
Katılmıyorum	Oran (%)	1,4	1,3	1,4	1,6	4,9	2,7	2,9
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553
Toplam	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- C1** Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.
C2 Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.
C3 KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.
C4 Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.
C5 KOBİ'lerin kredi kullanım büyüklüğünü, aile şirketi olup olmamaları
C6 Kayıtdışı işlemleri olan KOBİ'ler, kredi temininde zorluk çekmektedir.
C7 KOBİ'lerin bankalara sundukları finansal tablolar, kredi almalarında bankalarca yeterli bulunmamaktadır.

Grafik 45: Katılımcıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



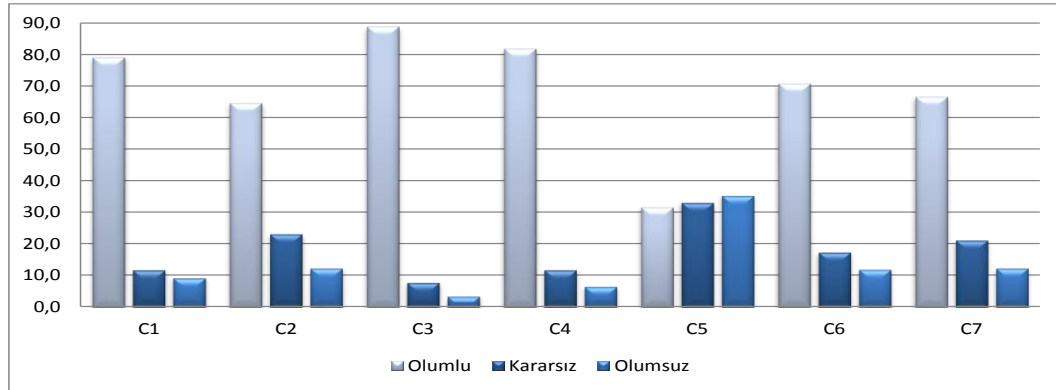
Araştırmada katılımcıların “Kurumsallaşma ve Raporlama” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 55: Katılımcıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri

		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
Olumlu	Frekans	437	357	491	452	175	391	368
	Oran (%)	79,0	64,6	88,8	81,7	31,6	70,7	66,5
Kararsız	Frekans	65	128	43	65	183	96	117
	Oran (%)	11,8	23,1	7,8	11,8	33,1	17,4	21,2
Olumsuz	Frekans	51	68	19	36	195	66	68
	Oran (%)	9,2	12,3	3,4	6,5	35,3	11,9	12,3
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.
Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.
Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 46: Katılımcıların Kurumsallaşma ve Raporlama İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Kurumsallaşma ve Raporlama” ana karakteristiği altında katılımcıların C1 (Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ’lerin bankalarla ilişkileri iyidir.) sorusu için eğilimleri, “%20,4 Kesinlikle Katılıyorum, %58,6 Katılıyorum, %11,8 Kararsızım, %7,8 Katılmıyorum, %1,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %79,0 oranında muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ’lerin bankalarla ilişkilerinin iyi olduğunu düşünmektedir.

Katılımcıların C2 (Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%14,1 Kesinlikle Katılıyorum, %50,5 Katılıyorum, %23,1 Kararsızım, %11,0 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %64,6 oranında finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'lerin kolay kredi bulduğunu düşünmektedir.

Katılımcıların C3 (KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.) sorusu için eğilimleri, “%29,3 Kesinlikle Katılıyorum, %59,5 Katılıyorum, %7,8 Kararsızım, %2,0 Katılmıyorum, %1,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %88,8 oranında KOBİ'lerin kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapması ve buna göre planlama yapması gerektiğini düşünmektedir.

Katılımcıların C4 (Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%26,6 Kesinlikle Katılıyorum, %55,2 Katılıyorum, %11,8 Kararsızım, %4,9 Katılmıyorum, %1,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %81,8 oranında bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'lerin daha avantajlı kredi alabildiğini düşünmektedir.

Katılımcıların C5 (KOBİ'lerin kredi kullanım büyüklüğünü, aile şirketi olup olmamaları etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%4,7 Kesinlikle Katılıyorum, %26,9 Katılıyorum, %33,1 Kararsızım, %30,4 Katılmıyorum, %4,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %35,3 oranında KOBİ'lerin kredi kullanım büyüklüğünü aile şirketi olmaları etkilemediğini düşünmektedir.

Katılımcıların C6 (Kayıt dışı işlemleri olan KOBİ'ler, kredi temininde zorluk çekmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%18,4 Kesinlikle Katılıyorum, %52,3 Katılıyorum, %17,4 Kararsızım, %9,2 Katılmıyorum, %2,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %70,7 oranında kayıt dışı işlemleri olan KOBİ'lerin kredi temininde zorluk çektiğini düşünmektedir.

Katılımcıların C7 (KOBİ'lerin bankalara sundukları finansal tablolar, kredi almalarında bankalarca yeterli bulunmamaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%12,3 Kesinlikle Katılıyorum, %54,2 Katılıyorum, %21,2 Kararsızım, %9,4 Katılmıyorum, %2,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %66,5 oranında KOBİ'lerin bankalara sundukları finansal tabloların kredi almada bankalarca yeterli bulunmadığını düşünmektedir.

5.3.4. Bilgi ve Uzmanlık Eğilim Analizleri

5.3.4.1. KOBİ'lerin Bilgi ve Uzmanlık İçin Eğilimleri

Araştırmada KOBİ'lerin “Bilgi ve Uzmanlık” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 56: KOBİ'lerin Bilgi ve Uzmanlık İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	24	14	15	10	17	20	16
	Oran (%)	13,5	7,9	8,4	5,6	9,6	11,2	9,0
Katılıyorum	Frekans	133	119	63	79	78	102	25
	Oran (%)	74,7	66,9	35,4	44,4	43,8	57,3	14,0
Kararsızım	Frekans	10	30	65	41	30	34	15
	Oran (%)	5,6	16,9	36,5	23,0	16,9	19,1	8,4
Katılmıyorum	Frekans	7	12	31	42	45	20	50
	Oran (%)	3,9	6,7	17,4	23,6	25,3	11,2	28,1
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	4	3	4	6	8	2	72
	Oran (%)	2,2	1,7	2,2	3,4	4,5	1,1	40,4
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

D1 Krediler hakkında bilgi sahibi olma, banka ile çalışmayı etkiler.

D2 Daha önce kredi kullanan firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetmektedirler.

D3 İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.

D4 KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.

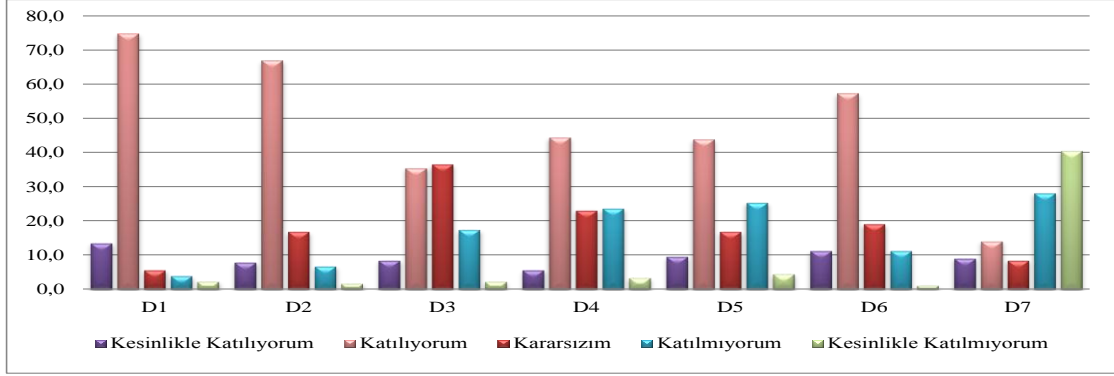
D5 KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.

D6 Kredi kullanmış KOBİ'ler, bankalarla kredi ilişkilerinde daha başarılıdır.

D7 Aldığı kredi taksitlerini düzenli ödeyemeyen firmalar, bankalarca iyi

D7 karşılanmaktadır.

Grafik 47: KOBİ'lerin Bilgi ve Uzmanlık İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



Araştırmada KOBİ'lerin “Bilgi ve Uzmanlık” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 57: KOBİ'lerin Bilgi ve Uzmanlık İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

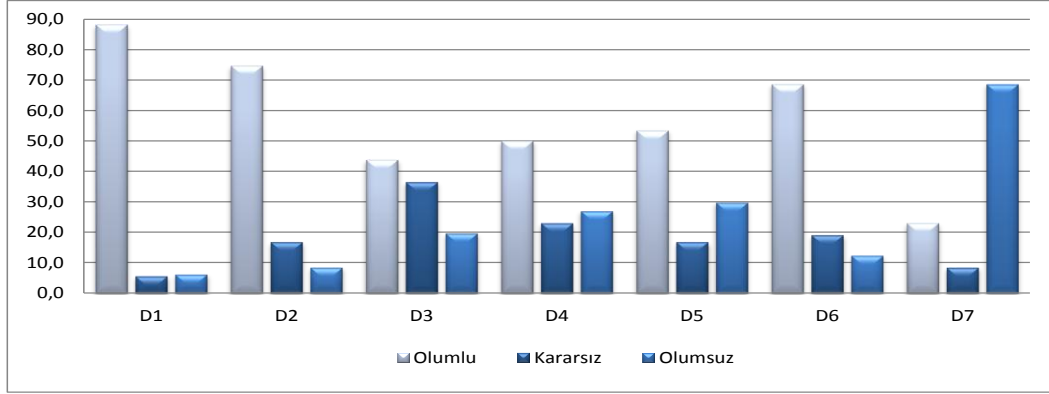
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Olumlu	Frekans	157	133	78	89	95	122	41
	Oran (%)	88,2	74,7	43,8	50,0	53,4	68,5	23,0
Kararsız	Frekans	10	30	65	41	30	34	15
	Oran (%)	5,6	16,9	36,5	23,0	16,9	19,1	8,4
Olumsuz	Frekans	11	15	35	48	53	22	122
	Oran (%)	6,2	8,4	19,7	27,0	29,8	12,4	68,5
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.

Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.

Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 48: KOBİ'lerin Bilgi ve Uzmanlık İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Bilgi ve Uzmanlık” ana karakteristiği altında KOBİ’lerin D1 (Krediler hakkında bilgi sahibi olma, banka ile çalışmayı etkiler.) sorusu için eğilimleri, “%13,5 Kesinlikle Katılıyorum, %74,7 Katılıyorum, %5,6 Kararsızım, %3,9 Katılmıyorum, %2,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %88,2 oranında krediler hakkında bilgi sahibi olmanın banka ile çalışmayı etkilediğini düşünmektedir.

KOBİ’lerin D2 (Daha önce kredi kullanan firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetmektedirler.) sorusu için eğilimleri, “%7,9 Kesinlikle Katılıyorum, %66,9 Katılıyorum, %16,9 Kararsızım, %6,7 Katılmıyorum, %1,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %74,7 oranında daha önce kredi kullanan firmaların bankalarla ilişkilerini iyi yönettiğini düşünmektedir.

KOBİ’lerin D3 (İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.) sorusu için eğilimleri, “%8,4 Kesinlikle Katılıyorum, %35,4 Katılıyorum, %36,5 Kararsızım, %17,4 Katılmıyorum, %2,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %43,8 oranında ilk defa kredi kullanacak firmaların bankalarla ilişkilerini iyi yönetemediğini düşünmektedir.

KOBİ’lerin D4 (KOBİ’ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%5,6 Kesinlikle Katılıyorum, %44,4 Katılıyorum, %23,0 Kararsızım, %23,6 Katılmıyorum, %3,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri,

%50,0 oranında KOBİ'lerin ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramadığını düşünmektedir.

KOBİ'lerin D5 (KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.) sorusu için eğilimleri, “%9,6 Kesinlikle Katılıyorum, %43,8 Katılıyorum, %16,9 Kararsızım, %25,3 Katılmıyorum, %4,5 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %53,4 oranında KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyinin düşük olduğunu düşünmektedir.

KOBİ'lerin D6 (Kredi kullanmış KOBİ'ler, bankalarla kredi ilişkilerinde daha başarılıdır.) sorusu için eğilimleri, “%11,2 Kesinlikle Katılıyorum, %57,3 Katılıyorum, %19,1 Kararsızım, %11,2 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %68,5 oranında kredi kullanmış KOBİ'lerin bankalarla kredi ilişkilerinde daha başarılı olduğunu düşünmektedir.

KOBİ'lerin D7 (Aldığı kredi taksitlerini düzenli ödeyemeyen firmalar, bankalarca iyi karşılanmaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%9,0 Kesinlikle Katılıyorum, %14,0 Katılıyorum, %8,4 Kararsızım, %28,1 Katılmıyorum, %40,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %68,5 oranında aldığı kredi taksitlerini düzenli ödeyemeyen firmaların bankalarca iyi karşılanmadığını düşünmektedir.

5.3.4.2. Bankacıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Eğilimleri

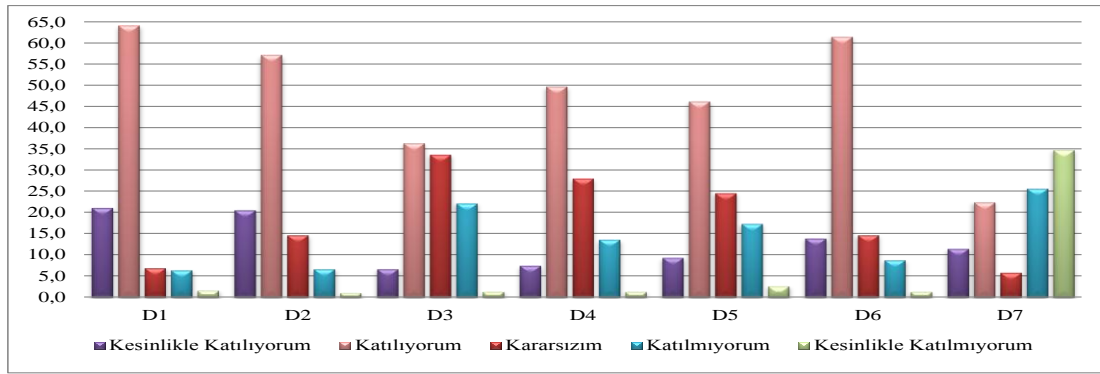
Araştırmada bankacıların “Bilgi ve Uzmanlık” ana soru grubu altındaki 7 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 58: Bankacıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Kesinlikle	Frekans	79	77	25	28	35	52	43
Katılıyorum	Oran (%)	21,1	20,5	6,7	7,5	9,3	13,9	11,5
Katılıyorum	Frekans	240	214	136	186	173	230	84
Katılıyorum	Oran (%)	64,0	57,1	36,3	49,6	46,1	61,3	22,4
Kararsızım	Frekans	26	55	126	105	92	55	22
Kararsızım	Oran (%)	6,9	14,7	33,6	28,0	24,5	14,7	5,9
Katılmıyorum	Frekans	24	25	83	51	65	33	96
Katılmıyorum	Oran (%)	6,4	6,7	22,1	13,6	17,3	8,8	25,6
Kesinlikle	Frekans	6	4	5	5	10	5	130
Katılmıyorum	Oran (%)	1,6	1,1	1,3	1,3	2,7	1,3	34,7
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375
Toplam	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- D1** Krediler hakkında bilgi sahibi olma, banka ile çalışmayı etkiler.
D2 Daha önce kredi kullanan firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetmektedirler.
D3 İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.
D4 KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.
D5 KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.
D6 Kredi kullanmış KOBİ'ler, bankalarla kredi ilişkilerinde daha başarılıdır.
D7 Aldığı kredi taksitlerini düzenli ödeyemeyen firmalar, bankalarca iyi karşılanmaktadır.

Grafik 49: Bankacıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



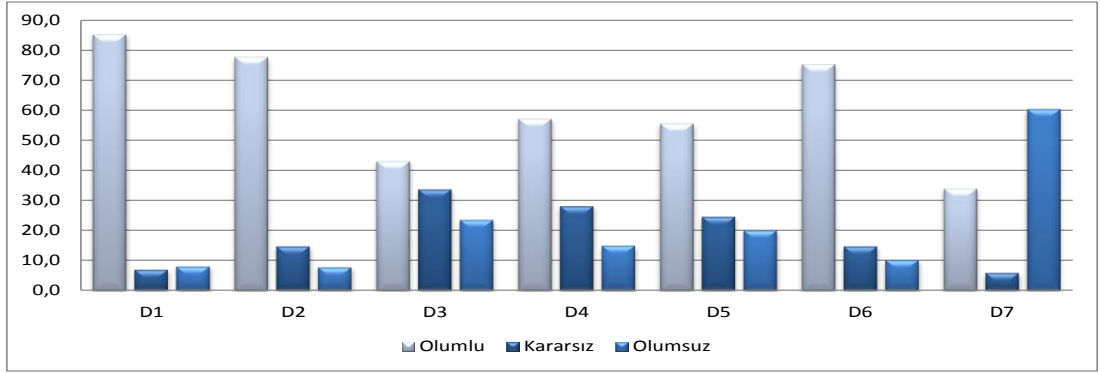
Araştırmada bankacıların “Bilgi ve Uzmanlık” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 59: Bankacıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Olumlu	Frekans	319	291	161	214	208	282	127
	Oran (%)	85,1	77,6	42,9	57,1	55,5	75,2	33,9
Kararsız	Frekans	26	55	126	105	92	55	22
	Oran (%)	6,9	14,7	33,6	28,0	24,5	14,7	5,9
Olumsuz	Frekans	30	29	88	56	75	38	226
	Oran (%)	8,0	7,7	23,5	14,9	20,0	10,1	60,3
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.
Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.
Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 50: Bankacıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Bilgi ve Uzmanlık” ana karakteristiği altında bankacıların D1 (Krediler hakkında bilgi sahibi olma, banka ile çalışmayı etkiler.) sorusu için eğilimleri, “%21,1 Kesinlikle Katılıyorum, %64,0 Katılıyorum, %6,9 Kararsızım, %6,4 Katılmıyorum, %1,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %85,1 oranında krediler hakkında bilgi sahibi olmanın banka ile çalışmayı etkilediğini düşünmektedir.

Bankacıların D2 (Daha önce kredi kullanan firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetmektedirler.) sorusu için eğilimleri, “%20,5 Kesinlikle Katılıyorum, %57,1 Katılıyorum, %14,7 Kararsızım, %6,7 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %77,6 oranında daha önce kredi kullanan firmaların bankalarla ilişkilerini iyi yönettiğini düşünmektedir.

Bankacıların D3 (İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.) sorusu için eğilimleri, “%6,7 Kesinlikle Katılıyorum, %36,3 Katılıyorum, %33,6 Kararsızım, %22,1 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %43,0 oranında ilk defa kredi kullanacak firmaların bankalarla ilişkilerini iyi yönetemediğini düşünmektedir.

Bankacıların D4 (KOBİ’ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%7,5 Kesinlikle Katılıyorum, %49,6 Katılıyorum, %28,0 Kararsızım, %13,6 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %57,1 oranında KOBİ’lerin ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramadığını düşünmektedir.

Bankacıların D5 (KOBİ’lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.) sorusu için eğilimleri, “%9,3 Kesinlikle Katılıyorum, %46,1 Katılıyorum, %24,5 Kararsızım, %17,3 Katılmıyorum, %2,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %55,5 oranında KOBİ’lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyinin düşük olduğunu düşünmektedir.

Bankacıların D6 (Kredi kullanmış KOBİ’ler, bankalarla kredi ilişkilerinde daha başarılıdır.) sorusu için eğilimleri, “%13,9 Kesinlikle Katılıyorum, %61,3 Katılıyorum, %14,7 Kararsızım, %8,8 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %75,2 oranında kredi kullanmış KOBİ’lerin bankalarla kredi ilişkilerinde daha başarılı olduğunu düşünmektedir.

Bankacıların D7 (Aldığı kredi taksitlerini düzenli ödeyemeyen firmalar, bankalarca iyi karşılanmaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%11,5 Kesinlikle Katılıyorum, %22,4 Katılıyorum, %5,9 Kararsızım, %25,6 Katılmıyorum, %34,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde cevap verilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %60,3 oranında aldığı kredi taksitlerini düzenli ödeyemeyen firmaların bankalarca iyi karşılanmadığını düşünmektedir.

5.3.4.3. Katılımcıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Toplam Eğilimleri

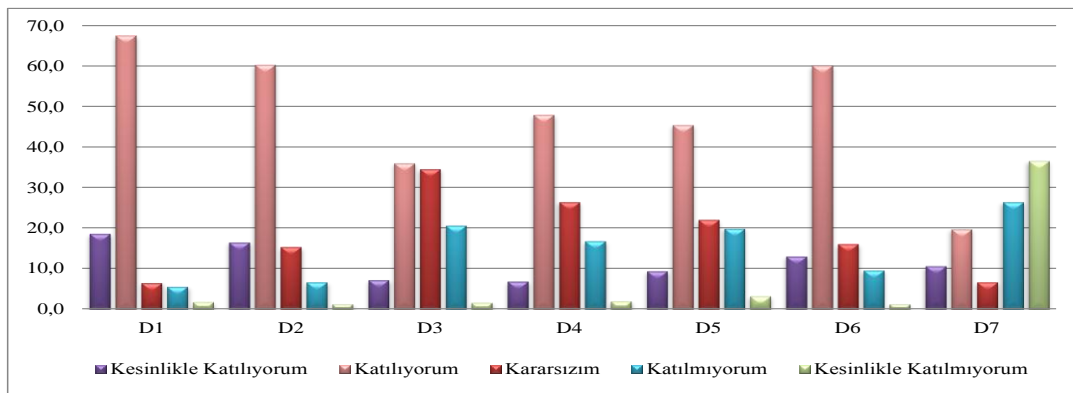
Araştırmada katılımcıların “Bilgi ve Uzmanlık” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 60: Katılımcıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri

		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	103	91	40	38	52	72	59
Katılıyorum	Oran (%)	18,6	16,5	7,2	6,9	9,4	13,0	10,7
Katılıyorum	Frekans	373	333	199	265	251	332	109
Katılıyorum	Oran (%)	67,5	60,2	36,0	47,9	45,4	60,0	19,7
Kararsızım	Frekans	36	85	191	146	122	89	37
Kararsızım	Oran (%)	6,5	15,4	34,5	26,4	22,1	16,1	6,7
Katılmıyorum	Frekans	31	37	114	93	110	53	146
Katılmıyorum	Oran (%)	5,6	6,7	20,6	16,8	19,9	9,6	26,4
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	10	7	9	11	18	7	202
Katılmıyorum	Oran (%)	1,8	1,3	1,6	2,0	3,3	1,3	36,5
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553
Toplam	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- D1** Krediler hakkında bilgi sahibi olma, banka ile çalışmayı etkiler.
D2 Daha önce kredi kullanan firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetmektedirler.
D3 İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.
D4 KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.
D5 KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.
D6 Kredi kullanmış KOBİ'ler, bankalarla kredi ilişkilerinde daha başarılıdır.
D7 Aldığı kredi taksitlerini düzenli ödeyemeyen firmalar, bankalarca iyi karşılanmaktadır.

Grafik 51: Katılımcıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



Araştırmada katılımcıların “Bilgi ve Uzmanlık” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 61: Katılımcıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri

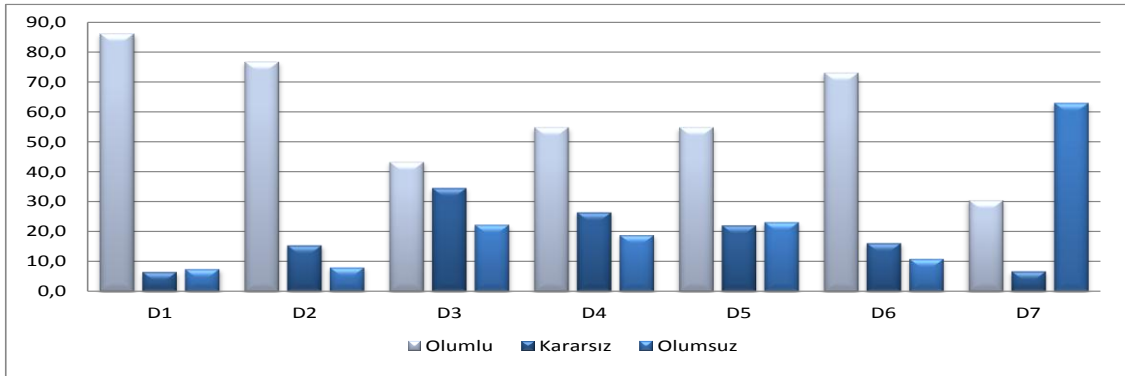
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Olumlu	Frekans	476	424	239	303	303	404	168
	Oran (%)	86,1	76,7	43,2	54,8	54,8	73,1	30,4
Kararsız	Frekans	36	85	191	146	122	89	37
	Oran (%)	6,5	15,4	34,5	26,4	22,1	16,1	6,7
Olumsuz	Frekans	41	44	123	104	128	60	348
	Oran (%)	7,4	8,0	22,2	18,8	23,1	10,8	62,9
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.

Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.

Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 52: Katılımcıların Bilgi ve Uzmanlık İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Bilgi ve Uzmanlık” ana karakteristiği altında katılımcıların D1 (Krediler hakkında bilgi sahibi olma, banka ile çalışmayı etkiler.) sorusu için eğilimleri, “%18,6 Kesinlikle Katılıyorum, %67,5 Katılıyorum, %6,5 Kararsızım, %5,6 Katılmıyorum, %1,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %86,1 oranında krediler hakkında bilgi sahibi olmanın banka ile çalışmayı etkilediğini düşünmektedir.

Katılımcıların D2 (Daha önce kredi kullanan firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetmektedirler.) sorusu için eğilimleri, “%16,5 Kesinlikle Katılıyorum, %60,2 Katılıyorum, %15,4 Kararsızım, %6,7 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %76,7 oranında daha önce kredi kullanan firmaların bankalarla ilişkilerini iyi yönettiğini düşünmektedir.

Katılımcıların D3 (İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.) sorusu için eğilimleri, “%7,2 Kesinlikle Katılıyorum, %36,0 Katılıyorum, %34,5 Kararsızım, %20,6 Katılmıyorum, %1,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %43,2 oranında ilk defa kredi kullanacak firmaların bankalarla ilişkilerini iyi yönetemediğini düşünmektedir.

Katılımcıların D4 (KOBİ’ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%6,9 Kesinlikle Katılıyorum, %47,9 Katılıyorum, %26,4 Kararsızım, %16,8 Katılmıyorum, %2,0 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %54,8 oranında KOBİ’lerin ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramadığını düşünmektedir.

Katılımcıların D5 (KOBİ’lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.) sorusu için eğilimleri, “%9,4 Kesinlikle Katılıyorum, %45,4 Katılıyorum, %22,1 Kararsızım, %19,9 Katılmıyorum, %3,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %54,8 oranında KOBİ’lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyinin düşük olduğunu düşünmektedir.

Katılımcıların D6 (Kredi kullanmış KOBİ’ler, bankalarla kredi ilişkilerinde daha başarılıdır.) sorusu için eğilimleri, “%13,0 Kesinlikle Katılıyorum, %60,0 Katılıyorum, %16,1 Kararsızım, %9,6 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %73,0 oranında kredi kullanmış KOBİ’lerin bankalarla kredi ilişkilerinde daha başarılı olduğunu düşünmektedir.

Katılımcıların D7 (Aldığı kredi taksitlerini düzenli ödeyemeyen firmalar, bankalarca iyi karşılanmaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%10,7 Kesinlikle Katılıyorum, %19,7 Katılıyorum, %6,7 Kararsızım, %26,4 Katılmıyorum, %36,5 Kesinlikle

Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %62,9 oranında aldığı kredi taksitlerini düzenli ödeyemeyen firmaların bankalarca iyi karşılanmadığını düşünmektedir.

5.3.5. İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı Eğilim Analizleri

5.3.5.1. KOBİ’lerin İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Eğilimleri

Araştırmada KOBİ’lerin “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” ana karakteristiği altındaki 10 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 62: KOBİ’lerin İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	33	47	33	42	11	52	45	20	38	46
	Oran (%)	18,5	26,4	18,5	23,6	6,2	29,2	25,3	11,2	21,3	25,8
Katılıyorum	Frekans	94	97	95	121	35	111	104	62	85	110
	Oran (%)	52,8	54,5	53,4	68,0	19,7	62,4	58,4	34,8	47,8	61,8
Kararsızım	Frekans	17	21	24	9	29	11	14	68	39	17
	Oran (%)	9,6	11,8	13,5	5,1	16,3	6,2	7,9	38,2	21,9	9,6
Katılmıyorum	Frekans	29	12	23	3	84	3	12	23	14	3
	Oran (%)	16,3	6,7	12,9	1,7	47,2	1,7	6,7	12,9	7,9	1,7
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	5	1	3	3	19	1	3	5	2	2
	Oran (%)	2,8	0,6	1,7	1,7	10,7	0,6	1,7	2,8	1,1	1,1
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

E1 KOBİ'ler, kendilerine en yakın banka şubesi ile çalışmayı tercih ederler.

E2 Kolay ulaşılabilen şube müdürü, banka ile çalışmayı etkiler.

E3 Şube önünde otopark olan bankayı, otoparkı olmayana tercih ederim.

E4 KOBİ'lere dönük müşteri temsilcisinin bulunması banka ile çalışmayı etkilemektedir.

E5 KOBİ'lerin kredi ihtiyacı doğmadığı sürece bankalarla görüşmesine ihtiyaç yoktur.

E6 KOBİ'ler, karar ve işlem hızı yüksek bankaları tercih ederler.

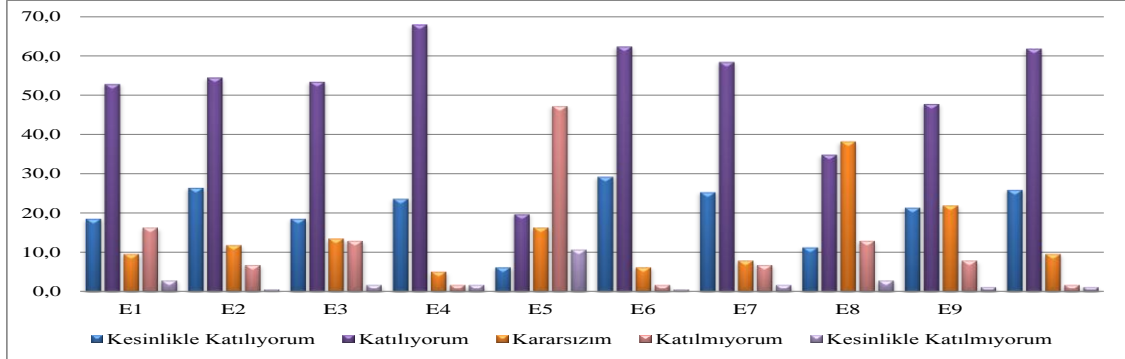
E7 Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.

E8 Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.

E9 Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.

E10 Banka yöneticileri, değişen ekonomik şartlara göre KOBİ'lerin finansal ihtiyaçlarına çözüm bulmalıdır.

Grafik 53: KOBİ’lerin İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



Araştırmada KOBİ’lerin “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” ana karakteristiği altındaki 10 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 63: KOBİ’lerin İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

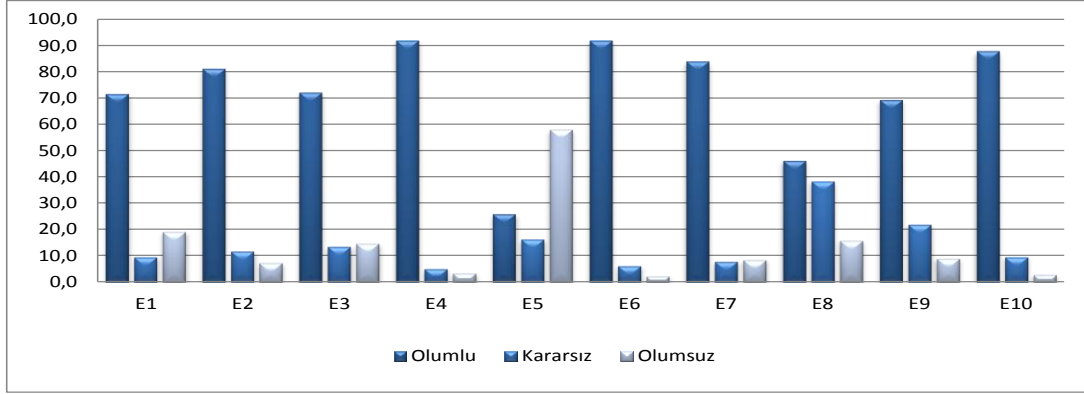
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
Olumlu	Frekans	127	144	128	163	46	163	149	82	123	156
	Oran (%)	71,3	80,9	71,9	91,6	25,8	91,6	83,7	46,1	69,1	87,6
Kararsız	Frekans	17	21	24	9	29	11	14	68	39	17
	Oran (%)	9,6	11,8	13,5	5,1	16,3	6,2	7,9	38,2	21,9	9,6
Olumsuz	Frekans	34	13	26	6	103	4	15	28	16	5
	Oran (%)	19,1	7,3	14,6	3,4	57,9	2,2	8,4	15,7	9,0	2,8
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.

Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.

Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 54: KOBİ'lerin İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” ana karakteristiği altında KOBİ'lerin E1 (KOBİ'ler, kendilerine en yakın banka şubesi ile çalışmayı tercih ederler.) sorusu için eğilimleri, “%18,5 Kesinlikle Katılıyorum, %52,8 Katılıyorum, %9,6 Kararsızım, %16,3 Katılmıyorum, %2,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %81,3 oranında KOBİ'lerin kendilerine en yakın banka şubesi ile çalışmayı tercih edeceğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin E2 (Kolay ulaşılabilen şube müdürü, banka ile çalışmayı etkiler.) sorusu için eğilimleri, “%26,4 Kesinlikle Katılıyorum, %54,5 Katılıyorum, %11,8 Kararsızım, %6,7 Katılmıyorum, %0,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %80,9 oranında kolay ulaşılabilen şube müdürünün banka ile çalışmayı etkilediğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin E3 (Şube önünde otopark olan bankayı, otoparkı olmayana tercih ederim.) sorusu için eğilimleri, “%18,5 Kesinlikle Katılıyorum, %53,4 Katılıyorum, %13,5 Kararsızım, %12,9 Katılmıyorum, %1,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %71,9 oranında şube önünde otopark olan bankanın otoparkı olmayana tercih edildiğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin E4 (KOBİ'lere dönük müşteri temsilcisinin bulunması banka ile çalışmayı etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%23,6 Kesinlikle Katılıyorum, %68,0 Katılıyorum, %5,1 Kararsızım, %1,7 Katılmıyorum, %1,7 Kesinlikle Katılmıyorum”

şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %91,6 KOBİ'lere dönük müşteri temsilcisinin bulunmasının banka ile çalışmayı etkilediğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin E5 (KOBİ'lerin kredi ihtiyacı doğmadığı sürece bankalarla görüşmesine ihtiyaç yoktur.) sorusu için eğilimleri, “%6,2 Kesinlikle Katılıyorum, %19,7 Katılıyorum, %16,3 Kararsızım, %47,2 Katılmıyorum, %10,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %57,9 KOBİ'lerin kredi ihtiyacı doğmasa bile bankalarla görüşmesi gerektiğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin E6 (KOBİ'ler, karar ve işlem hızı yüksek bankaları tercih ederler.) sorusu için eğilimleri, “%29,2 Kesinlikle Katılıyorum, %62,4 Katılıyorum, %6,2 Kararsızım, %1,7 Katılmıyorum, %0,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %91,6 KOBİ'lerin karar ve işlem hızı yüksek bankaları tercih ettiğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin E7 (Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%25,3 Kesinlikle Katılıyorum, %58,4 Katılıyorum, %7,9 Kararsızım, %6,7 Katılmıyorum, %1,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %83,7 bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesinin KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilediğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin E8 (Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.) sorusu için eğilimleri, “%11,2 Kesinlikle Katılıyorum, %34,8 Katılıyorum, %38,2 Kararsızım, %12,9 Katılmıyorum, %2,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %46,1 banka şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişim eksikliği nedeniyle kredi onayının etkileneceğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin E9 (Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%21,3 Kesinlikle Katılıyorum, %47,8 Katılıyorum, %21,9 Kararsızım, %7,9 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede

KOBİ yetkilileri, %69,1 büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürlerin KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilediğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin E10 (Banka yöneticileri, değişen ekonomik şartlara göre KOBİ'lerin finansal ihtiyaçlarına çözüm bulmalıdır.) sorusu için eğilimleri, “%25,8 Kesinlikle Katılıyorum, %61,8 Katılıyorum, %9,6 Kararsızım, %1,7 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %87,6 banka yöneticilerinin değişen ekonomik şartlara göre KOBİ'lerin finansal ihtiyaçlarına çözüm bulmaları gerektiğini düşünmektedir.

5.3.5.2. Bankacıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Eğilimleri

Araştırmada bankacıların “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” ana karakteristiği altındaki 10 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 64: Bankacıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	58	86	53	107	26	92	39	18	50	87
	Oran (%)	15,5	22,9	14,1	28,5	6,9	24,5	10,4	4,8	13,3	23,2
Katılıyorum	Frekans	192	233	158	238	56	241	232	146	231	247
	Oran (%)	51,2	62,1	42,1	63,5	14,9	64,3	61,9	38,9	61,6	65,9
Kararsızım	Frekans	52	30	83	13	48	21	84	144	49	32
	Oran (%)	13,9	8,0	22,1	3,5	12,8	5,6	22,4	38,4	13,1	8,5
Katılmıyorum	Frekans	70	23	73	13	156	14	14	52	43	6
	Oran (%)	18,7	6,1	19,5	3,5	41,6	3,7	3,7	13,9	11,5	1,6
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	3	3	8	4	89	7	6	15	2	3
	Oran (%)	0,8	0,8	2,1	1,1	23,7	1,9	1,6	4,0	0,5	0,8
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

E1 KOBİ'ler, kendilerine en yakın banka şubesi ile çalışmayı tercih ederler.

E2 Kolay ulaşılabilen şube müdürü, banka ile çalışmayı etkiler.

E3 Şube önünde otopark olan bankayı, otoparkı olmayana tercih ederim.

E4 KOBİ'lere dönük müşteri temsilcisinin bulunması banka ile çalışmayı etkilemektedir.

E5 KOBİ'lerin kredi ihtiyacı doğmadığı sürece bankalarla görüşmesine ihtiyaç yoktur.

E6 KOBİ'ler, karar ve işlem hızı yüksek bankaları tercih ederler.

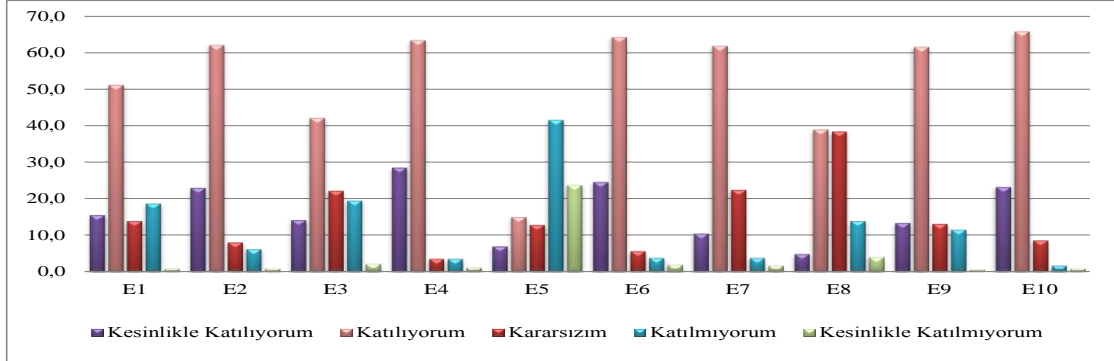
E7 Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.

E8 Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.

E9 Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.

E10 Banka yöneticileri, değişen ekonomik şartlara göre KOBİ'lerin finansal ihtiyaçlarına çözüm bulmalıdır.

Grafik 55: Bankacıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



Araştırmada bankacıların “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” ana karakteristiği altındaki 10 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 65: Bankacıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

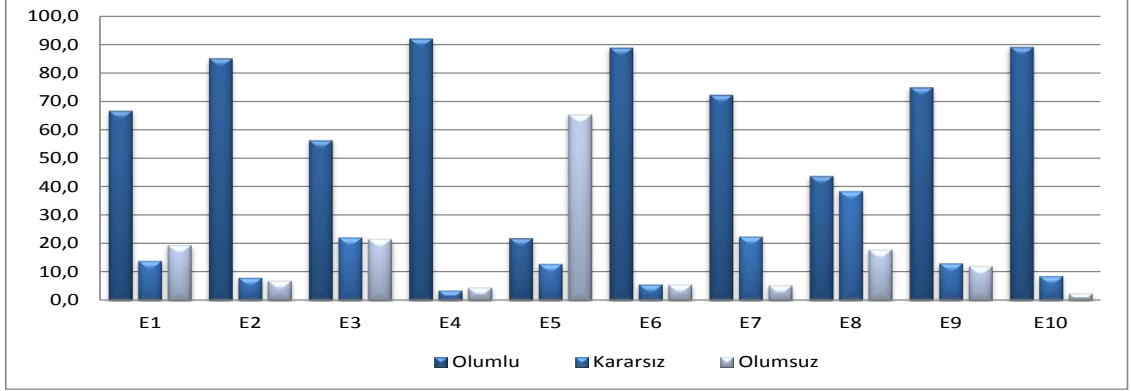
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
Olumlu	Frekans	250	319	211	345	82	333	271	164	281	334
	Oran (%)	66,7	85,1	56,3	92,0	21,9	88,8	72,3	43,7	74,9	89,1
Kararsız	Frekans	52	30	83	13	48	21	84	144	49	32
	Oran (%)	13,9	8,0	22,1	3,5	12,8	5,6	22,4	38,4	13,1	8,5
Olumsuz	Frekans	73	26	81	17	245	21	20	67	45	9
	Oran (%)	19,5	6,9	21,6	4,5	65,3	5,6	5,3	17,9	12,0	2,4
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.

Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.

Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 56: Bankacıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” ana karakteristiği altında bankacıların E1 (KOBİ’ler, kendilerine en yakın banka şubesi ile çalışmayı tercih ederler.) sorusu için eğilimleri, “%15,5 Kesinlikle Katılıyorum, %51,2 Katılıyorum, %13,9 Kararsızım, %18,7 Katılmıyorum, %0,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %66,7 oranında KOBİ’lerin kendilerine en yakın banka şubesi ile çalışmayı tercih edeceğini düşünmektedir.

Bankacıların E2 (Kolay ulaşılabilen şube müdürü, banka ile çalışmayı etkiler.) sorusu için eğilimleri, “%22,9 Kesinlikle Katılıyorum, %62,1 Katılıyorum, %8,0 Kararsızım, %6,1 Katılmıyorum, %0,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %85,0 oranında kolay ulaşılabilen şube müdürünün banka ile çalışmayı etkilediğini düşünmektedir.

Bankacıların E3 (Şube önünde otopark olan bankayı, otoparkı olmayana tercih ederim.) sorusu için eğilimleri, “%14,1 Kesinlikle Katılıyorum, %42,1 Katılıyorum, %22,1 Kararsızım, %19,5 Katılmıyorum, %2,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %56,2 oranında şube önünde otopark olan bankanın otoparkı olmayana tercih edildiğini düşünmektedir.

Bankacıların E4 (KOBİ’lere dönük müşteri temsilcisinin bulunması banka ile çalışmayı etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%28,5 Kesinlikle Katılıyorum, %63,5 Katılıyorum, %3,5 Kararsızım, %3,5 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum”

şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %92,0 KOBİ'lere dönük müşteri temsilcisinin bulunmasının banka ile çalışmayı etkilediğini düşünmektedir.

Bankacıların E5 (KOBİ'lerin kredi ihtiyacı doğmadığı sürece bankalarla görüşmesine ihtiyaç yoktur.) sorusu için eğilimleri, “%6,9 Kesinlikle Katılıyorum, %14,9 Katılıyorum, %12,8 Kararsızım, %41,6 Katılmıyorum, %23,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %65,3 KOBİ'lerin kredi ihtiyacı doğmasa bile bankalarla görüşmesi gerektiğini düşünmektedir.

Bankacıların E6 (KOBİ'ler, karar ve işlem hızı yüksek bankaları tercih ederler.) sorusu için eğilimleri, “%24,5 Kesinlikle Katılıyorum, %64,3 Katılıyorum, %5,6 Kararsızım, %3,7 Katılmıyorum, %1,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %88,8 KOBİ'lerin karar ve işlem hızı yüksek bankaları tercih ettiğini düşünmektedir.

Bankacıların E7 (Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%10,4 Kesinlikle Katılıyorum, %61,9 Katılıyorum, %22,4 Kararsızım, %3,7 Katılmıyorum, %1,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %72,3 bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesinin KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilediğini düşünmektedir.

Bankacıların E8 (Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.) sorusu için eğilimleri, “%4,8 Kesinlikle Katılıyorum, %38,9 Katılıyorum, %38,4 Kararsızım, %13,9 Katılmıyorum, %4,0 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %43,7 banka şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişim eksikliği nedeniyle kredi onayının etkileneceğini düşünmektedir.

Bankacıların E9 (Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%13,3 Kesinlikle Katılıyorum, %61,6 Katılıyorum, %13,1 Kararsızım, %11,5 Katılmıyorum, %0,5 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede

bankacılar, %74,9 büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürlerin KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilediğini düşünmektedir.

Bankacıların E10 (Banka yöneticileri, değişen ekonomik şartlara göre KOBİ'lerin finansal ihtiyaçlarına çözüm bulmalıdır.) sorusu için eğilimleri, “%23,2 Kesinlikle Katılıyorum, %65,9 Katılıyorum, %8,5 Kararsızım, %1,6 Katılmıyorum, %0,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %89,1 banka yöneticilerinin değişen ekonomik şartlara göre KOBİ'lerin finansal ihtiyaçlarına çözüm bulmaları gerektiğini düşünmektedir.

5.3.5.3. Katılımcıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Toplam Eğilimleri

Araştırmada katılımcıların “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” ana karakteristiği altındaki 10 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 66: Katılımcıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Toplam Eğilimleri

		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	91	133	86	149	37	144	84	38	88	133
	Oran (%)	16,5	24,1	15,6	26,9	6,7	26,0	15,2	6,9	15,9	24,1
Katılıyorum	Frekans	286	330	253	359	91	352	336	208	316	357
	Oran (%)	51,7	59,7	45,8	64,9	16,5	63,7	60,8	37,6	57,1	64,6
Kararsızım	Frekans	69	51	107	22	77	32	98	212	88	49
	Oran (%)	12,5	9,2	19,3	4,0	13,9	5,8	17,7	38,3	15,9	8,9
Katılmıyorum	Frekans	99	35	96	16	240	17	26	75	57	9
	Oran (%)	17,9	6,3	17,4	2,9	43,4	3,1	4,7	13,6	10,3	1,6
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	8	4	11	7	108	8	9	20	4	5
	Oran (%)	1,4	0,7	2,0	1,3	19,5	1,4	1,6	3,6	0,7	0,9
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

E1 KOBİ'ler, kendilerine en yakın banka şubesi ile çalışmayı tercih ederler.

E2 Kolay ulaşılabilen şube müdürü, banka ile çalışmayı etkiler.

E3 Şube önünde otopark olan bankayı, otoparkı olmayana tercih ederim.

E4 KOBİ'lere dönük müşteri temsilcisinin bulunması banka ile çalışmayı etkilemektedir.

E5 KOBİ'lerin kredi ihtiyacı doğmadığı sürece bankalarla görüşmesine ihtiyaç yoktur.

E6 KOBİ'ler, karar ve işlem hızı yüksek bankaları tercih ederler.

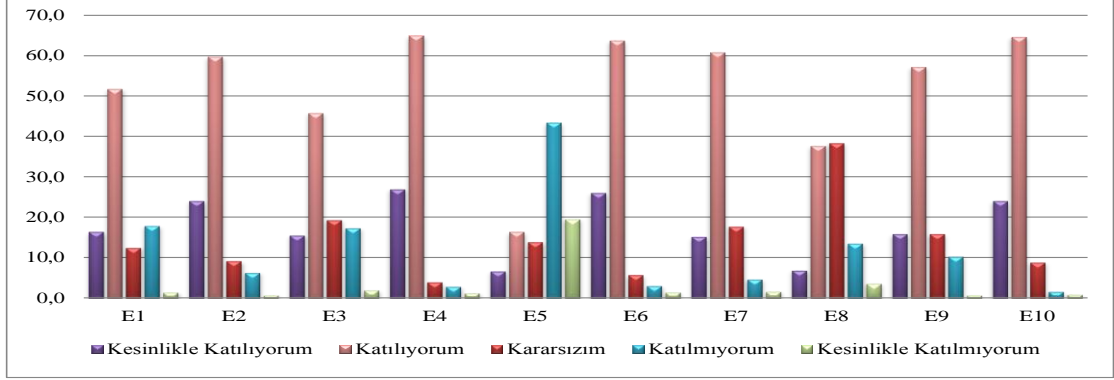
E7 Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.

E8 Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.

E9 Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.

E10 Banka yöneticileri, değişen ekonomik şartlara göre KOBİ'lerin finansal ihtiyaçlarına çözüm bulmalıdır.

Grafik 57: Katılımcıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



Araştırmada katılımcıların “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” ana karakteristiği altındaki 10 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 67: Katılımcıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri

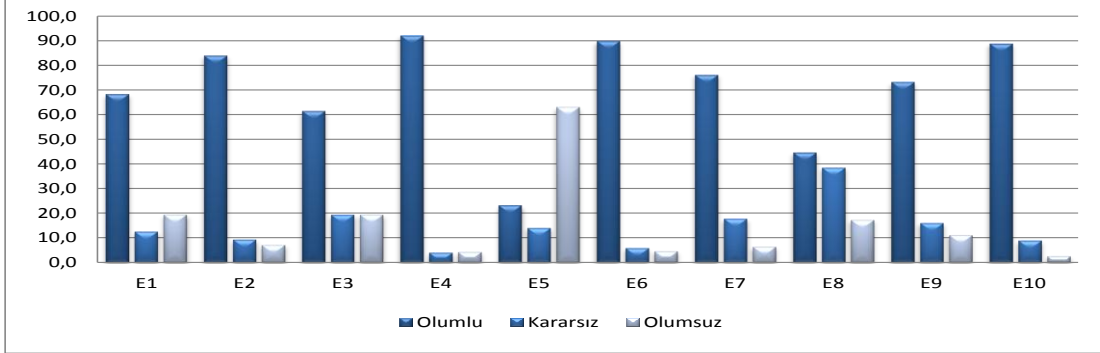
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
Olumlu	Frekans	377	463	339	508	128	496	420	246	404	490
	Oran (%)	68,2	83,7	61,3	91,9	23,1	89,7	75,9	44,5	73,1	88,6
Kararsız	Frekans	69	51	107	22	77	32	98	212	88	49
	Oran (%)	12,5	9,2	19,3	4,0	13,9	5,8	17,7	38,3	15,9	8,9
Olumsuz	Frekans	107	39	107	23	348	25	35	95	61	14
	Oran (%)	19,3	7,1	19,3	4,2	62,9	4,5	6,3	17,2	11,0	2,5
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.

Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.

Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 58: Katılımcıların İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” ana karakteristiği altında katılımcıların E1 (KOBİ’ler, kendilerine en yakın banka şubesi ile çalışmayı tercih ederler.) sorusu için eğilimleri, “%16,5 Kesinlikle Katılıyorum, %51,7 Katılıyorum, %12,5 Kararsızım, %17,9 Katılmıyorum, %1,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %68,2 oranında KOBİ’lerin kendilerine en yakın banka şubesi ile çalışmayı tercih edeceğini düşünmektedir.

Katılımcıların E2 (Kolay ulaşılabilen şube müdürü, banka ile çalışmayı etkiler.) sorusu için eğilimleri, “%24,1 Kesinlikle Katılıyorum, %59,7 Katılıyorum, %9,2 Kararsızım, %6,3 Katılmıyorum, %0,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %83,8 oranında kolay ulaşılabilen şube müdürünün banka ile çalışmayı etkilediğini düşünmektedir.

Katılımcıların E3 (Şube önünde otopark olan bankayı, otoparkı olmayana tercih ederim.) sorusu için eğilimleri, “%15,6 Kesinlikle Katılıyorum, %45,8 Katılıyorum, %19,3 Kararsızım, %17,4 Katılmıyorum, %2,0 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %61,4 oranında şube önünde otopark olan bankanın otoparkı olmayana tercih edildiğini düşünmektedir.

Katılımcıların E4 (KOBİ’lere dönük müşteri temsilcisinin bulunması banka ile çalışmayı etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%26,9 Kesinlikle Katılıyorum, %64,9 Katılıyorum, %4,0 Kararsızım, %2,9 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum”

şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %91,8 KOBİ'lere dönük müşteri temsilcisinin bulunmasının banka ile çalışmayı etkilediğini düşünmektedir.

Katılımcıların E5 (KOBİ'lerin kredi ihtiyacı doğmadığı sürece bankalarla görüşmesine ihtiyaç yoktur.) sorusu için eğilimleri, “%6,7 Kesinlikle Katılıyorum, %16,5 Katılıyorum, %13,9 Kararsızım, %43,4 Katılmıyorum, %19,5 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %62,9 KOBİ'lerin kredi ihtiyacı doğmasa bile bankalarla görüşmesi gerektiğini düşünmektedir.

Katılımcıların E6 (KOBİ'ler, karar ve işlem hızı yüksek bankaları tercih ederler.) sorusu için eğilimleri, “%26,0 Kesinlikle Katılıyorum, %63,7 Katılıyorum, %5,8 Kararsızım, %3,1 Katılmıyorum, %1,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %89,7 KOBİ'lerin karar ve işlem hızı yüksek bankaları tercih ettiğini düşünmektedir.

Katılımcıların E7 (Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%15,2 Kesinlikle Katılıyorum, %60,8 Katılıyorum, %17,7 Kararsızım, %4,7 Katılmıyorum, %1,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %76,0 bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesinin KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilediğini düşünmektedir.

Katılımcıların E8 (Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.) sorusu için eğilimleri, “%6,9 Kesinlikle Katılıyorum, %37,6 Katılıyorum, %38,3 Kararsızım, %13,6 Katılmıyorum, %3,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %44,5 banka şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişim eksikliği nedeniyle kredi onayının etkileneceğini düşünmektedir.

Katılımcıların E9 (Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%15,9 Kesinlikle Katılıyorum, %57,1 Katılıyorum, %15,9 Kararsızım, %10,3 Katılmıyorum, %0,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede

katılımcılar, %73,0 büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürlerin KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilediğini düşünmektedir.

Katılımcıların E10 (Banka yöneticileri, değişen ekonomik şartlara göre KOBİ'lerin finansal ihtiyaçlarına çözüm bulmalıdır.) sorusu için eğilimleri, “%24,1 Kesinlikle Katılıyorum, %64,6 Katılıyorum, %8,9 Kararsızım, %1,6 Katılmıyorum, %0,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %88,7 banka yöneticilerinin değişen ekonomik şartlara göre KOBİ'lerin finansal ihtiyaçlarına çözüm bulmaları gerektiğini düşünmektedir.

5.3.6. Likidite Yönetimi Eğilim Analizleri

5.3.6.1. KOBİ'lerin Likidite Yönetimi İçin Eğilimleri

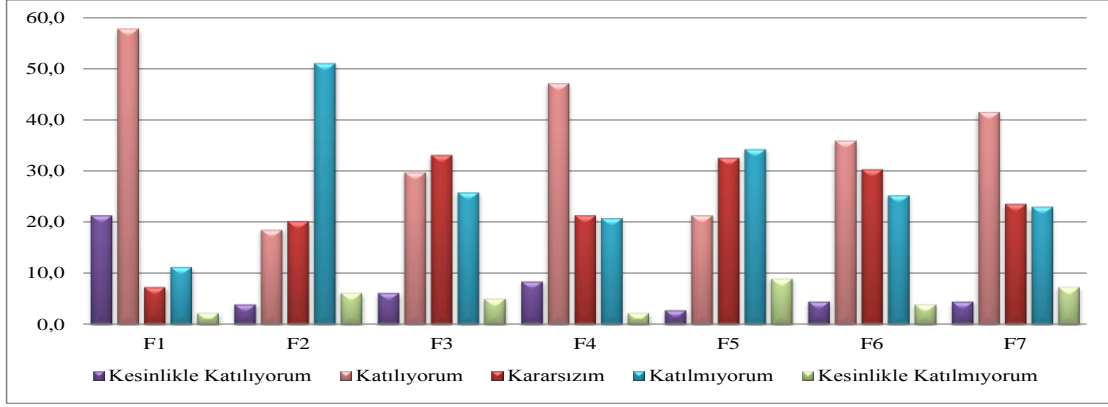
Araştırmada KOBİ'lerin “Likidite Yönetimi” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 68: KOBİ'lerin Likidite Yönetimi İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
Kesinlikle	Frekans	38	7	11	15	5	8	8
Katılıyorum	Oran (%)	21,3	3,9	6,2	8,4	2,8	4,5	4,5
Katılıyorum	Frekans	103	33	53	84	38	64	74
	Oran (%)	57,9	18,5	29,8	47,2	21,3	36,0	41,6
Kararsızım	Frekans	13	36	59	38	58	54	42
	Oran (%)	7,3	20,2	33,1	21,3	32,6	30,3	23,6
Katılmıyorum	Frekans	20	91	46	37	61	45	41
	Oran (%)	11,2	51,1	25,8	20,8	34,3	25,3	23,0
Kesinlikle	Frekans	4	11	9	4	16	7	13
Katılmıyorum	Oran (%)	2,2	6,2	5,1	2,2	9,0	3,9	7,3
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- F1** Finansman sıkıntısı çeken firmalar, bankalarla pazarlık yapamamaktadırlar.
F2 Genelde KOBİ'ler maaş ödemesi, vergi, SSK prim ödemesi vb. yasal ödemeler haricinde bankalarla çalışmazlar.
F3 KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.
F4 KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.
F5 KOBİ'ler nakit fazlalarını bankada vadeli mevduat olarak değerlendirmektedir.
F6 KOBİ'ler, Nakit dengesini sağlamak amacıyla alacakları için erken tahsil politikası
F7 KOBİ'ler, İşletme faaliyetlerini karşılayabilecek nakit miktarını bankada vadesiz mevduatta bulundurmaktadır.

Grafik 59: KOBİ'lerin Likidite Yönetimi İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı

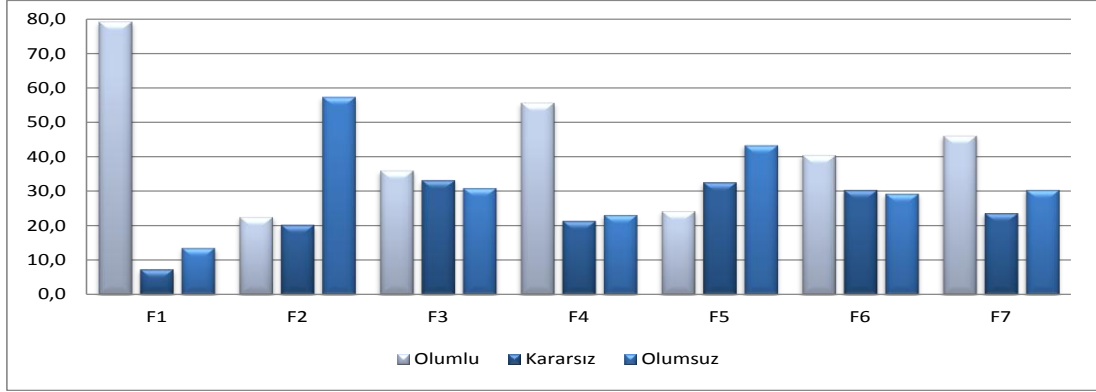


Araştırmada KOBİ'lerin "Likidite Yönetimi" ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 69: KOBİ'lerin Likidite Yönetim İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
Olumlu	Frekans	141	40	64	99	43	72	82
	Oran (%)	79,2	22,5	36,0	55,6	24,2	40,4	46,1
Kararsız	Frekans	13	36	59	38	58	54	42
	Oran (%)	7,3	20,2	33,1	21,3	32,6	30,3	23,6
Olumsuz	Frekans	24	102	55	41	77	52	54
	Oran (%)	13,5	57,3	30,9	23,0	43,3	29,2	30,3
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Olumlu	Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.							
Kararsız	Kararsızım cevaplarının toplamıdır.							
Olumsuz	Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.							

Grafik 60: KOBİ'lerin Likidite Yönetimi İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Likidite Yönetimi” ana karakteristiği altında KOBİ'lerin F1 (Finansman sıkıntısı çeken firmalar, bankalarla pazarlık yapamamaktadırlar.) sorusu için eğilimleri, “%21,3 Kesinlikle Katılıyorum, %57,9 Katılıyorum, %7,3 Kararsızım, %11,2 Katılmıyorum, %2,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %79,2 oranında finansman sıkıntısı çeken firmaların bankalarla pazarlık yapamadığını düşünmektedir.

KOBİ'lerin F2 (Genelde KOBİ'ler maaş ödemesi, vergi, SSK prim ödemesi vb. yasal ödemeler haricinde bankalarla çalışmazlar.) sorusu için eğilimleri, “%3,9 Kesinlikle Katılıyorum, %18,5 Katılıyorum, %20,2 Kararsızım, %51,1 Katılmıyorum, %6,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %57,3 oranında KOBİ'ler maaş ödemesi, vergi, SSK prim ödemesi vb. yasal ödemeler haricinde bankalarla çalıştıklarını düşünmektedir.

KOBİ'lerin F3 (KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%6,2 Kesinlikle Katılıyorum, %29,8 Katılıyorum, %33,1 Kararsızım, %25,8 Katılmıyorum, %5,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %36,0 oranında KOBİ'lerin nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlediğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin F4 (KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%8,4 Kesinlikle Katılıyorum, %47,2 Katılıyorum,

%21,3 Kararsızım, %20,8 Katılmıyorum, %2,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %55,6 oranında KOBİ’lerin nakit pozisyonuna göre finansal kararlar aldığını düşünmektedir.

KOBİ’lerin F5 (KOBİ’ler nakit fazlalarını bankada vadeli mevduat olarak değerlendirmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%2,8 Kesinlikle Katılıyorum, %21,3 Katılıyorum, %32,6 Kararsızım, %34,3 Katılmıyorum, %9,0 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %43,3 oranında KOBİ’lerin nakit fazlalarını bankada vadeli mevduat olarak değerlendirmedini düşünmektedir.

KOBİ’lerin F6 (KOBİ’ler, Nakit dengesini sağlamak amacıyla alacakları için erken tahsil politikası uygulamaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%4,5 Kesinlikle Katılıyorum, %36,0 Katılıyorum, %30,3 Kararsızım, %25,3 Katılmıyorum, %3,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %40,5 oranında KOBİ’lerin nakit dengesini sağlamak amacıyla alacakları için erken tahsil politikası uyguladığını düşünmektedir.

KOBİ’lerin F7 (KOBİ’ler, İşletme faaliyetlerini karşılayabilecek nakit miktarını bankada vadesiz mevduatta bulundurmaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%4,5 Kesinlikle Katılıyorum, %41,6 Katılıyorum, %23,6 Kararsızım, %23,0 Katılmıyorum, %7,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %46,1 oranında KOBİ’lerin işletme faaliyetlerini karşılayabilecek nakit miktarını bankada vadesiz mevduatta bulundurduğunu düşünmektedir.

5.3.6.2. Bankacıların Likidite Yönetimi İçin Eğilimleri

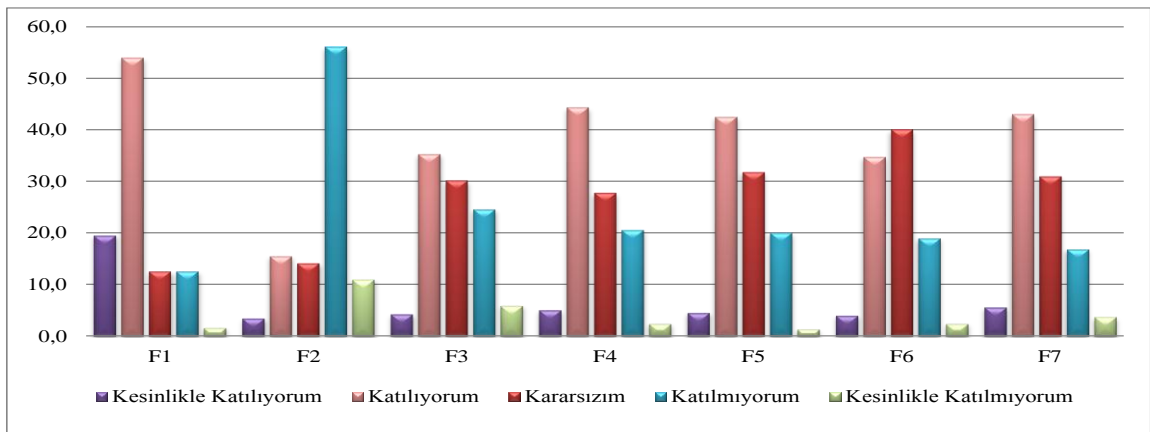
Araştırmada bankacıların “Likidite Yönetimi” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 70: Bankacıların Likidite Yönetimi İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	73	13	16	19	17	15	21
	Oran (%)	19,5	3,5	4,3	5,1	4,5	4,0	5,6
Katılıyorum	Frekans	202	58	132	166	159	130	161
	Oran (%)	53,9	15,5	35,2	44,3	42,4	34,7	42,9
Kararsızım	Frekans	47	53	113	104	119	150	116
	Oran (%)	12,5	14,1	30,1	27,7	31,7	40,0	30,9
Katılmıyorum	Frekans	47	210	92	77	75	71	63
	Oran (%)	12,5	56,0	24,5	20,5	20,0	18,9	16,8
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	6	41	22	9	5	9	14
	Oran (%)	1,6	10,9	5,9	2,4	1,3	2,4	3,7
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

F1 Finansman sıkıntısı çeken firmalar, bankalarla pazarlık yapamamaktadırlar.
F2 Genelde KOBİ'ler maaş ödemesi, vergi, SSK prim ödemesi vb. yasal ödemeler haricinde bankalarla çalışmazlar.
F3 KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.
F4 KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.
F5 KOBİ'ler nakit fazlalarını bankada vadeli mevduat olarak değerlendirmektedir.
F6 KOBİ'ler, Nakit dengesini sağlamak amacıyla alacakları için erken tahsil politikası uygulamaktadır.
F7 KOBİ'ler, İşletme faaliyetlerini karşılayabilecek nakit miktarını bankada vadesiz mevduatta bulundurmaktadır.

Grafik 61: Bankacıların Likidite Yönetimi İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



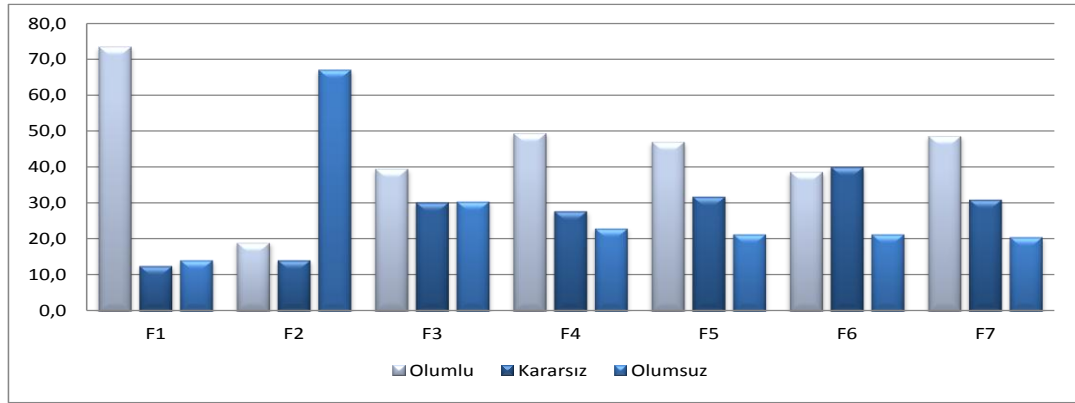
Araştırmada bankacıların “Likidite Yönetimi” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 71: Bankacıların Likidite Yönetimi İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
Olumlu	Frekans	275	71	148	185	176	145	182
	Oran (%)	73,3	18,9	39,5	49,3	46,9	38,7	48,5
Kararsız	Frekans	47	53	113	104	119	150	116
	Oran (%)	12,5	14,1	30,1	27,7	31,7	40,0	30,9
Olumsuz	Frekans	53	251	114	86	80	80	77
	Oran (%)	14,1	66,9	30,4	22,9	21,3	21,3	20,5
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.
Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.
Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 62: Bankacıların Likidite Yönetimi İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Likidite Yönetimi” ana karakteristiği altında bankacıların F1 (Finansman sıkıntısı çeken firmalar, bankalarla pazarlık yapamamaktadırlar.) sorusu için eğilimleri, “%19,5 Kesinlikle Katılıyorum, %53,9 Katılıyorum, %12,5 Kararsızım, %12,5 Katılmıyorum, %1,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %73,4 oranında finansman sıkıntısı çeken firmaların bankalarla pazarlık yapamadığını düşünmektedir.

Bankacıların F2 (Genelde KOBİ’ler maaş ödemesi, vergi, SSK prim ödemesi vb. yasal ödemeler haricinde bankalarla çalışmazlar.) sorusu için eğilimleri, “%3,5 Kesinlikle Katılıyorum, %15,5 Katılıyorum, %14,1 Kararsızım, %56,0 Katılmıyorum, %10,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar,

%66,9 oranında KOBİ'ler maaş ödemesi, vergi, SSK prim ödemesi vb. yasal ödemeler haricinde bankalarla çalıştıklarını düşünmektedir.

Bankacıların F3 (KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%4,3 Kesinlikle Katılıyorum, %35,2 Katılıyorum, %30,1 Kararsızım, %24,5 Katılmıyorum, %5,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %39,5 oranında KOBİ'lerin nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlediğini düşünmektedir.

Bankacıların F4 (KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%5,1 Kesinlikle Katılıyorum, %44,3 Katılıyorum, %27,7 Kararsızım, %20,5 Katılmıyorum, %2,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %49,4 oranında KOBİ'lerin nakit pozisyonuna göre finansal kararlar aldığını düşünmektedir.

Bankacıların F5 (KOBİ'ler nakit fazlalarını bankada vadeli mevduat olarak değerlendirmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%4,5 Kesinlikle Katılıyorum, %42,4 Katılıyorum, %31,7 Kararsızım, %20,0 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %46,9 oranında KOBİ'lerin nakit fazlalarını bankada vadeli mevduat olarak değerlendirmediklerini düşünmektedir.

Bankacıların F6 (KOBİ'ler, Nakit dengesini sağlamak amacıyla alacakları için erken tahsil politikası uygulamaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%4,0 Kesinlikle Katılıyorum, %34,7 Katılıyorum, %40,0 Kararsızım, %18,9 Katılmıyorum, %2,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %38,7 oranında KOBİ'lerin nakit dengesini sağlamak amacıyla alacakları için erken tahsil politikası uyguladığını düşünmektedir.

Bankacıların F7 (KOBİ'ler, İşletme faaliyetlerini karşılayabilecek nakit miktarını bankada vadesiz mevduatta bulundurmaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%5,6 Kesinlikle Katılıyorum, %42,9 Katılıyorum, %30,9 Kararsızım, %16,8 Katılmıyorum, %3,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %48,5 oranında KOBİ'lerin işletme faaliyetlerini karşılayabilecek nakit miktarını bankada vadesiz mevduatta bulundurduğunu düşünmektedir.

5.3.6.3. Katılımcıların Likidite Yönetimi İçin Toplam Eğilimleri

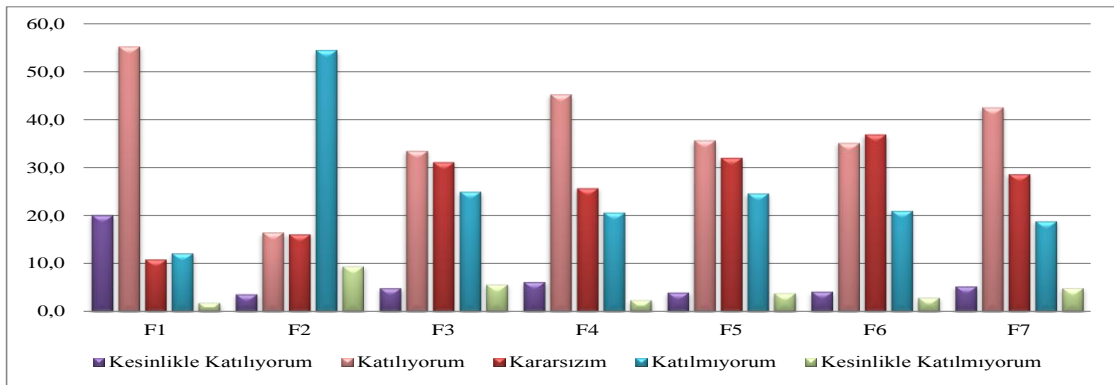
Araştırmada katılımcıların “Likidite Yönetimi” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 72: Katılımcıların Likidite Yönetimi İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	111	20	27	34	22	23	29
	Oran (%)	20,1	3,6	4,9	6,1	4,0	4,2	5,2
Katılıyorum	Frekans	305	91	185	250	197	194	235
	Oran (%)	55,2	16,5	33,5	45,2	35,6	35,1	42,5
Kararsızım	Frekans	60	89	172	142	177	204	158
	Oran (%)	10,8	16,1	31,1	25,7	32,0	36,9	28,6
Katılmıyorum	Frekans	67	301	138	114	136	116	104
	Oran (%)	12,1	54,4	25,0	20,6	24,6	21,0	18,8
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	10	52	31	13	21	16	27
	Oran (%)	1,8	9,4	5,6	2,4	3,8	2,9	4,9
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- F1** Finansman sıkıntısı çeken firmalar, bankalarla pazarlık yapamamaktadırlar.
F2 Genelde KOBİ'ler maaş ödemesi, vergi, SSK prim ödemesi vb. yasal ödemeler haricinde bankalarla çalışmazlar.
F3 KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.
F4 KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.
F5 KOBİ'ler nakit fazlalarını bankada vadeli mevduat olarak değerlendirmektedir.
F6 KOBİ'ler, Nakit dengesini sağlamak amacıyla alacakları için erken tahsil politikası uygulamaktadır.
F7 KOBİ'ler, İşletme faaliyetlerini karşılayabilecek nakit miktarını bankada vadesiz mevduatta bulundurmaktadır.

Grafik 63: Katılımcıların Likidite Yönetimi İçin Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



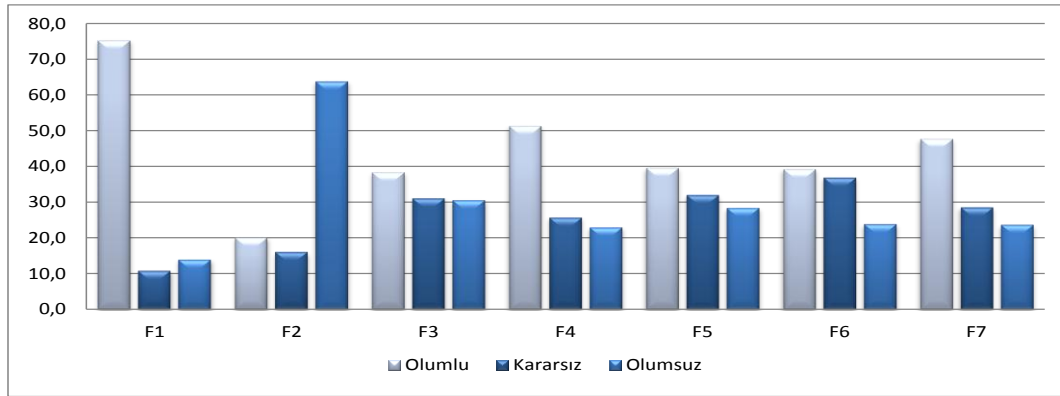
Araştırmada katılımcıların “Likidite Yönetimi” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 73: Katılımcıların Likidite Yönetimi İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
Olumlu	Frekans	416	111	212	284	219	217	264
	Oran (%)	75,2	20,1	38,3	51,4	39,6	39,2	47,7
Kararsız	Frekans	60	89	172	142	177	204	158
	Oran (%)	10,8	16,1	31,1	25,7	32,0	36,9	28,6
Olumsuz	Frekans	77	353	169	127	157	132	131
	Oran (%)	13,9	63,8	30,6	23,0	28,4	23,9	23,7
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.
Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.
Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 64: Katılımcıların Likidite Yönetimi İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerin Oransal Dağılımı



“Likidite Yönetimi” ana karakteristiği altında katılımcıların F1 (Finansman sıkıntısı çeken firmalar, bankalarla pazarlık yapamamaktadırlar.) sorusu için eğilimleri, “%20,1 Kesinlikle Katılıyorum, %55,2 Katılıyorum, %10,8 Kararsızım, %12,1 Katılmıyorum, %1,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %75,3 oranında finansman sıkıntısı çeken firmaların bankalarla pazarlık yapamadığını düşünmektedir.

Katılımcıların F2 (Genelde KOBİ’ler maaş ödemesi, vergi, SSK prim ödemesi vb. yasal ödemeler haricinde bankalarla çalışmazlar.) sorusu için eğilimleri, “%3,6

Kesinlikle Katılıyorum, %16,5 Katılıyorum, %16,1 Kararsızım, %54,4 Katılmıyorum, %9,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %63,8 oranında KOBİ’ler maaş ödemesi, vergi, SSK prim ödemesi vb. yasal ödemeler haricinde bankalarla çalıştıklarını düşünmektedir.

Katılımcıların F3 (KOBİ’ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%4,9 Kesinlikle Katılıyorum, %33,5 Katılıyorum, %31,1 Kararsızım, %25,0 Katılmıyorum, %5,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %38,4 oranında KOBİ’lerin nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlediğini düşünmektedir.

Katılımcıların F4 (KOBİ’ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%6,1 Kesinlikle Katılıyorum, %45,2 Katılıyorum, %25,7 Kararsızım, %20,6 Katılmıyorum, %2,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %51,3 oranında KOBİ’lerin nakit pozisyonuna göre finansal kararlar aldığını düşünmektedir.

Katılımcıların F5 (KOBİ’ler nakit fazlalarını bankada vadeli mevduat olarak değerlendirmektedir.) sorusu için eğilimleri, “%4,0 Kesinlikle Katılıyorum, %35,6 Katılıyorum, %32,0 Kararsızım, %24,6 Katılmıyorum, %3,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %39,6 oranında KOBİ’lerin nakit fazlalarını bankada vadeli mevduat olarak değerlendirmediklerini düşünmektedir.

Katılımcıların F6 (KOBİ’ler, Nakit dengesini sağlamak amacıyla alacakları için erken tahsil politikası uygulamaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%4,2 Kesinlikle Katılıyorum, %35,1 Katılıyorum, %36,9 Kararsızım, %21,0 Katılmıyorum, %2,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %39,3 oranında KOBİ’lerin nakit dengesini sağlamak amacıyla alacakları için erken tahsil politikası uyguladığını düşünmektedir.

Katılımcıların F7 (KOBİ’ler, İşletme faaliyetlerini karşılayabilecek nakit miktarını bankada vadesiz mevduatta bulundurmaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%5,2 Kesinlikle Katılıyorum, %42,5 Katılıyorum, %28,6 Kararsızım, %18,8 Katılmıyorum, %4,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar,

%47,7 oranında KOBİ'lerin işletme faaliyetlerini karşılayabilecek nakit miktarını bankada vadesiz mevduatta bulundurduğunu düşünmektedir.

5.3.7. Kredinin Yapısı ve Prosedürler Eğilim Analizleri

5.3.7.1. KOBİ'lerin Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Eğilimleri

Araştırmada KOBİ'lerin “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” ana karakteristiği altındaki 11 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 74: KOBİ'lerin Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	31	38	40	56	51	13	26	17	12	21	16
	Oran (%)	17,4	21,3	22,5	31,5	28,7	7,3	14,6	9,6	6,7	11,8	9,0
Katılıyorum	Frekans	114	111	127	110	115	47	94	100	87	83	68
	Oran (%)	64,0	62,4	71,3	61,8	64,6	26,4	52,8	56,2	48,9	46,6	38,2
Kararsızım	Frekans	17	15	7	8	8	51	37	33	54	41	67
	Oran (%)	9,6	8,4	3,9	4,5	4,5	28,7	20,8	18,5	30,3	23,0	37,6
Katılmıyorum	Frekans	14	13	3	3	3	53	18	23	19	30	26
	Oran (%)	7,9	7,3	1,7	1,7	1,7	29,8	10,1	12,9	10,7	16,9	14,6
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	2	1	1	1	1	14	3	5	6	3	1
	Oran (%)	1,1	0,6	0,6	0,6	0,6	7,9	1,7	2,8	3,4	1,7	0,6
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

G1 KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.

G2 KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.

G3 Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.

G4 Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.

G5 Teminat olarak önerilen varlıkların bankaca kabul edilmemesi, kredi almayı etkilemektedir.

G6 Kredi sözleşmelerinin sayfa sayısının fazla olması, bankalarla çalışmayı etkiler.

G7 Kredi kullanımında prosedürün fazla olması KOBİ'lerin kredi kullanımını olumsuz etkilemektedir.

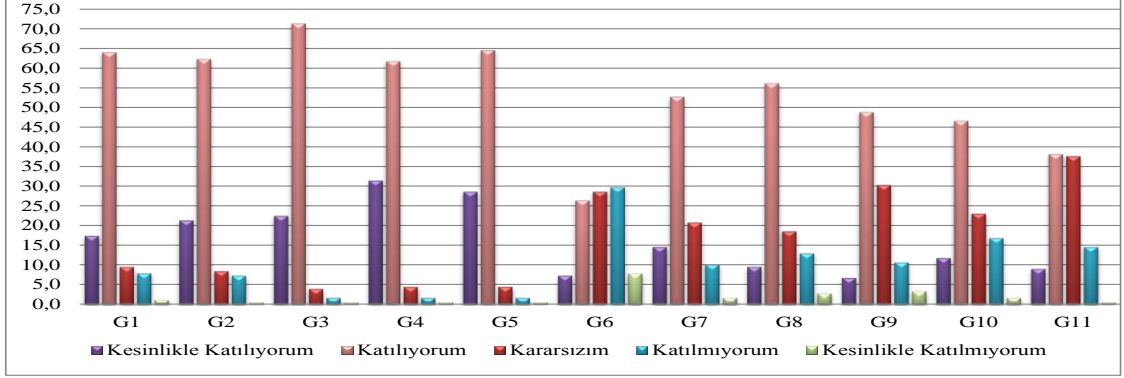
G8 Bankaca sunulan kredi türlerinin çeşitliliği, banka ile çalışmayı etkilemektedir.

G9 Banka kredisinin döviz veya Türk Lirası cinsinden olması, banka ile çalışmaya katkı sağlamaktadır.

G10 Bankalar kısa vadeli kredi vermeyi, işletmeler ise uzun vadeli kredi almayı tercih ederler. Bu da banka ile kredi ilişkisine girmeyi olumsuz etkiler.

G11 Bankalar, nakit kredi yerine gayri nakdi kredi vermeyi tercih etmektedirler. Bu ise işletmenin finansal ihtiyacına uygun düşmemektedir.

Grafik 65: KOBİ'lerin Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı

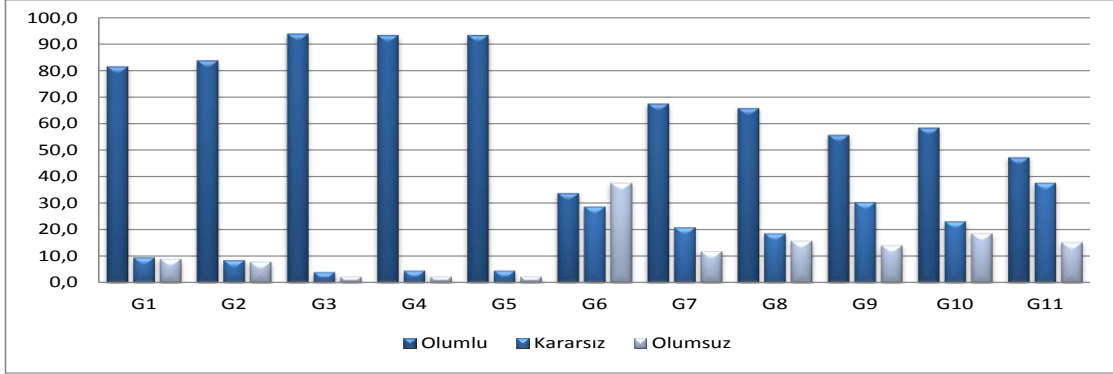


Araştırmada KOBİ'lerin “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” ana karakteristiği altındaki 11 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 75: KOBİ'lerin Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

		G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11
Olumlu	Frekans	145	149	167	166	166	60	120	117	99	104	84
	Oran (%)	81,5	83,7	93,8	93,3	93,3	33,7	67,4	65,7	55,6	58,4	47,2
Kararsız	Frekans	17	15	7	8	8	51	37	33	54	41	67
	Oran (%)	9,6	8,4	3,9	4,5	4,5	28,7	20,8	18,5	30,3	23,0	37,6
Olumsuz	Frekans	16	14	4	4	4	67	21	28	25	33	27
	Oran (%)	9,0	7,9	2,2	2,2	2,2	37,6	11,8	15,7	14,0	18,5	15,2
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Olumlu	Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.											
Kararsız	Kararsızım cevaplarının toplamıdır.											
Olumsuz	Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.											

Grafik 66: KOBİ'lerin Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Kredinin Yapısı ve Prosedürler” ana karakteristiği altında KOBİ’lerin G1 (KOBİ’ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%17,4 Kesinlikle Katılıyorum, %64,0 Katılıyorum, %9,6 Kararsızım, %7,9 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %81,4 oranında KOBİ’lerin kredi dosya ve komisyon ücretleri düşük olan bankadan kredi kullandığı düşünmektedir.

KOBİ’lerin G2 (KOBİ’ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.) sorusu için eğilimleri, “%21,3 Kesinlikle Katılıyorum, %62,4 Katılıyorum, %8,4 Kararsızım, %7,3 Katılmıyorum, %0,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %83,7 oranında KOBİ’lerin havale, EFT, komisyon vb. ücretlerini dikkate alarak banka tercih ettiğini düşünmektedir.

KOBİ’lerin G3 (Kredi faiz oranı, KOBİ’lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%22,5 Kesinlikle Katılıyorum, %71,3 Katılıyorum, %3,9 Kararsızım, %1,7 Katılmıyorum, %0,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %93,8 oranında KOBİ’lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasında kredi faiz oranının etkili olduğunu düşünmektedir.

KOBİ'lerin G4 (Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%31,5 Kesinlikle Katılıyorum, %61,8 Katılıyorum, %4,5 Kararsızım, %1,7 Katılmıyorum, %0,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %93,3 oranında talep edilen teminatların yüksek olmasının kredi kullanımında etkili olduğunu düşünmektedir.

KOBİ'lerin G5 (Teminat olarak önerilen varlıkların bankaca kabul edilmemesi, kredi almayı etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%28,7 Kesinlikle Katılıyorum, %64,6 Katılıyorum, %4,5 Kararsızım, %1,7 Katılmıyorum, %0,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %93,3 oranında kredi almayı etkileyen unsurun teminat olarak önerilen varlıkların bankaca kabul edilmemesi olduğunu düşünmektedir.

KOBİ'lerin G6 (Kredi sözleşmelerinin sayfa sayısının fazla olması, bankalarla çalışmayı etkiler.) sorusu için eğilimleri, “%7,3 Kesinlikle Katılıyorum, %26,4 Katılıyorum, %28,7 Kararsızım, %29,8 Katılmıyorum, %7,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %37,6 oranında bankalarla çalışmada kredi sözleşmelerinin sayfa sayısının fazla olmasının etkili olmadığını düşünmektedir.

KOBİ'lerin G7 (Kredi kullanımında prosedürün fazla olması KOBİ'lerin kredi kullanımını olumsuz etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%14,6 Kesinlikle Katılıyorum, %52,8 Katılıyorum, %20,8 Kararsızım, %10,1 Katılmıyorum, %1,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %67,4 oranında KOBİ'lerin kredi kullanımında prosedürün fazla olmasının kredi kullanımını olumsuz etkilediğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin G8 (Bankaca sunulan kredi türlerinin çeşitliliği, banka ile çalışmayı etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%9,6 Kesinlikle Katılıyorum, %56,2 Katılıyorum, %18,5 Kararsızım, %12,9 Katılmıyorum, %2,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %65,8 oranında banka ile çalışmaya bankaca sunulan kredi türlerinin etkilediğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin G9 (Banka kredisinin döviz veya Türk Lirası cinsinden olması, banka ile çalışmaya katkı sağlamaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%6,7 Kesinlikle Katılıyorum, %48,9 Katılıyorum, %30,3 Kararsızım, %10,7 Katılmıyorum, %3,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %55,6 oranında banka kredisinin döviz veya Türk Lirası cinsinden olmasının banka ile çalışmaya katkı sağladığını düşünmektedir.

KOBİ'lerin G10 (Bankalar kısa vadeli kredi vermeyi, işletmeler ise uzun vadeli kredi almayı tercih ederler. Bu da banka ile kredi ilişkisine girmeyi olumsuz etkiler.) sorusu için eğilimleri, “%11,8 Kesinlikle Katılıyorum, %46,6 Katılıyorum, %23,0 Kararsızım, %16,9 Katılmıyorum, %1,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %58,4 oranında bankaların kısa vadeli kredi vermeyi işletmelerin ise uzun vadeli kredi almayı tercih ettiğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin G11 (Bankalar, nakit kredi yerine gayri nakdi kredi vermeyi tercih etmektedirler. Bu ise işletmenin finansal ihtiyacına uygun düşmemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%9,0 Kesinlikle Katılıyorum, %38,2 Katılıyorum, %37,6 Kararsızım, %14,6 Katılmıyorum, %0,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %47,2 oranında bankaların nakit kredi yerine gayri nakdi kredi vermeyi tercih etmesinin işletmenin finansal ihtiyacına uygun düşmediğini düşünmektedir.

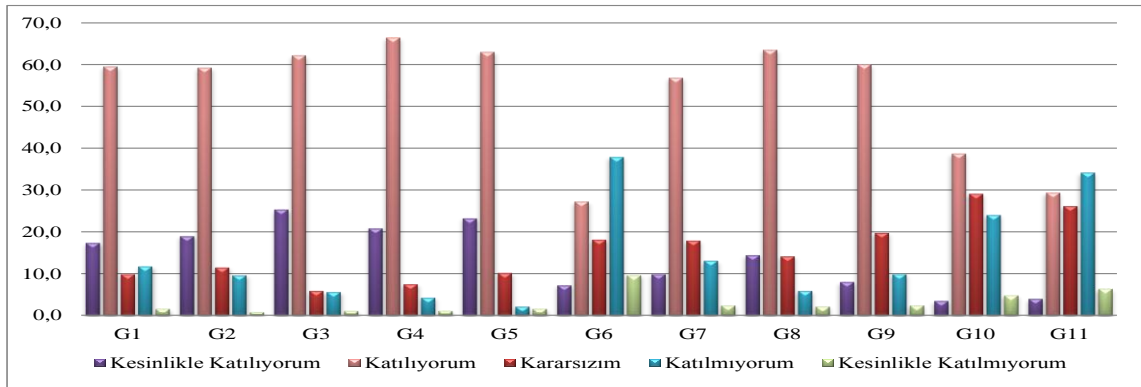
5.3.7.2. Bankacıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Eğilimleri

Araştırmada bankacıların “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” ana karakteristiği altındaki 11 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 76: Bankacıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11
Kesinlikle Katılıyor	Frekans	65	71	95	78	87	27	37	54	30	13	15
	Oran (%)	17,3	18,9	25,3	20,8	23,2	7,2	9,9	14,4	8,0	3,5	4,0
Katılıyor	Frekans	223	222	233	249	236	102	213	238	225	145	110
	Oran (%)	59,5	59,2	62,1	66,4	62,9	27,2	56,8	63,5	60,0	38,7	29,3
Kararsızım	Frekans	37	43	22	28	38	68	67	53	74	109	98
	Oran (%)	9,9	11,5	5,9	7,5	10,1	18,1	17,9	14,1	19,7	29,1	26,1
Katılmıyorum	Frekans	44	36	21	16	8	142	49	22	37	90	128
	Oran (%)	11,7	9,6	5,6	4,3	2,1	37,9	13,1	5,9	9,9	24,0	34,1
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	6	3	4	4	6	36	9	8	9	18	24
	Oran (%)	1,6	0,8	1,1	1,1	1,6	9,6	2,4	2,1	2,4	4,8	6,4
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- G1** KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.
- G2** KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.
- G3** Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.
- G4** Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.
- G5** Teminat olarak önerilen varlıkların bankaca kabul edilmemesi, kredi almayı etkilemektedir.
- G6** Kredi sözleşmelerinin sayfa sayısının fazla olması, bankalarla çalışmayı etkiler.
- G7** Kredi kullanımında prosedürün fazla olması KOBİ'lerin kredi kullanımını olumsuz etkilemektedir.
- G8** Bankaca sunulan kredi türlerinin çeşitliliği, banka ile çalışmayı etkilemektedir.
- G9** Banka kredisinin döviz veya Türk Lirası cinsinden olması, banka ile çalışmaya katkı sağlamaktadır.
- G10** Bankalar kısa vadeli kredi vermeyi, işletmeler ise uzun vadeli kredi almayı tercih ederler. Bu da banka ile kredi ilişkisine girmeyi olumsuz etkiler.
- G11** Bankalar, nakit kredi yerine gayri nakdi kredi vermeyi tercih etmektedirler. Bu ise işletmenin finansal ihtiyacına uygun düşmemektedir.

Grafik 67: Bankacıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı

Araştırmada bankacıların “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” ana karakteristiği altındaki 11 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 77: Bankacıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

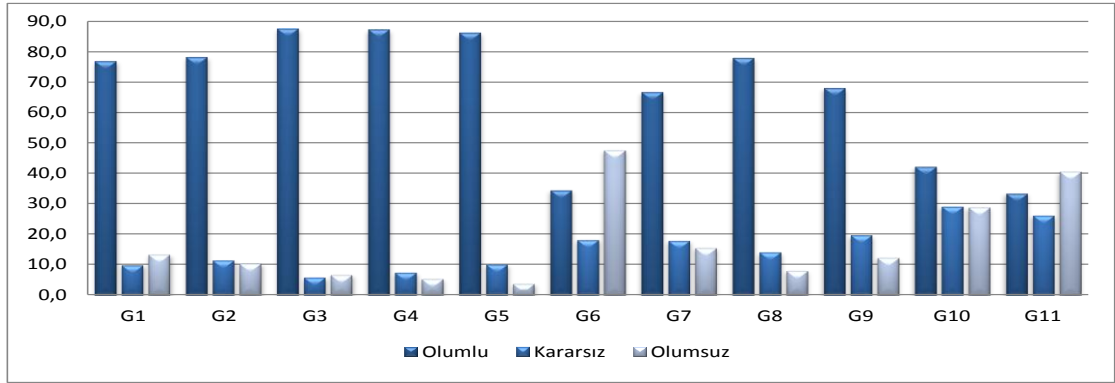
		G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11
Olumlu	Frekans	288	293	328	327	323	129	250	292	255	158	125
	Oran (%)	76,8	78,1	87,5	87,2	86,1	34,4	66,7	77,9	68,0	42,1	33,3
Kararsız	Frekans	37	43	22	28	38	68	67	53	74	109	98
	Oran (%)	9,9	11,5	5,9	7,5	10,1	18,1	17,9	14,1	19,7	29,1	26,1
Olumsuz	Frekans	50	39	25	20	14	178	58	30	46	108	152
	Oran (%)	13,3	10,4	6,7	5,3	3,7	47,5	15,5	8,0	12,3	28,8	40,5
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.

Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.

Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 68: Bankacıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Kredinin Yapısı ve Prosedürler” ana karakteristiği altında bankacıların G1 (KOBİ’ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%17,3 Kesinlikle Katılıyorum, %59,5 Katılıyorum, %9,9 Kararsızım, %11,7 Katılmıyorum, %1,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %76,8 oranında KOBİ’lerin kredi dosya ve komisyon ücretleri düşük olan bankadan kredi kullandığı düşünmektedir.

Bankacıların G2 (KOBİ’ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.) sorusu için eğilimleri, “%18,9 Kesinlikle Katılıyorum, %59,2 Katılıyorum, %11,5 Kararsızım, %9,6 Katılmıyorum, %0,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %78,1 oranında KOBİ’lerin havale, EFT, komisyon vb. ücretlerini dikkate alarak banka tercih ettiğini düşünmektedir.

Bankacıların G3 (Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%25,3 Kesinlikle Katılıyorum, %62,1 Katılıyorum, %5,9 Kararsızım, %5,6 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %87,4 oranında KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasında kredi faiz oranının etkili olduğunu düşünmektedir.

Bankacıların G4 (Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%20,8 Kesinlikle Katılıyorum, %66,4 Katılıyorum, %7,5 Kararsızım, %4,3 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %87,2 oranında talep edilen teminatların yüksek olmasının kredi kullanımında etkili olduğunu düşünmektedir.

Bankacıların G5 (Teminat olarak önerilen varlıkların bankaca kabul edilmemesi, kredi almayı etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%23,2 Kesinlikle Katılıyorum, %62,9 Katılıyorum, %10,1 Kararsızım, %2,1 Katılmıyorum, %1,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %86,1 oranında kredi almayı etkileyen unsurun teminat olarak önerilen varlıkların bankaca kabul edilmemesi olduğunu düşünmektedir.

Bankacıların G6 (Kredi sözleşmelerinin sayfa sayısının fazla olması, bankalarla çalışmayı etkiler.) sorusu için eğilimleri, “%7,2 Kesinlikle Katılıyorum, %27,2 Katılıyorum, %18,1 Kararsızım, %37,9 Katılmıyorum, %9,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %47,5 oranında bankalarla çalışmada kredi sözleşmelerinin sayfa sayısının fazla olmasının etkili olmadığını düşünmektedir.

Bankacıların G7 (Kredi kullanımında prosedürün fazla olması KOBİ'lerin kredi kullanımını olumsuz etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%9,9 Kesinlikle Katılıyorum, %56,8 Katılıyorum, %17,9 Kararsızım, %13,1 Katılmıyorum, %2,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %66,7 oranında KOBİ'lerin kredi kullanımında prosedürün fazla olmasının kredi kullanımını olumsuz etkilediğini düşünmektedir.

Bankacıların G8 (Bankaca sunulan kredi türlerinin çeşitliliği, banka ile çalışmayı etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%14,4 Kesinlikle Katılıyorum, %63,5 Katılıyorum, %14,1 Kararsızım, %5,9 Katılmıyorum, %2,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %77,9 oranında banka ile çalışmaya bankaca sunulan kredi türlerinin etkilediğini düşünmektedir.

Bankacıların G9 (Banka kredisinin döviz veya Türk Lirası cinsinden olması, banka ile çalışmaya katkı sağlamaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%8,0 Kesinlikle Katılıyorum, %60,0 Katılıyorum, %19,7 Kararsızım, %9,9 Katılmıyorum, %2,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %68,0 oranında banka kredisinin döviz veya Türk Lirası cinsinden olmasının banka ile çalışmaya katkı sağladığını düşünmektedir.

Bankacıların G10 (Bankalar kısa vadeli kredi vermeyi, işletmeler ise uzun vadeli kredi almayı tercih ederler. Bu da banka ile kredi ilişkisine girmeyi olumsuz etkiler.) sorusu için eğilimleri, “%3,5 Kesinlikle Katılıyorum, %38,7 Katılıyorum, %29,1 Kararsızım, %24,0 Katılmıyorum, %4,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %42,1 oranında bankaların kısa vadeli kredi vermeyi işletmelerin ise uzun vadeli kredi almayı tercih ettiğini düşünmektedir.

Bankacıların G11 (Bankalar, nakit kredi yerine gayri nakdi kredi vermeyi tercih etmektedirler. Bu ise işletmenin finansal ihtiyacına uygun düşmemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%4,0 Kesinlikle Katılıyorum, %29,3 Katılıyorum, %26,1 Kararsızım, %34,1 Katılmıyorum, %6,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %40,5 oranında bankaların nakit kredi yerine gayri nakdi kredi vermeyi tercih etmesinin işletmenin finansal ihtiyacına uygun düşüğünü düşünmektedir.

5.3.7.3. Katılımcıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Toplam Eğilimleri

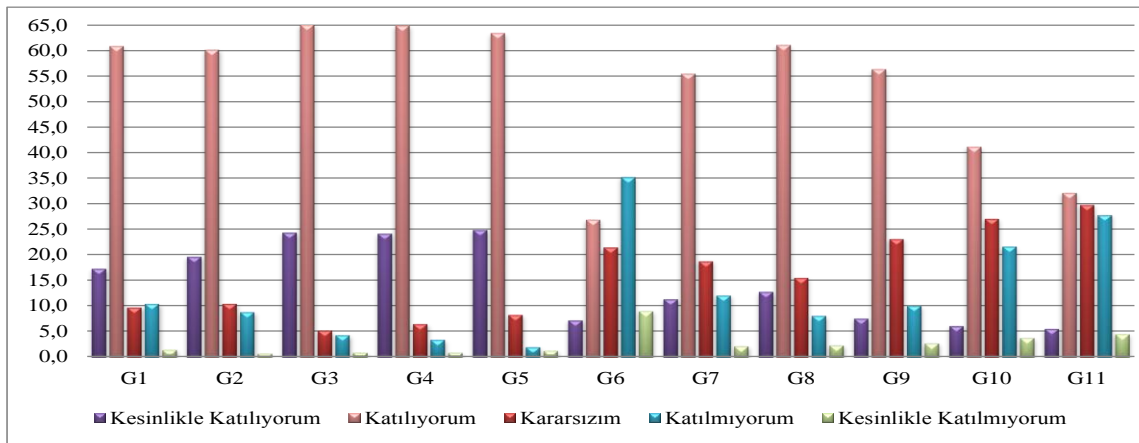
Araştırmada katılımcıların “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” ana karakteristiği altındaki 11 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 78: Katılımcıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri

		G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	96	109	135	134	138	40	63	71	42	34	31
	Oran (%)	17,4	19,7	24,4	24,2	25,0	7,2	11,4	12,8	7,6	6,1	5,6
Katılıyorum	Frekans	337	333	360	359	351	149	307	338	312	228	178
	Oran (%)	60,9	60,2	65,1	64,9	63,5	26,9	55,5	61,1	56,4	41,2	32,2
Kararsızım	Frekans	54	58	29	36	46	119	104	86	128	150	165
	Oran (%)	9,8	10,5	5,2	6,5	8,3	21,5	18,8	15,6	23,1	27,1	29,8
Katılmıyorum	Frekans	58	49	24	19	11	195	67	45	56	120	154
	Oran (%)	10,5	8,9	4,3	3,4	2,0	35,3	12,1	8,1	10,1	21,7	27,8
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	8	4	5	5	7	50	12	13	15	21	25
	Oran (%)	1,4	0,7	0,9	0,9	1,3	9,0	2,2	2,4	2,7	3,8	4,5
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- G1** KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.
- G2** KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.
- G3** Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.
- G4** Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.
- G5** Teminat olarak önerilen varlıkların bankaca kabul edilmemesi, kredi almayı etkilemektedir.
- G6** Kredi sözleşmelerinin sayfa sayısının fazla olması, bankalarla çalışmayı etkiler.
- G7** Kredi kullanımında prosedürün fazla olması KOBİ'lerin kredi kullanımını olumsuz etkilemektedir.
- G8** Bankaca sunulan kredi türlerinin çeşitliliği, banka ile çalışmayı etkilemektedir.
- G9** Banka kredisinin döviz veya Türk Lirası cinsinden olması, banka ile çalışmaya katkı sağlamaktadır.
- G10** Bankalar kısa vadeli kredi vermeyi, işletmeler ise uzun vadeli kredi almayı tercih ederler. Bu da banka ile kredi ilişkisine girmeyi olumsuz etkiler.
- G11** Bankalar, nakit kredi yerine gayri nakdi kredi vermeyi tercih etmektedirler. Bu ise işletmenin finansal ihtiyacına uygun düşmemektedir.

Grafik 69: Katılımcıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



Araştırmada katılımcıların “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” ana karakteristiği altındaki 11 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 79: Katılımcıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri

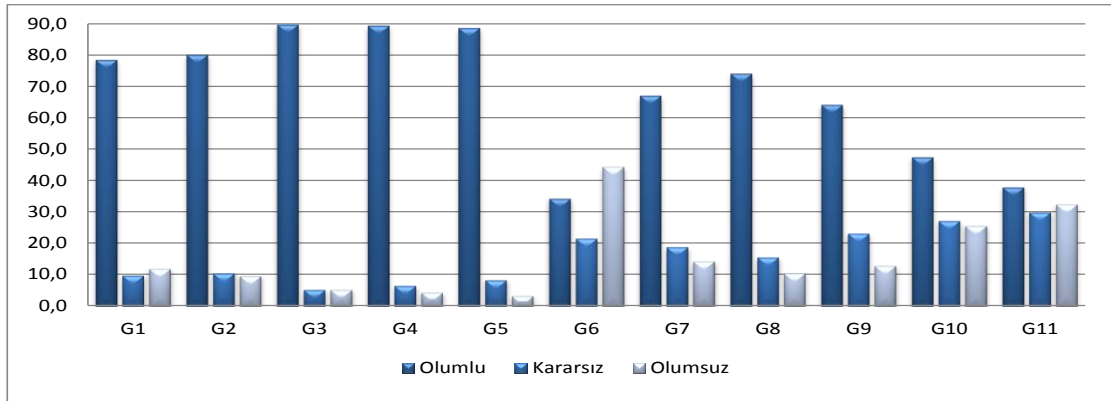
		G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11
Olumlu	Frekans	433	442	495	493	489	189	370	409	354	262	209
	Oran (%)	78,3	79,9	89,5	89,2	88,4	34,2	66,9	74,0	64,0	47,4	37,8
Kararsız	Frekans	54	58	29	36	46	119	104	86	128	150	165
	Oran (%)	9,8	10,5	5,2	6,5	8,3	21,5	18,8	15,6	23,1	27,1	29,8
Olumsuz	Frekans	66	53	29	24	18	245	79	58	71	141	179
	Oran (%)	11,9	9,6	5,2	4,3	3,3	44,3	14,3	10,5	12,8	25,5	32,4
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.

Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.

Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 70: Katılımcıların Kredinin Yapısı ve Prosedürler İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Kredinin Yapısı ve Prosedürler” ana karakteristiği altında katılımcıların G1 (KOBİ’ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%17,4 Kesinlikle Katılıyorum, %60,9 Katılıyorum, %9,8 Kararsızım, %10,5 Katılmıyorum, %1,4 Kesinlikle Katılmıyorum”

şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %78,3 oranında KOBİ'lerin kredi dosya ve komisyon ücretleri düşük olan bankadan kredi kullandığı düşünülmektedir.

Katılımcıların G2 (KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.) sorusu için eğilimleri, “%19,7 Kesinlikle Katılıyorum, %60,2 Katılıyorum, %10,5 Kararsızım, %8,9 Katılmıyorum, %0,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %79,9 oranında KOBİ'lerin havale, EFT, komisyon vb. ücretlerini dikkate alarak banka tercih ettiğini düşünülmektedir.

Katılımcıların G3 (Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%24,4 Kesinlikle Katılıyorum, %65,1 Katılıyorum, %5,2 Kararsızım, %4,3 Katılmıyorum, %0,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %89,5 oranında KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasında kredi faiz oranının etkili olduğunu düşünülmektedir.

Katılımcıların G4 (Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%24,2 Kesinlikle Katılıyorum, %64,9 Katılıyorum, %6,5 Kararsızım, %3,4 Katılmıyorum, %0,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %89,1 oranında talep edilen teminatların yüksek olmasının kredi kullanımında etkili olduğunu düşünülmektedir.

Katılımcıların G5 (Teminat olarak önerilen varlıkların bankaca kabul edilmemesi, kredi almayı etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%25,0 Kesinlikle Katılıyorum, %63,5 Katılıyorum, %8,3 Kararsızım, %2,0 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %88,5 oranında kredi almayı etkileyen unsurun teminat olarak önerilen varlıkların bankaca kabul edilmemesi olduğunu düşünülmektedir.

Katılımcıların G6 (Kredi sözleşmelerinin sayfa sayısının fazla olması, bankalarla çalışmayı etkiler.) sorusu için eğilimleri, “%7,2 Kesinlikle Katılıyorum, %26,9 Katılıyorum, %21,5 Kararsızım, %35,3 Katılmıyorum, %9,0 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %44,3 oranında

bankalarla çalışmada kredi sözleşmelerinin sayfa sayısının fazla olmasının etkili olmadığını düşünmektedir.

Katılımcıların G7 (Kredi kullanımında prosedürün fazla olması KOBİ'lerin kredi kullanımını olumsuz etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%11,4 Kesinlikle Katılıyorum, %55,5 Katılıyorum, %18,8 Kararsızım, %12,1 Katılmıyorum, %2,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %66,9 oranında KOBİ'lerin kredi kullanımında prosedürün fazla olmasının kredi kullanımını olumsuz etkilediğini düşünmektedir.

Katılımcıların G8 (Bankaca sunulan kredi türlerinin çeşitliliği, banka ile çalışmayı etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%12,8 Kesinlikle Katılıyorum, %61,1 Katılıyorum, %15,6 Kararsızım, %8,1 Katılmıyorum, %2,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %73,9 oranında banka ile çalışmaya bankaca sunulan kredi türlerinin etkilediğini düşünmektedir.

Katılımcıların G9 (Banka kredisinin döviz veya Türk Lirası cinsinden olması, banka ile çalışmaya katkı sağlamaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%7,6 Kesinlikle Katılıyorum, %56,4 Katılıyorum, %23,1 Kararsızım, %10,1 Katılmıyorum, %2,7 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %64,0 oranında banka kredisinin döviz veya Türk Lirası cinsinden olmasının banka ile çalışmaya katkı sağladığını düşünmektedir.

Katılımcıların G10 (Bankalar kısa vadeli kredi vermeyi, işletmeler ise uzun vadeli kredi almayı tercih ederler. Bu da banka ile kredi ilişkisine girmeyi olumsuz etkiler.) sorusu için eğilimleri, “%6,1 Kesinlikle Katılıyorum, %41,2 Katılıyorum, %27,1 Kararsızım, %21,7 Katılmıyorum, %3,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %47,3 oranında bankaların kısa vadeli kredi vermeyi işletmelerin ise uzun vadeli kredi almayı tercih ettiğini düşünmektedir.

Katılımcıların G11 (Bankalar, nakit kredi yerine gayri nakdi kredi vermeyi tercih etmektedirler. Bu ise işletmenin finansal ihtiyacına uygun düşmemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%5,6 Kesinlikle Katılıyorum, %32,2 Katılıyorum, %29,8 Kararsızım, %27,8 Katılmıyorum, %4,5 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit

edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %37,8 oranında bankaların nakit kredi yerine gayri nakdi kredi vermeyi tercih etmesinin işletmenin finansal ihtiyacına uygun düşüğünü düşünmektedir.

5.3.8. Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar Eğilim Analizleri

5.3.8.1. KOBİ'lerin Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Eğilimleri

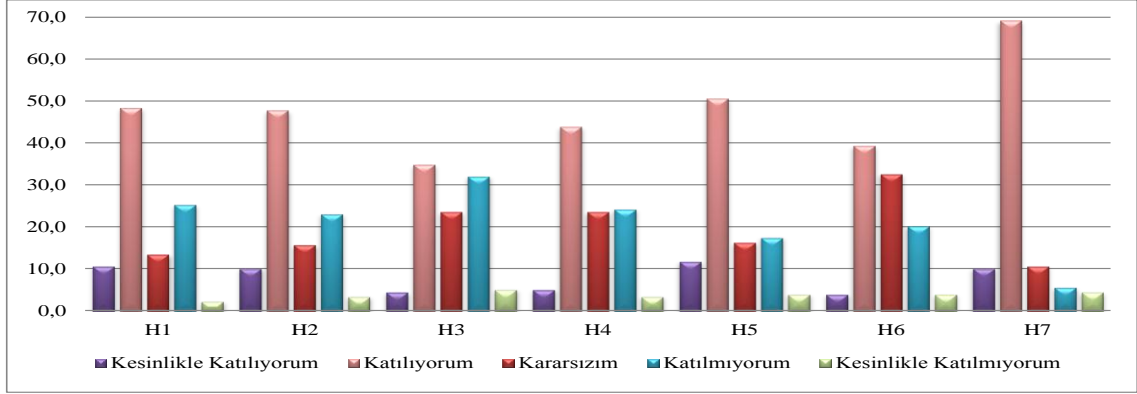
Araştırmada KOBİ'lerin “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 80: KOBİ'lerin Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	19	18	8	9	21	7	18
	Oran (%)	10,7	10,1	4,5	5,1	11,8	3,9	10,1
Katılıyorum	Frekans	86	85	62	78	90	70	123
	Oran (%)	48,3	47,8	34,8	43,8	50,6	39,3	69,1
Kararsızım	Frekans	24	28	42	42	29	58	19
	Oran (%)	13,5	15,7	23,6	23,6	16,3	32,6	10,7
Katılmıyorum	Frekans	45	41	57	43	31	36	10
	Oran (%)	25,3	23,0	32,0	24,2	17,4	20,2	5,6
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	4	6	9	6	7	7	8
	Oran (%)	2,2	3,4	5,1	3,4	3,9	3,9	4,5
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

H1	Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.
H2	Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.
H3	Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.
H4	Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.
H5	Bankalar KOBİ'lere kredi verirken, faaliyet gösterilen sektörü de dikkate almaktadırlar.
H6	Bankaların tabi olduğu regülasyonlar, KOBİ'lere kredi vermelerini sınırlandırmaktadır.
H7	KOBİ'ler, piyasada güven duyulan banka ile çalışmayı istemektedirler. Bu da KOBİ-Banka ilişkilerini olumlu etkilemektedir.

Grafik 71: KOBİ'lerin Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



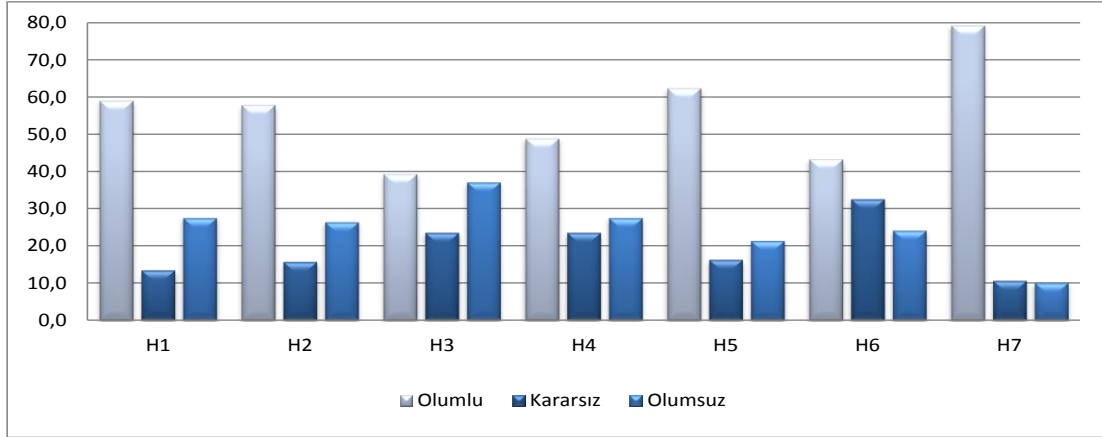
Araştırmada KOBİ'lerin "Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar" ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 81: KOBİ'lerin Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

		H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7
Olumlu	Frekans	105	103	70	87	111	77	141
	Oran (%)	59,0	57,9	39,3	48,9	62,4	43,3	79,2
Kararsız	Frekans	24	28	42	42	29	58	19
	Oran (%)	13,5	15,7	23,6	23,6	16,3	32,6	10,7
Olumsuz	Frekans	49	47	66	49	38	43	18
	Oran (%)	27,5	26,4	37,1	27,5	21,3	24,2	10,1
Toplam	Frekans	178	178	178	178	178	178	178
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.
 Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.
 Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 72: KOBİ'lerin Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” ana karakteristiği altında KOBİ'lerin H1 (Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.) sorusu için eğilimleri, “%10,7 Kesinlikle Katılıyorum, %48,3 Katılıyorum, %13,5 Kararsızım, %25,3 Katılmıyorum, %2,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %59,0 oranında bankacılık sektöründeki rekabetin KOBİ'lerin kredi almasını kolaylaştırdığını düşünmektedir.

KOBİ'lerin H2 (Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.) sorusu için eğilimleri, “%10,1 Kesinlikle Katılıyorum, %47,8 Katılıyorum, %15,7 Kararsızım, %23,0 Katılmıyorum, %3,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %57,9 oranında yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankaların KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girdiğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin H3 (Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.) sorusu için eğilimleri, “%4,5 Kesinlikle Katılıyorum, %34,8 Katılıyorum, %23,6 Kararsızım, %32,0 Katılmıyorum, %5,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %39,3 oranında bankaların karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yöneldiğini düşünmektedir.

KOBİ'lerin H4 (Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.) sorusu için eğilimleri, “%5,1 Kesinlikle Katılıyorum, %43,8 Katılıyorum, %23,6 Kararsızım, %24,2 Katılmıyorum, %3,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %48,9 oranında küçük bankaların büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha istekli olduğunu düşünmektedir.

KOBİ'lerin H5 (Bankalar KOBİ'lere kredi verirken, faaliyet gösterilen sektörü de dikkate almaktadırlar.) sorusu için eğilimleri, “%11,8 Kesinlikle Katılıyorum, %50,6 Katılıyorum, %16,3 Kararsızım, %17,4 Katılmıyorum, %3,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %62,4 oranında bankaların kredi verirken KOBİ'lerin faaliyet gösterdiği sektörü dikkate aldığını düşünmektedir.

KOBİ'lerin H6 (Bankaların tabi olduğu regülasyonlar, KOBİ'lere kredi vermelerini sınırlandırmaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%3,9 Kesinlikle Katılıyorum, %39,3 Katılıyorum, %32,6 Kararsızım, %20,2 Katılmıyorum, %3,9 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %43,3 oranında bankaların tabi olduğu regülasyonların KOBİ'lere kredi vermelerini sınırlandırdığını düşünmektedir.

KOBİ'lerin H7 (KOBİ'ler, piyasada güven duyulan banka ile çalışmayı istemektedirler. Bu da KOBİ-Banka ilişkilerini olumlu etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%10,1 Kesinlikle Katılıyorum, %69,1 Katılıyorum, %10,7 Kararsızım, %5,6 Katılmıyorum, %4,5 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ yetkilileri, %79,2 oranında KOBİ'lerin piyasada güven duyulan banka ile çalışmanın KOBİ-Banka ilişkilerini olumlu etkilediğini düşünmektedir.

5.3.8.2. Bankacıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Eğilimleri

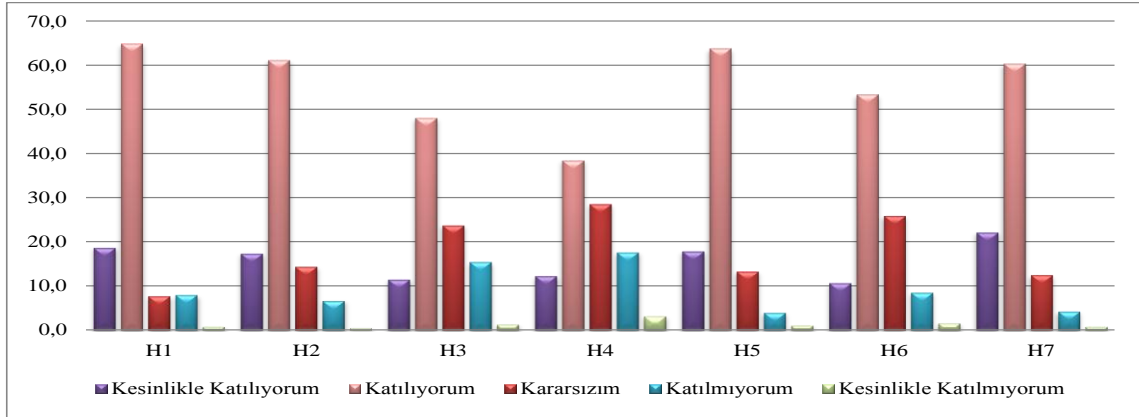
Araştırmada bankacıların “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 82: Bankacıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Beş Boyutlu Eğilimleri

		H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7
Kesinlikle	Frekans	70	65	43	46	67	40	83
Katılıyorum	Oran (%)	18,7	17,3	11,5	12,3	17,9	10,7	22,1
Katılıyorum	Frekans	243	229	180	144	239	200	226
Katılıyorum	Oran (%)	64,8	61,1	48,0	38,4	63,7	53,3	60,3
Kararsızım	Frekans	29	54	89	107	50	97	47
Kararsızım	Oran (%)	7,7	14,4	23,7	28,5	13,3	25,9	12,5
Katılmıyorum	Frekans	30	25	58	66	15	32	16
Katılmıyorum	Oran (%)	8,0	6,7	15,5	17,6	4,0	8,5	4,3
Kesinlikle	Frekans	3	2	5	12	4	6	3
Katılmıyorum	Oran (%)	0,8	0,5	1,3	3,2	1,1	1,6	0,8
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375
Toplam	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- H1** Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.
H2 Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.
H3 Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.
H4 Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.
H5 Bankalar KOBİ'lere kredi verirken, faaliyet gösterilen sektörü de dikkate almaktadırlar.
H6 Bankaların tabi olduğu regülasyonlar, KOBİ'lere kredi vermelerini sınırlandırmaktadır.
H7 KOBİ'ler, piyasada güven duyulan banka ile çalışmayı istemektedirler. Bu da KOBİ-Banka ilişkilerini olumlu etkilemektedir.

Grafik 73: Bankacıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Beş Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



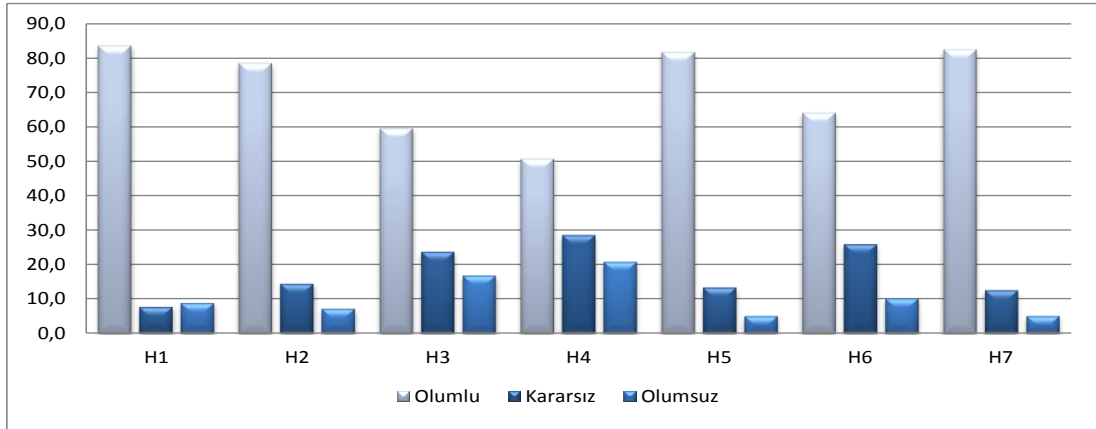
Araştırmada bankacıların “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 83: Bankacıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Üç Boyutlu Eğilimleri

		H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7
Olumlu	Frekans	313	294	223	190	306	240	309
	Oran (%)	83,5	78,4	59,5	50,7	81,6	64,0	82,4
Kararsız	Frekans	29	54	89	107	50	97	47
	Oran (%)	7,7	14,4	23,7	28,5	13,3	25,9	12,5
Olumsuz	Frekans	33	27	63	78	19	38	19
	Oran (%)	8,8	7,2	16,8	20,8	5,1	10,1	5,1
Toplam	Frekans	375	375	375	375	375	375	375
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.
Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.
Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 74: Bankacıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Üç Boyutlu Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” ana karakteristiği altında bankacıların H1 (Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ’lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.) sorusu için eğilimleri, “%83,5 Kesinlikle Katılıyorum, %64,8 Katılıyorum, %7,7 Kararsızım, %8,0 Katılmıyorum, %0,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %83,5 oranında bankacılık sektöründeki rekabetin KOBİ’lerin kredi almasını kolaylaştırdığını düşünmektedir.

Bankacıların H2 (Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ’lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.) sorusu için eğilimleri, “%78,4 Kesinlikle Katılıyorum, %61,1 Katılıyorum, %14,4 Kararsızım, %6,7 Katılmıyorum, %0,5 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar,

%78,4 oranında yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankaların KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girdiğini düşünmektedir.

Bankacıların H3 (Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.) sorusu için eğilimleri, “%11,5 Kesinlikle Katılıyorum, %48,0 Katılıyorum, %23,7 Kararsızım, %15,5 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %59,5 oranında bankaların karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yöneldiğini düşünmektedir.

Bankacıların H4 (Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.) sorusu için eğilimleri, “%12,3 Kesinlikle Katılıyorum, %38,4 Katılıyorum, %28,5 Kararsızım, %17,6 Katılmıyorum, %3,2 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %50,7 oranında küçük bankaların büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha istekli olduğunu düşünmektedir.

Bankacıların H5 (Bankalar KOBİ'lere kredi verirken, faaliyet gösterilen sektörü de dikkate almaktadırlar.) sorusu için eğilimleri, “%17,9 Kesinlikle Katılıyorum, %63,7 Katılıyorum, %13,3 Kararsızım, %4,0 Katılmıyorum, %1,1 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %81,6 oranında bankaların kredi verirken KOBİ'lerin faaliyet gösterdiği sektörü dikkate aldığını düşünmektedir.

Bankacıların H6 (Bankaların tabi olduğu regülasyonlar, KOBİ'lere kredi vermelerini sınırlandırmaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%10,7 Kesinlikle Katılıyorum, %53,3 Katılıyorum, %25,9 Kararsızım, %8,5 Katılmıyorum, %1,6 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede bankacılar, %64,0 oranında bankaların tabi olduğu regülasyonların KOBİ'lere kredi vermelerini sınırlandırdığını düşünmektedir.

Bankacıların H7 (KOBİ'ler, piyasada güven duyulan banka ile çalışmayı istemektedirler. Bu da KOBİ-Banka ilişkilerini olumlu etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri, “%22,1 Kesinlikle Katılıyorum, %60,3 Katılıyorum, %12,5 Kararsızım, %4,3 Katılmıyorum, %0,8 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu

çerçevede bankacılar, %82,4 oranında KOBİ'lerin piyasada güven duyulan banka ile çalışmanın KOBİ-Banka ilişkilerini olumlu etkilediğini düşünmektedir.

5.3.8.3. Katılımcıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Toplam Eğilimleri

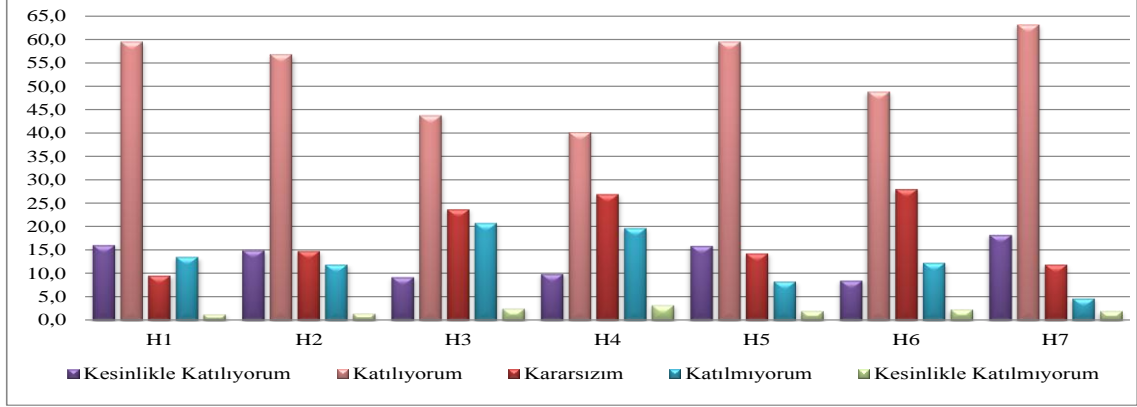
Araştırmada katılımcıların “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini içeren frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 84: Katılımcıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimleri

		H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7
Kesinlikle Katılıyorum	Frekans	89	83	51	55	88	47	101
	Oran (%)	16,1	15,0	9,2	9,9	15,9	8,5	18,3
Katılıyorum	Frekans	329	314	242	222	329	270	349
	Oran (%)	59,5	56,8	43,8	40,1	59,5	48,8	63,1
Kararsızım	Frekans	53	82	131	149	79	155	66
	Oran (%)	9,6	14,8	23,7	26,9	14,3	28,0	11,9
Katılmıyorum	Frekans	75	66	115	109	46	68	26
	Oran (%)	13,6	11,9	20,8	19,7	8,3	12,3	4,7
Kesinlikle Katılmıyorum	Frekans	7	8	14	18	11	13	11
	Oran (%)	1,3	1,4	2,5	3,3	2,0	2,4	2,0
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

H1 Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.
H2 Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.
H3 Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.
H4 Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.
H5 Bankalar KOBİ'lere kredi verirken, faaliyet gösterilen sektörü de dikkate almaktadırlar.
H6 Bankaların tabi olduğu regülasyonlar, KOBİ'lere kredi vermelerini sınırlandırmaktadır.
H7 KOBİ'ler, piyasada güven duyulan banka ile çalışmayı istemektedirler. Bu da KOBİ-Banka ilişkilerini olumlu etkilemektedir.

Grafik 75: Katılımcıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Beş Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



Araştırmada katılımcıların “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” ana karakteristiği altındaki 7 soru için eğilimlerini gösteren frekansların Olumlu, Kararsız ve Olumsuz şeklinde 3 boyut haline indirgenmiş frekans ve oran dağılımları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo ve grafik halinde sunulmuştur.

Tablo 85: Katılımcıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimleri

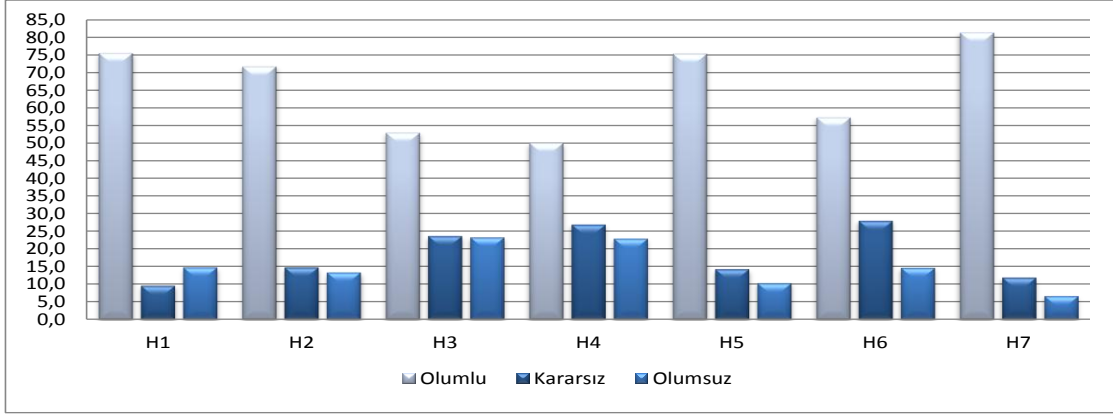
		H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7
Olumlu	Frekans	418	397	293	277	417	317	450
	Oran (%)	75,6	71,8	53,0	50,1	75,4	57,3	81,4
Kararsız	Frekans	53	82	131	149	79	155	66
	Oran (%)	9,6	14,8	23,7	26,9	14,3	28,0	11,9
Olumsuz	Frekans	82	74	129	127	57	81	37
	Oran (%)	14,8	13,4	23,3	23,0	10,3	14,6	6,7
Toplam	Frekans	553	553	553	553	553	553	553
	Oran (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Olumlu Kesinlikle Katılıyorum ve Katılıyorum cevaplarının toplamıdır.

Kararsız Kararsızım cevaplarının toplamıdır.

Olumsuz Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevaplarının toplamıdır.

Grafik 76: Katılımcıların Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar İçin Üç Boyutlu Toplam Eğilimlerinin Oransal Dağılımı



“Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” ana karakteristiği altında katılımcıların H1 (Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ’lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.) sorusu için eğilimleri, “%16,1 Kesinlikle Katılıyorum, %59,5 Katılıyorum, %9,6 Kararsızım, %13,6 Katılmıyorum, %1,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %75,6 oranında bankacılık sektöründeki rekabetin KOBİ’lerin kredi almasını kolaylaştırdığını düşünmektedir.

Katılımcıların H2 (Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ’lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.) sorusu için eğilimleri, “%15,0 Kesinlikle Katılıyorum, %56,8 Katılıyorum, %14,8 Kararsızım, %11,9 Katılmıyorum, %1,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %71,8 oranında yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankaların KOBİ’lere kredi vermek için çaba içine girdiğini düşünmektedir.

Katılımcıların H3 (Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.) sorusu için eğilimleri, “%9,2 Kesinlikle Katılıyorum, %43,8 Katılıyorum, %23,7 Kararsızım, %20,8 Katılmıyorum, %2,5 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %53,0 oranında bankaların karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yöneldiğini düşünmektedir.

Katılımcıların H4 (Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.) sorusu için eğilimleri, “%9,9 Kesinlikle Katılıyorum, %40,1 Katılıyorum, %26,9 Kararsızım, %19,7 Katılmıyorum, %3,3 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %50,0 oranında küçük bankaların büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha istekli olduğunu düşünmektedir.

Katılımcıların H5 (Bankalar KOBİ'lere kredi verirken, faaliyet gösterilen sektörü de dikkate almaktadırlar.) sorusu için eğilimleri, “%15,9 Kesinlikle Katılıyorum, %59,5 Katılıyorum, %14,3 Kararsızım, %8,3 Katılmıyorum, %2,0 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %75,4 oranında bankaların kredi verirken KOBİ'lerin faaliyet gösterdiği sektörü dikkate aldığını düşünmektedir.

Katılımcıların H6 (Bankaların tabi olduğu regülasyonlar, KOBİ'lere kredi vermelerini sınırlandırmaktadır.) sorusu için eğilimleri, “%8,5 Kesinlikle Katılıyorum, %48,8 Katılıyorum, %28,0 Kararsızım, %12,3 Katılmıyorum, %2,4 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %57,3 oranında bankaların tabi olduğu regülasyonların KOBİ'lere kredi vermelerini sınırlandırdığını düşünmektedir.

Katılımcıların H7 (KOBİ'ler, piyasada güven duyulan banka ile çalışmayı istemektedirler. Bu da KOBİ-Banka ilişkilerini olumlu etkilemektedir.) sorusu için eğilimleri “%18,3 Kesinlikle Katılıyorum, %63,1 Katılıyorum, %11,9 Kararsızım, %4,7 Katılmıyorum, %2,0 Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde tespit edilmiştir. Bu çerçevede katılımcılar, %81,4 oranında KOBİ'lerin piyasada güven duyulan banka ile çalışmanın KOBİ-Banka ilişkilerini olumlu etkilediğini düşünmektedir.

5.4. FAKTÖR ANALİZLERİNİN SONUÇLARI

5.4.1. Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Uygulaması güç olan faktör analizine başlamadan önce geçerli, güvenilir ve faktör analizine uygun değişkenlerin seçilmesi gerekir. Bu açıdan herhangi bir istatistiksel analize başlamadan önce araştırmada kullanılacak değişkenlerin önce

geçerlilik, daha sonra güvenilirlik açısından değerlendirilmesi gerekir. Geçerlilik, analizde kullanılacak değişkenlerin incelenen konuyla ilgili ve onu ölçmeye yönelik olmasını ifade eder. Buna karşın güvenilirlik ise ilgili değişkenlerin iç tutarlılığını ifade eder.¹⁵⁹ Bu araştırmada faktör analizi yapmadan önce araştırma anketinin içsel tutarlılığı (Cronbach alpha) 0,914 olarak hesaplanmıştır. Cronbach alpha değeri 0,70'den büyük olduğu için KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilişkili faktörlerin tespiti için uygulanan 65 sorudan oluşan anket güvenilir kabul edilmiştir. Çoklu madde (items) ölçekleri için içsel tutarlılık her bir ölçek sorusunun ayrı fikri ölçüp ölçmediğini ve ölçekteki maddelerin içsel tutarlılığının olup olmadığını ortaya koymaktadır.¹⁶⁰

KMO (Kaiser-Mayer-Olkin) testi ise araştırma örnekleme yeterliliğini ölçmeye yarayan bir test olup, örneklem büyüklüğü ile ilgili sonucu verir. Faktör analizi için KMO değerinin 0,60'dan büyük çıkması beklenir. Ayrıca ki-kare değerinin istatistiğinin anlamlı çıkması, araştırma verilerinin uygunluğunun göstergesidir.¹⁶¹

Faktör analizi yapabilmenin ön şartı değişkenler arasında belli bir oranda korelasyon, ilişki bulunmasıdır. Barlett küresellik testi bize değişkenler arasında yeterli oranda bir ilişki olup olmadığını gösterir. Eğer Barlett testinin p değeri 0,05 anlamlılık derecesinden düşük ise değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde bir ilişki vardır. Eğer testin sonucu anlamlı değilse değişkenler faktör analizi yapmaya uygun değildir.

Araştırmanın p(Sig.) değeri 0,000 olduğundan değişkenlerimiz analiz yapmaya uygundur. Benzer şekilde KMO değeri 0,872 olduğundan değişkenlerin faktör analizine uygunluğun mükemmel olduğu tespit edilmiştir.

¹⁵⁹ Ali Sait ALBAYRAK, **a.g.e.**, s.179.

¹⁶⁰ Nuran BAYRAM, **Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi**, Bursa:Ezgi Kitabevi, 2004, s.127.

¹⁶¹ Şener BÜYÜKÖZTÜRK, **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, Ankara:Pegem Akademi Yay.Eğt.Dan.Hizm.Tic.Ltd.Şti., 16.Baskı, 2012, s.126.

Tablo 86: KMO ve Bartlett Küresellik Testi SPSS Çıktısı

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,872
	Approx. Chi-Square	13.320
Bartlett's Test of Sphericity	df	2.080
	Sig.	0,000

Kavramları ölçmek için oluşturulan anketin bazı soruları katılımcılar tarafından farklı algılanmış olabilir. Bu nedenle anketin yanlış anlaşılan soruları belirli kriterlere göre analizden çıkarılması gerekmektedir. Bu çerçevede Anti-image korelasyon tablosunun incelenmesi gerekir. Anti-image correlation matrisinde diagonalde yer alan tüm korelasyon değerlerinin sağ üst köşesinde 'a' harfi bulunmaktadır. Bu değerler, her bir sorunun örnekleme yeterliliği ölçüsü değerleridir. Bu değerlerin her birinin 0,50 değerinin üzerinde olması gerekmektedir. Burada matrisin köşegen değerleri her bir değişken için örnek uygunluk testini(MSA) vermektedir. Bu nedenle 0,50'den aşağı değer taşıyan soruların analizden çıkarılması gerekmektedir. Şayet anti-image correlation matrisinde diagonalde yer alan hiçbir değer 0,50 değerinden aşağı değil ise diğer sonuçlar incelenmeye başlanır.¹⁶² Araştırmada örnekleme yeterliliği ölçüsü, 0,50 değerinin altında kalan hiçbir soru bulunmadığı tespit edilmiştir(Ek:4).

¹⁶² Ali Sait ALBAYRAK, a.g.e., s.184.

Tablo 87: Açıklanan Toplam Varyans

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11,455	17,623	17,623	4,385	6,745	6,745
2	4,290	6,599	24,222	3,477	5,348	12,094
3	3,118	4,797	29,019	3,114	4,791	16,885
4	2,778	4,275	33,294	2,901	4,463	21,348
5	2,304	3,545	36,838	2,838	4,367	25,715
6	1,848	2,844	39,682	2,770	4,261	29,976
7	1,727	2,658	42,340	2,459	3,783	33,759
8	1,576	2,424	44,764	2,369	3,645	37,404
9	1,455	2,238	47,002	2,131	3,278	40,682
10	1,385	2,130	49,132	2,111	3,248	43,930
11	1,307	2,010	51,142	2,026	3,116	47,046
12	1,268	1,950	53,093	1,855	2,854	49,900
13	1,232	1,896	54,988	1,823	2,805	52,705
14	1,162	1,788	56,776	1,656	2,548	55,252
15	1,126	1,732	58,508	1,589	2,445	57,698
16	1,048	1,612	60,120	1,575	2,423	60,120
17	0,992	1,526	61,646			
18	0,959	1,476	63,122			
19	0,928	1,428	64,549			
20	0,880	1,353	65,903			
21	0,859	1,322	67,225			
22	0,808	1,244	68,468			
23	0,783	1,205	69,673			
24	0,758	1,165	70,838			
25	0,751	1,156	71,994			
26	0,740	1,138	73,132			
27	0,723	1,112	74,243			
28	0,709	1,091	75,335			
29	0,692	1,064	76,399			
30	0,689	1,059	77,458			
31	0,674	1,036	78,494			
32	0,622	0,957	79,451			
33	0,616	0,948	80,399			
34	0,597	0,918	81,317			
35	0,584	0,899	82,216			
36	0,569	0,876	83,092			
37	0,553	0,850	83,942			
38	0,537	0,827	84,769			
39	0,527	0,811	85,580			
40	0,499	0,767	86,347			
41	0,494	0,760	87,107			
42	0,487	0,749	87,856			
43	0,481	0,741	88,596			
44	0,473	0,727	89,324			
45	0,459	0,706	90,030			
46	0,443	0,682	90,712			
47	0,438	0,674	91,386			
48	0,415	0,638	92,024			
49	0,406	0,624	92,648			
50	0,383	0,589	93,237			
51	0,376	0,578	93,815			
52	0,365	0,562	94,377			
53	0,354	0,544	94,921			
54	0,340	0,522	95,444			
55	0,324	0,499	95,942			
56	0,319	0,491	96,433			
57	0,299	0,461	96,894			
58	0,293	0,450	97,344			
59	0,285	0,439	97,783			
60	0,277	0,426	98,208			
61	0,260	0,401	98,609			
62	0,254	0,391	99,000			
63	0,237	0,365	99,365			
64	0,215	0,331	99,696			
65	0,198	0,304	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Açıklanan Toplam Varyans Tablosu'na göre KOBİ-Banka İlişki Yönetimi araştırmasının 16 boyuttan oluştuğu ve toplam varyansın %60,120'sinin bu alt boyutlar tarafından açıklanmaktadır.

yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen Rotated Component matrisine göre faktörler altındaki sorular şu şekilde gruplanmıştır. Faktör 1 altında B3, B4, B2, A9, A8, B1, B5 ve E10 soruları yer almıştır. Faktör 2 altında G2, G1, G3, G4, G5 ve E6 soruları yer almıştır. Faktör 3 altında C2, C1, C4, C3 ve D6 soruları yer almıştır. Faktör 4 altında F3, F4, F7, F5, F6 ve D7 soruları yer almıştır. Faktör 5 altında E8, E7, F1 ve E9 soruları yer almıştır. Faktör 6 altında H3, H2, H4, H1, H6, H5 ve H7 soruları yer almıştır. Faktör 7 altında D4, D5 ve D3 soruları yer almıştır. Faktör 8 altında A2, A4, A3 ve A1 soruları yer almıştır. Faktör 9 altında D1, D2 ve E4 soruları yer almıştır. Faktör 10 altında G11, G10 ve C5 soruları yer almıştır. Faktör 11 altında E1, E2 ve E3 soruları yer almıştır. Faktör 12 altında G6, G7 ve F2 soruları yer almıştır. Faktör 13 altında A5, B7 ve E5 soruları yer almıştır. Faktör 14 altında G9 ve G8 soruları yer almıştır. Faktör 15 altında C7, C6 ve B6 soruları yer almıştır. Faktör 16 altında ise A7 ve A6 soruları yer almıştır.

Faktör analizinde her bir faktörün en az iki sorudan oluşması gerekmektedir. Şayet faktör altında tek soru kalırsa bu faktörü oluşturan soru analizden çıkarılarak faktör analizinin yeniden yapılması gerekmektedir. Bu çerçevede Rotated Component matriste tek sorulu faktör, bulunmamaktadır.

Rotated Component matriste 0,5'in altında faktör ağırlığına A8, B1, B5, E10, G5, E6, D6, F6, D7, H6, H5, H7, E4, F2, E5, G8, B6, ve A6 sorularının olduğu tespit edilmiştir. Böylece ilk analizdeki 65 sorudan bu 18 soru çıkarılarak kalan 47 soru ile faktör analizi yapılmıştır.

5.4.1.1. Döndürme İşlemi Sonuçları

5.4.1.1.1. Birinci Döndürme Sonuçları

Faktör analizi, 47 soru ile döndürme yöntemiyle analiz yapılmıştır. Birinci döndürme sonucu elde edilen Açıklanan Toplam Varyans Tablosu'na göre KOBİ-Banka İlişki Yönetimi araştırmasınının 14 boyuttan oluştuğu ve toplam varyansın %63,331'inin bu alt boyutlar tarafından açıklandığı görülmektedir. Boyut sayısının 16'dan 14'e düşmesi ile toplam varyans %3 civarında artmıştır.

Tablo 89: Birinci Döndürme Sonucu Açıklanan Toplan Varyans

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8,411	17,895	17,895	2,816	5,992	5,992
2	3,111	6,619	24,515	2,768	5,889	11,881
3	2,640	5,617	30,132	2,742	5,833	17,714
4	2,398	5,101	35,233	2,576	5,482	23,196
5	1,881	4,003	39,236	2,334	4,965	28,161
6	1,609	3,423	42,658	2,258	4,804	32,965
7	1,497	3,186	45,844	2,161	4,598	37,562
8	1,341	2,854	48,698	2,103	4,475	42,037
9	1,302	2,770	51,469	2,095	4,457	46,494
10	1,227	2,610	54,079	1,841	3,918	50,412
11	1,180	2,510	56,589	1,719	3,657	54,069
12	1,125	2,393	58,982	1,598	3,400	57,469
13	1,028	2,187	61,170	1,490	3,170	60,639
14	1,016	2,162	63,331	1,265	2,692	63,331
15	0,947	2,015	65,346			
16	0,867	1,845	67,191			
17	0,833	1,772	68,964			
18	0,795	1,691	70,654			
19	0,748	1,592	72,247			
20	0,727	1,547	73,794			
21	0,705	1,500	75,293			
22	0,691	1,469	76,763			
23	0,662	1,408	78,171			
24	0,645	1,371	79,542			
25	0,607	1,292	80,834			
26	0,598	1,272	82,107			
27	0,566	1,205	83,312			
28	0,557	1,185	84,496			
29	0,540	1,150	85,646			
30	0,522	1,110	86,756			
31	0,504	1,073	87,829			
32	0,501	1,066	88,895			
33	0,477	1,015	89,910			
34	0,450	0,957	90,867			
35	0,433	0,921	91,788			
36	0,411	0,875	92,663			
37	0,384	0,817	93,480			
38	0,378	0,804	94,284			
39	0,359	0,764	95,048			
40	0,348	0,739	95,787			
41	0,337	0,716	96,504			
42	0,324	0,689	97,193			
43	0,311	0,661	97,854			
44	0,292	0,621	98,475			
45	0,260	0,554	99,029			
46	0,247	0,526	99,556			
47	0,209	0,444	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Birinci döndürme sonucunda elde edilen Rotated Component matrice göre 14.faktör tek sorudan oluşmaktadır. Bu nedenle bu faktör çıkarılarak faktör analizinin yapılması gerekmektedir.

Tablo 90: Birinci Döndürme Rotated Component Matrix Sonuçları

	Component													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
B3	0,824	0,059	0,116	0,010	0,117	0,043	0,116	0,072	-0,037	0,011	0,137	-0,057	0,062	-0,007
B4	0,698	0,153	0,146	0,036	0,094	0,002	0,054	0,131	0,076	0,072	0,186	-0,152	0,006	0,098
B2	0,686	0,045	0,150	-0,003	0,038	0,148	0,062	0,025	-0,035	0,107	-0,047	0,151	0,206	-0,133
A9	0,549	0,187	0,211	-0,016	0,016	0,170	0,226	-0,028	-0,015	0,242	0,005	0,121	0,025	0,090
G2	-0,004	0,801	0,066	0,124	0,039	0,052	0,115	0,027	0,085	0,001	0,062	0,180	-0,010	-0,058
G1	0,076	0,781	0,005	0,143	0,052	0,141	0,145	0,022	-0,025	0,039	0,029	0,003	0,013	-0,029
G3	0,164	0,710	0,103	0,043	0,105	0,028	0,104	0,069	0,041	0,131	0,020	0,088	0,002	0,077
G4	0,222	0,535	0,200	-0,027	0,160	0,110	-0,082	0,106	0,133	-0,028	0,245	0,089	-0,146	0,181
C2	0,006	-0,035	0,761	0,099	-0,014	0,134	0,125	0,158	0,067	0,050	0,124	0,061	0,129	-0,114
C1	0,138	0,122	0,757	0,076	0,043	0,103	0,067	0,112	-0,001	0,092	0,100	0,000	0,003	-0,018
C4	0,300	0,070	0,631	0,144	0,075	0,140	0,039	0,039	-0,077	0,244	-0,037	-0,017	0,111	0,058
C3	0,320	0,191	0,620	0,040	0,134	0,023	0,104	0,078	0,034	0,134	-0,082	-0,095	-0,115	-0,009
F3	-0,060	0,123	0,125	0,777	-0,006	0,076	-0,012	0,020	0,066	-0,008	0,049	0,188	0,057	0,125
F4	0,018	0,197	0,101	0,767	0,072	0,075	0,009	-0,075	0,126	0,039	0,054	0,092	-0,110	0,061
F5	0,099	0,055	-0,012	0,640	-0,146	0,249	0,097	0,120	-0,089	0,062	-0,083	0,053	0,133	0,048
F7	0,013	-0,049	0,106	0,575	0,116	-0,025	0,136	0,066	0,278	0,039	-0,041	-0,096	0,180	-0,130
E8	-0,063	0,033	0,046	0,060	0,721	0,096	0,111	0,133	0,106	0,067	0,031	0,116	-0,036	-0,012
E7	0,112	0,162	0,096	-0,096	0,666	0,012	-0,027	0,079	0,153	-0,003	0,129	0,118	0,079	-0,045
F1	0,237	-0,026	-0,062	-0,015	0,545	0,120	0,013	0,019	0,100	0,390	0,104	-0,066	-0,042	-0,086
E9	0,270	0,179	0,114	0,138	0,536	0,074	0,027	0,171	-0,019	0,015	0,027	0,279	-0,165	0,080
H3	0,039	0,001	0,024	0,128	0,003	0,756	0,198	0,127	0,048	-0,081	0,111	0,091	0,000	-0,092
H2	0,093	0,200	0,186	0,169	0,098	0,713	-0,047	0,158	-0,076	0,178	0,012	-0,061	0,106	0,027
H4	0,126	0,037	0,151	-0,021	0,164	0,630	0,067	0,066	0,283	0,003	-0,045	0,143	-0,018	0,254
H1	0,176	0,266	0,185	0,152	0,092	0,599	-0,019	0,081	-0,116	0,273	0,062	-0,158	0,191	-0,053
A2	0,144	0,030	0,054	0,135	0,019	0,093	0,788	-0,006	0,057	0,008	0,090	0,092	-0,084	-0,174
A4	0,137	0,102	0,260	-0,108	0,015	0,037	0,649	0,087	-0,132	0,006	0,078	0,004	0,099	0,174
A1	0,159	0,279	-0,034	0,148	-0,057	0,087	0,596	-0,046	0,008	0,249	0,130	0,029	0,004	0,003
A3	-0,048	0,112	0,124	0,049	0,333	0,007	0,585	0,005	0,042	0,033	0,055	-0,068	0,227	0,307
D4	0,086	0,094	0,129	0,013	0,088	0,111	0,056	0,776	0,118	0,068	-0,030	0,043	0,114	-0,080
D5	0,127	0,043	0,094	-0,010	0,199	0,102	-0,047	0,747	0,025	-0,007	0,040	-0,145	0,053	-0,019
D3	-0,038	0,011	0,136	0,140	0,042	0,130	0,022	0,672	0,152	0,179	0,078	0,235	-0,145	0,072
G11	-0,040	0,109	0,006	0,223	0,080	0,060	-0,013	0,029	0,679	-0,025	0,018	0,106	-0,099	0,248
G10	0,054	0,047	-0,109	-0,026	0,323	0,023	-0,031	0,032	0,655	-0,081	-0,047	0,118	0,123	-0,008
C5	-0,082	-0,025	0,137	0,230	0,063	-0,024	-0,054	0,184	0,605	0,028	0,145	0,059	0,112	0,111
C7	0,084	0,153	-0,028	-0,166	-0,132	0,067	0,129	0,333	0,493	0,285	0,016	-0,002	-0,016	-0,278
D1	0,106	0,170	0,176	0,044	0,147	0,004	0,143	0,079	-0,069	0,719	0,139	0,000	0,032	0,155
D2	0,134	0,053	0,276	0,187	-0,016	0,092	0,003	0,245	-0,024	0,629	0,110	0,120	0,026	0,153
C6	0,164	-0,113	0,234	-0,158	0,185	0,169	0,108	-0,029	0,254	0,468	-0,076	0,026	0,117	-0,279
E1	0,018	0,198	0,008	0,121	-0,032	0,049	0,132	0,033	-0,059	0,122	0,744	0,078	0,067	-0,080
E3	0,057	-0,028	0,005	-0,180	0,212	-0,063	0,127	0,003	0,185	-0,005	0,653	0,076	0,197	0,109
E2	0,328	0,052	0,188	0,031	0,138	0,174	0,055	0,048	-0,003	0,107	0,632	-0,008	-0,203	-0,009
G6	-0,118	0,101	-0,130	0,172	0,095	0,032	0,075	0,041	0,159	0,052	0,107	0,737	0,067	0,076
G7	0,126	0,245	0,117	0,075	0,292	0,017	0,003	0,015	0,096	0,021	0,036	0,718	-0,007	0,005
B7	0,205	-0,205	0,141	0,089	-0,101	0,150	-0,057	-0,078	0,124	0,070	0,059	0,028	0,645	-0,263
A5	0,064	0,022	-0,087	0,292	-0,080	0,016	0,253	0,190	-0,052	0,056	0,052	-0,049	0,573	0,060
G9	0,106	0,148	0,260	-0,105	0,274	0,125	-0,037	-0,019	0,185	-0,028	0,039	0,189	0,485	0,233
A7	0,032	0,021	-0,085	0,111	-0,078	0,050	0,092	-0,058	0,207	0,151	-0,008	0,073	-0,036	0,667

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 10 iterations.

5.4.1.1.2. İkinci Döndürme Sonuçları

Birinci döndürme sonucu elde edilen Rotated Component matrixe göre 14.faktörün tek A7(Bankacılık işlemlerinde Türk bankaları tercih edilmelidir.) sorusundan oluştuğu tespit edilmiştir. İkinci döndürme sonucu elde edilen Açıklanan Toplam Varyans Tablosu'na göre KOBİ-Banka İlişki Yönetimi araştırmasının 13 boyuttan oluştuğu ve toplam varyansın %62,131'inin bu alt boyutlar tarafından

açıklandığı görülmektedir. Boyut sayısının 14'dan 13'e düşmesi ile toplam varyans %1 civarında düşmüştür.

Tablo 91: İkinci Döndürme Sonucu Açıklanan Toplan Varyans

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8,394	18,247	18,247	2,767	6,015	6,015
2	3,062	6,656	24,903	2,752	5,983	11,999
3	2,633	5,725	30,628	2,739	5,955	17,954
4	2,391	5,198	35,826	2,600	5,652	23,605
5	1,873	4,073	39,899	2,320	5,043	28,649
6	1,606	3,492	43,391	2,241	4,872	33,521
7	1,494	3,248	46,639	2,203	4,788	38,309
8	1,341	2,915	49,554	2,140	4,653	42,962
9	1,302	2,831	52,384	2,132	4,635	47,598
10	1,211	2,634	55,018	1,901	4,132	51,730
11	1,154	2,509	57,527	1,723	3,745	55,475
12	1,091	2,371	59,898	1,552	3,375	58,850
13	1,027	2,232	62,131	1,509	3,281	62,131
14	0,995	2,163	64,293			
15	0,878	1,909	66,203			
16	0,842	1,831	68,034			
17	0,795	1,728	69,761			
18	0,769	1,671	71,432			
19	0,736	1,599	73,031			
20	0,710	1,544	74,576			
21	0,699	1,520	76,096			
22	0,662	1,439	77,536			
23	0,650	1,412	78,948			
24	0,617	1,341	80,289			
25	0,603	1,312	81,601			
26	0,566	1,231	82,832			
27	0,557	1,212	84,044			
28	0,542	1,178	85,222			
29	0,531	1,154	86,376			
30	0,510	1,109	87,485			
31	0,504	1,095	88,580			
32	0,479	1,042	89,622			
33	0,450	0,979	90,600			
34	0,435	0,945	91,546			
35	0,411	0,894	92,439			
36	0,396	0,862	93,301			
37	0,379	0,823	94,124			
38	0,359	0,781	94,906			
39	0,349	0,759	95,665			
40	0,338	0,734	96,399			
41	0,326	0,710	97,109			
42	0,311	0,676	97,785			
43	0,293	0,637	98,422			
44	0,260	0,566	98,988			
45	0,257	0,558	99,545			
46	0,209	0,455	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

İkinci döndürme sonucunda elde edilen Rotated Component matrixe göre Faktör 5 altına yer alan F1(Finansman sıkıntısı çeken firmalar, bankalarla pazarlık yapamamaktadırlar.) ve G9(Banka kredisinin döviz veya Türk Lirası cinsinden olması, banka ile çalışmaya katkı sağlamaktadır.), Faktör 8 altında yer alan C7(KOBİ'lerin bankalara sundukları finansal tablolar, kredi almalarında bankalarca yeterli

bulunmamaktadır.) ve Faktör 10 altında yer alan C6(Kayıtdışı işlemleri olan KOBİ'ler, kredi temininde zorluk çekmektedir.) soruları 0,5 değerinin altında faktör ağırlığına sahip olan bu 4 soru, faktör analizi kapsamında çıkarılarak diğer analizler yapılacaktır.

Tablo 92: İkinci Döndürme Rotated Component Matrix Sonuçları

	Component												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
G2	0,794	0,059	0,003	0,110	0,037	0,048	0,109	0,057	0,066	-0,003	0,054	-0,002	0,191
G1	0,774	-0,001	0,080	0,138	0,044	0,142	0,147	0,032	-0,026	0,042	0,024	0,003	0,001
G3	0,714	0,109	0,153	0,055	0,116	0,027	0,114	0,066	0,045	0,127	0,025	-0,031	0,073
G4	0,536	0,207	0,215	-0,006	0,169	0,117	-0,061	0,084	0,163	-0,017	0,253	-0,207	0,059
C2	-0,043	0,753	0,009	0,079	-0,017	0,130	0,122	0,180	0,050	0,056	0,115	0,153	0,072
C1	0,115	0,751	0,138	0,071	0,038	0,103	0,075	0,114	0,001	0,104	0,095	-0,001	0,000
C4	0,076	0,639	0,281	0,155	0,087	0,138	0,054	0,018	-0,059	0,249	-0,033	0,092	-0,036
C3	0,184	0,607	0,328	0,025	0,118	0,016	0,101	0,108	0,002	0,145	-0,091	-0,087	-0,066
B3	0,065	0,126	0,816	0,012	0,123	0,044	0,120	0,067	-0,042	0,020	0,137	0,080	-0,064
B4	0,151	0,148	0,691	0,056	0,079	0,019	0,085	0,089	0,132	0,108	0,190	-0,053	-0,197
B2	0,060	0,167	0,671	-0,015	0,061	0,135	0,048	0,050	-0,081	0,095	-0,048	0,278	0,167
A9	0,200	0,221	0,530	0,000	0,023	0,169	0,236	-0,039	-0,011	0,245	0,011	0,019	0,109
F3	0,126	0,130	-0,066	0,787	0,009	0,076	-0,001	-0,005	0,108	-0,012	0,051	0,035	0,167
F4	0,189	0,082	0,035	0,753	0,049	0,069	0,007	-0,057	0,133	0,048	0,042	-0,084	0,118
F5	0,064	0,003	0,083	0,651	-0,123	0,244	0,097	0,103	-0,081	0,042	-0,078	0,147	0,043
F7	-0,069	0,072	0,037	0,540	0,065	-0,017	0,138	0,087	0,303	0,080	-0,060	0,191	-0,094
E8	0,022	0,029	-0,048	0,045	0,710	0,092	0,107	0,153	0,095	0,090	0,024	-0,040	0,127
E7	0,154	0,087	0,121	-0,111	0,664	0,012	-0,023	0,089	0,158	0,025	0,125	0,061	0,108
E9	0,175	0,119	0,271	0,150	0,549	0,077	0,032	0,154	-0,006	0,027	0,031	-0,191	0,259
F1	-0,036	-0,091	0,255	-0,035	0,494	0,116	0,008	0,050	0,078	0,429	0,091	-0,014	-0,041
G9	0,171	0,298	0,055	-0,064	0,334	0,141	0,015	-0,105	0,301	-0,013	0,068	0,334	0,071
H3	-0,006	0,011	0,051	0,112	-0,012	0,753	0,181	0,159	0,017	-0,072	0,100	0,052	0,120
H2	0,204	0,193	0,080	0,179	0,107	0,710	-0,041	0,146	-0,072	0,181	0,015	0,101	-0,076
H4	0,045	0,155	0,109	0,008	0,166	0,641	0,096	0,028	0,345	0,035	-0,035	-0,098	0,098
H1	0,267	0,184	0,166	0,153	0,084	0,596	-0,012	0,073	-0,111	0,284	0,061	0,193	-0,170
A2	0,010	0,013	0,177	0,094	-0,035	0,089	0,762	0,063	0,002	0,027	0,063	-0,003	0,163
A4	0,106	0,271	0,112	-0,073	0,037	0,048	0,677	0,037	-0,084	0,010	0,090	0,016	-0,038
A3	0,120	0,132	-0,078	0,088	0,356	0,019	0,630	-0,061	0,131	0,051	0,071	0,091	-0,134
A1	0,277	-0,052	0,162	0,141	-0,086	0,084	0,591	-0,019	-0,014	0,254	0,121	0,026	0,058
D4	0,094	0,148	0,069	0,027	0,120	0,111	0,051	0,769	0,086	0,054	-0,021	0,105	0,015
D5	0,043	0,116	0,113	0,007	0,234	0,101	-0,049	0,732	-0,004	-0,023	0,051	0,036	-0,173
D3	0,011	0,150	-0,051	0,170	0,059	0,133	0,024	0,651	0,146	0,172	0,089	-0,178	0,205
C7	0,151	-0,058	0,107	-0,222	-0,176	0,038	0,079	0,468	0,336	0,274	-0,008	0,138	0,105
G11	0,106	-0,016	-0,033	0,229	0,041	0,073	0,016	0,022	0,745	0,024	0,016	-0,177	0,080
G10	0,045	-0,131	0,068	-0,056	0,294	0,022	-0,030	0,076	0,654	-0,043	-0,056	0,123	0,126
C5	-0,020	0,126	-0,083	0,223	0,052	-0,028	-0,042	0,203	0,615	0,047	0,143	0,091	0,058
D1	0,181	0,181	0,079	0,075	0,140	0,004	0,163	0,050	-0,052	0,722	0,152	-0,020	-0,031
D2	0,067	0,291	0,102	0,229	-0,010	0,095	0,025	0,198	0,007	0,630	0,126	-0,031	0,073
C6	-0,121	0,197	0,185	-0,210	0,123	0,156	0,082	0,056	0,180	0,498	-0,099	0,215	0,087
E1	0,195	0,004	0,024	0,110	-0,037	0,043	0,123	0,055	-0,085	0,111	0,737	0,100	0,097
E3	-0,021	0,011	0,044	-0,169	0,225	-0,058	0,148	-0,017	0,221	0,006	0,661	0,139	0,041
E2	0,040	0,170	0,348	0,024	0,103	0,177	0,054	0,063	-0,013	0,130	0,621	-0,181	0,013
B7	-0,185	0,155	0,186	0,051	-0,072	0,127	-0,076	-0,031	0,070	0,048	0,054	0,740	0,052
A5	0,052	-0,045	0,015	0,313	-0,005	0,000	0,261	0,165	-0,057	0,008	0,071	0,561	-0,079
G6	0,118	-0,106	-0,139	0,190	0,140	0,029	0,072	0,029	0,170	0,032	0,120	0,051	0,709
G7	0,249	0,131	0,117	0,086	0,318	0,023	0,007	-0,005	0,129	0,030	0,044	-0,037	0,680

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

5.4.1.1.3. Üçüncü Döndürme Sonuçları

İkinci döndürme sonucu kalan 42 soru ile üçüncü döndürme işlemi yapılmıştır. Üçüncü döndürme sonucu elde edilen Açıklanan Toplam Varyans Tablosu'na göre KOBİ-Banka İlişki Yönetimi araştırmasınının 12 boyuttan oluştuğu ve toplam varyansın %62,665'inin bu alt boyutlar tarafından açıklandığı görülmektedir. İkinci döndürmeye

göre boyut sayısının 13'den 12'ye düşmesi ile açıklanan toplam varyansın %0,5 civarında arttığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda açıklanan toplam varyans dağılımları aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 93: Üçüncü Döndürme Sonucu Açıklanan Toplan Varyans

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7,930	18,881	18,881	2,700	6,429	6,429
2	3,017	7,184	26,065	2,690	6,404	12,833
3	2,497	5,945	32,010	2,661	6,336	19,169
4	2,258	5,376	37,386	2,470	5,881	25,049
5	1,832	4,361	41,747	2,377	5,659	30,709
6	1,503	3,578	45,325	2,312	5,504	36,213
7	1,479	3,520	48,845	2,263	5,389	41,602
8	1,316	3,133	51,978	2,029	4,831	46,433
9	1,235	2,940	54,919	1,971	4,694	51,127
10	1,114	2,654	57,572	1,699	4,045	55,171
11	1,093	2,602	60,174	1,682	4,004	59,175
12	1,046	2,491	62,665	1,466	3,490	62,665
13	0,993	2,364	65,029			
14	0,839	1,998	67,027			
15	0,811	1,931	68,958			
16	0,790	1,881	70,838			
17	0,733	1,744	72,583			
18	0,706	1,680	74,263			
19	0,698	1,661	75,924			
20	0,654	1,556	77,480			
21	0,643	1,530	79,010			
22	0,600	1,429	80,439			
23	0,587	1,398	81,837			
24	0,554	1,320	83,157			
25	0,545	1,298	84,455			
26	0,536	1,277	85,732			
27	0,532	1,266	86,999			
28	0,485	1,154	88,153			
29	0,480	1,143	89,296			
30	0,453	1,077	90,374			
31	0,436	1,038	91,411			
32	0,404	0,963	92,374			
33	0,392	0,932	93,306			
34	0,379	0,903	94,209			
35	0,369	0,878	95,087			
36	0,355	0,845	95,932			
37	0,333	0,794	96,726			
38	0,325	0,774	97,500			
39	0,299	0,712	98,213			
40	0,269	0,640	98,853			
41	0,259	0,616	99,469			
42	0,223	0,531	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Üçüncü döndürme sonucunda elde edilen Rotated Component matrice göre Faktör 5 altına yer alan G6(Kredi sözleşmelerinin sayfa sayısının fazla olması, bankalarla çalışmayı etkiler.) sorusunun 0,5 değerinin altında faktör ağırlığına sahip olması nedeniyle bundaki sonraki analizden çıkarılmıştır. Bu döndürme sonucunda soruların faktör ağırlıklarının dağılımları tablo halinde aşağıda sunulmuştur.

Tablo 94: Üçüncü Döndürme Rotated Component Matrix Sonuçları

	Component											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
G2	0,819	-0,033	0,076	0,113	0,124	0,055	0,111	0,076	0,024	0,060	0,013	0,025
G1	0,762	0,092	0,025	0,135	0,022	0,153	0,166	-0,035	0,049	0,023	0,007	-0,028
G3	0,698	0,180	0,101	0,036	0,143	0,046	0,130	0,052	0,077	0,020	0,131	-0,037
G4	0,533	0,216	0,192	0,002	0,194	0,121	-0,050	0,160	0,080	0,250	0,021	-0,220
B3	0,055	0,812	0,123	0,032	0,107	0,056	0,120	-0,077	0,069	0,143	-0,008	0,073
B4	0,115	0,749	0,117	0,022	-0,013	0,040	0,100	0,131	0,129	0,163	0,135	-0,069
B2	0,089	0,615	0,170	-0,022	0,158	0,149	0,036	-0,073	0,007	-0,039	0,086	0,350
A9	0,189	0,518	0,193	-0,013	0,094	0,190	0,235	-0,013	-0,072	-0,006	0,289	0,062
C1	0,126	0,105	0,767	0,068	0,050	0,111	0,084	0,011	0,094	0,099	0,105	0,008
C2	-0,031	-0,038	0,755	0,096	0,046	0,134	0,123	0,055	0,141	0,130	0,069	0,160
C3	0,174	0,314	0,661	0,031	0,112	0,034	0,117	-0,016	0,090	-0,075	0,061	-0,091
C4	0,072	0,286	0,654	0,099	0,060	0,160	0,072	-0,019	0,024	-0,048	0,238	0,123
F3	0,133	-0,089	0,095	0,808	0,095	0,078	-0,005	0,096	-0,022	0,045	0,094	0,051
F4	0,184	0,012	0,107	0,796	0,140	0,079	0,007	0,090	-0,096	0,056	0,043	-0,078
F5	0,098	0,055	-0,009	0,642	-0,113	0,245	0,082	-0,068	0,103	-0,084	0,090	0,192
F7	-0,108	0,098	0,075	0,579	-0,003	-0,014	0,166	0,257	0,152	-0,032	-0,026	0,099
E8	-0,046	-0,011	0,070	0,051	0,711	0,113	0,159	0,068	0,174	0,048	-0,040	-0,098
E7	0,091	0,161	0,117	-0,122	0,655	0,033	0,031	0,147	0,117	0,138	-0,072	0,002
E9	0,177	0,250	0,092	0,149	0,629	0,083	0,045	-0,004	0,152	0,038	0,066	-0,155
G7	0,325	0,010	0,037	0,079	0,607	0,013	-0,017	0,182	-0,087	0,034	0,250	0,114
G6	0,203	-0,259	-0,198	0,180	0,455	0,018	0,036	0,230	-0,088	0,101	0,287	0,225
H3	0,030	-0,014	0,001	0,137	0,053	0,742	0,163	0,018	0,123	0,124	-0,086	0,082
H2	0,156	0,108	0,210	0,134	0,064	0,738	-0,015	-0,054	0,153	0,000	0,143	0,078
H4	0,024	0,112	0,097	0,000	0,197	0,642	0,108	0,353	0,014	-0,052	0,096	-0,107
H1	0,214	0,221	0,227	0,108	-0,022	0,628	0,025	-0,103	0,112	0,054	0,162	0,138
A2	0,061	0,093	0,033	0,131	0,058	0,084	0,734	-0,021	-0,008	0,091	-0,006	0,073
A3	0,050	0,012	0,109	0,041	0,188	0,030	0,682	0,138	0,025	0,042	0,034	0,003
A4	0,098	0,117	0,219	-0,072	-0,007	0,045	0,676	-0,093	0,047	0,076	0,073	-0,002
A1	0,285	0,157	-0,047	0,115	-0,056	0,101	0,583	-0,011	-0,052	0,114	0,245	0,082
G11	0,112	-0,021	-0,033	0,190	0,065	0,076	0,026	0,782	-0,004	-0,011	0,095	-0,136
G10	0,058	0,070	-0,092	-0,056	0,287	0,015	-0,003	0,664	0,084	-0,031	-0,159	0,109
C5	0,001	-0,087	0,144	0,184	0,048	-0,023	-0,029	0,655	0,187	0,135	0,056	0,125
D5	0,055	0,133	0,125	-0,023	0,081	0,102	-0,030	0,023	0,797	0,056	-0,058	0,016
D4	0,076	0,075	0,112	0,013	0,124	0,128	0,057	0,097	0,761	-0,031	0,129	0,110
D3	0,045	-0,086	0,078	0,148	0,149	0,138	0,008	0,184	0,610	0,070	0,345	-0,087
E1	0,222	-0,002	0,010	0,110	-0,006	0,047	0,118	-0,080	0,037	0,743	0,128	0,127
E3	-0,044	0,076	-0,010	-0,165	0,191	-0,059	0,172	0,218	0,006	0,661	0,000	0,087
E2	0,045	0,330	0,182	0,050	0,122	0,182	0,055	-0,038	0,044	0,638	0,101	-0,175
D2	0,031	0,150	0,247	0,149	0,011	0,135	0,043	0,048	0,188	0,076	0,731	0,025
D1	0,104	0,185	0,180	0,021	0,078	0,047	0,211	-0,050	0,092	0,127	0,659	-0,053
B7	-0,200	0,175	0,194	0,029	-0,022	0,150	-0,068	0,089	-0,061	0,065	-0,037	0,741
A5	0,054	0,025	-0,011	0,229	-0,095	0,022	0,272	0,000	0,171	0,039	0,012	0,590

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

5.4.1.1.4. Dördüncü Döndürme Sonuçları

Üçüncü döndürme sonucu kalan 41 soru ile yapılan dördüncü döndürme sonucu elde edilen Açıklanan Toplam Varyans Tablosu'na göre KOBİ-Banka İlişki Yönetimi araştırmasının 12 boyuttan oluştuğu ve toplam varyansın %63,319'un bu alt boyutlar tarafından açıklandığı tespit edilmiştir. Üçüncü döndürmeye göre döndürmede boyut sayısının yine 12 aynı olduğu, ancak açıklanan toplam varyans değerinin yaklaşık %1 civarında arttığı tespit edilmiştir.

Tablo 95: Dördüncü Döndürme Sonucu Açıklanan Toplan Varyans

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7,884	19,228	19,228	2,701	6,587	6,587
2	2,781	6,784	26,012	2,692	6,566	13,152
3	2,495	6,084	32,096	2,577	6,287	19,439
4	2,243	5,472	37,568	2,473	6,032	25,471
5	1,819	4,436	42,004	2,250	5,488	30,959
6	1,502	3,664	45,668	2,234	5,448	36,407
7	1,478	3,604	49,272	2,220	5,415	41,821
8	1,314	3,206	52,478	1,992	4,860	46,681
9	1,227	2,993	55,471	1,987	4,846	51,527
10	1,110	2,708	58,179	1,692	4,128	55,654
11	1,087	2,651	60,830	1,678	4,092	59,746
12	1,021	2,489	63,319	1,465	3,573	63,319
13	0,899	2,193	65,512			
14	0,835	2,037	67,549			
15	0,811	1,977	69,526			
16	0,770	1,878	71,405			
17	0,726	1,772	73,176			
18	0,704	1,718	74,894			
19	0,669	1,632	76,526			
20	0,653	1,592	78,118			
21	0,616	1,502	79,620			
22	0,599	1,462	81,082			
23	0,583	1,421	82,503			
24	0,553	1,350	83,852			
25	0,543	1,325	85,178			
26	0,532	1,298	86,475			
27	0,487	1,188	87,663			
28	0,481	1,174	88,837			
29	0,456	1,113	89,950			
30	0,438	1,067	91,018			
31	0,422	1,028	92,046			
32	0,392	0,955	93,001			
33	0,381	0,930	93,931			
34	0,377	0,919	94,850			
35	0,363	0,884	95,734			
36	0,350	0,853	96,587			
37	0,332	0,810	97,397			
38	0,303	0,739	98,136			
39	0,278	0,678	98,814			
40	0,262	0,639	99,453			
41	0,224	0,547	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Dördüncü döndürme sonucunda elde edilen Rotated Component matrice göre Faktör 6 altına yer alan G7(Kredi kullanımında prosedürün fazla olması KOBİ'lerin kredi kullanımını olumsuz etkilemektedir.) sorusu 0,5 değerinin altında faktör ağırlığına sahip olması nedeniyle analizden çıkarılmıştır.

Tablo 96: Dördüncü Döndürme Rotated Component Matrix Sonuçları

	Component											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
B3	0,833	0,044	0,127	0,025	0,043	0,094	0,117	-0,081	0,083	0,139	-0,017	0,043
B4	0,736	0,114	0,099	0,000	0,024	0,013	0,083	0,120	0,126	0,151	0,188	-0,041
B2	0,656	0,079	0,182	0,007	0,146	0,122	0,044	-0,056	0,025	-0,025	0,012	0,265
A9	0,548	0,182	0,201	0,005	0,185	0,065	0,240	0,000	-0,051	0,002	0,242	0,002
G2	-0,015	0,819	0,084	0,119	0,051	0,096	0,112	0,081	0,033	0,062	-0,017	0,002
G1	0,087	0,768	0,016	0,127	0,144	0,029	0,156	-0,039	0,043	0,019	0,035	-0,004
G3	0,164	0,708	0,081	0,033	0,037	0,162	0,116	0,052	0,064	0,018	0,167	-0,007
G4	0,209	0,533	0,184	0,001	0,113	0,200	-0,053	0,159	0,084	0,251	0,029	-0,216
C1	0,128	0,121	0,774	0,068	0,105	0,044	0,083	0,010	0,107	0,097	0,096	-0,008
C2	-0,003	-0,036	0,771	0,105	0,132	0,027	0,128	0,059	0,159	0,132	0,033	0,126
C3	0,315	0,174	0,651	0,021	0,023	0,131	0,107	-0,023	0,090	-0,083	0,095	-0,074
C4	0,289	0,078	0,640	0,101	0,152	0,078	0,060	-0,018	0,019	-0,050	0,267	0,132
F3	-0,077	0,133	0,103	0,814	0,074	0,068	-0,003	0,101	-0,009	0,050	0,062	0,032
F4	0,000	0,190	0,097	0,792	0,072	0,145	0,000	0,091	-0,098	0,058	0,060	-0,058
F5	0,084	0,092	0,006	0,649	0,239	-0,149	0,089	-0,065	0,122	-0,078	0,042	0,155
F7	0,072	-0,099	0,055	0,558	-0,024	0,034	0,148	0,245	0,134	-0,041	0,040	0,165
H3	0,028	0,022	0,027	0,155	0,741	0,015	0,180	0,021	0,152	0,136	-0,155	0,029
H2	0,099	0,171	0,192	0,126	0,729	0,091	-0,032	-0,062	0,144	-0,009	0,201	0,125
H4	0,129	0,024	0,104	0,012	0,642	0,179	0,114	0,356	0,035	-0,047	0,067	-0,131
H1	0,192	0,234	0,193	0,093	0,615	0,035	-0,003	-0,114	0,085	0,044	0,264	0,219
E8	-0,061	-0,016	0,031	0,039	0,107	0,772	0,130	0,062	0,135	0,036	0,061	-0,003
E7	0,114	0,118	0,077	-0,133	0,027	0,714	0,000	0,143	0,077	0,126	0,025	0,086
E9	0,242	0,184	0,080	0,168	0,079	0,635	0,043	0,007	0,149	0,047	0,053	-0,166
G7	0,083	0,311	0,080	0,149	0,026	0,495	0,019	0,225	-0,038	0,068	0,046	-0,062
A2	0,136	0,048	0,061	0,150	0,083	0,018	0,752	-0,012	0,020	0,105	-0,085	0,009
A4	0,140	0,092	0,231	-0,070	0,042	-0,016	0,681	-0,093	0,060	0,078	0,055	-0,019
A3	-0,018	0,069	0,085	0,018	0,023	0,237	0,658	0,128	-0,002	0,026	0,129	0,091
A1	0,152	0,290	-0,057	0,126	0,096	-0,041	0,578	-0,004	-0,057	0,123	0,253	0,089
G11	-0,023	0,111	-0,032	0,188	0,077	0,052	0,027	0,783	0,009	-0,011	0,081	-0,137
G10	0,063	0,063	-0,098	-0,052	0,017	0,291	-0,006	0,665	0,078	-0,029	-0,163	0,115
C5	-0,088	0,004	0,142	0,179	-0,025	0,046	-0,034	0,653	0,188	0,131	0,055	0,139
D5	0,133	0,054	0,123	-0,042	0,089	0,094	-0,037	0,007	0,797	0,044	-0,038	0,047
D4	0,087	0,076	0,114	0,018	0,119	0,119	0,058	0,097	0,768	-0,030	0,104	0,104
D3	-0,055	0,035	0,098	0,178	0,137	0,105	0,029	0,199	0,643	0,086	0,243	-0,156
E1	0,004	0,223	0,013	0,115	0,042	-0,012	0,117	-0,074	0,040	0,747	0,113	0,118
E3	0,066	-0,038	-0,017	-0,169	-0,061	0,206	0,163	0,219	-0,003	0,658	0,021	0,107
E2	0,336	0,039	0,185	0,047	0,173	0,119	0,055	-0,040	0,059	0,637	0,096	-0,187
D1	0,146	0,127	0,142	0,021	0,039	0,126	0,185	-0,044	0,068	0,121	0,736	0,008
D2	0,140	0,043	0,228	0,169	0,131	0,022	0,034	0,063	0,185	0,082	0,734	0,025
B7	0,181	-0,188	0,181	0,036	0,149	-0,007	-0,083	0,094	-0,084	0,065	-0,016	0,748
A5	0,014	0,068	-0,030	0,226	0,016	-0,063	0,253	-0,003	0,141	0,038	0,057	0,635

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 10 iterations.

5.4.1.1.5. Beşinci Döndürme Sonuçları

Dördüncü döndürme sonucu kalan 40 soru ile yapılan beşinci döndürme sonucu elde edilen Açıklanan Toplam Varyans Tablosu'na göre KOBİ-Banka İlişki Yönetimi araştırmasının 12 boyuttan oluştuğu ve toplam varyansın %64,060'un bu alt boyutlar tarafından açıklandığı tespit edilmiştir. Dördüncü döndürmeye göre bu döndürmede boyut sayısının yine 12 aynı olduğu, ancak açıklanan toplam varyans değerinin yaklaşık %1 civarında arttığı tespit edilmiştir.

Tablo 97: Beşinci Döndürme Sonucu Açıklanan Toplan Varyans

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7,728	19,320	19,320	2,725	6,813	6,813
2	2,713	6,782	26,101	2,638	6,595	13,408
3	2,424	6,059	32,160	2,574	6,434	19,842
4	2,237	5,594	37,754	2,459	6,148	25,990
5	1,817	4,543	42,297	2,250	5,624	31,614
6	1,482	3,705	46,002	2,214	5,535	37,149
7	1,475	3,688	49,690	1,991	4,979	42,127
8	1,312	3,280	52,970	1,987	4,968	47,095
9	1,225	3,061	56,031	1,941	4,852	51,948
10	1,109	2,773	58,804	1,700	4,249	56,196
11	1,083	2,707	61,511	1,677	4,193	60,389
12	1,019	2,548	64,060	1,468	3,670	64,060
13	0,837	2,094	66,153			
14	0,819	2,047	68,200			
15	0,770	1,926	70,126			
16	0,752	1,879	72,005			
17	0,723	1,808	73,813			
18	0,697	1,742	75,555			
19	0,653	1,632	77,187			
20	0,650	1,626	78,813			
21	0,609	1,523	80,336			
22	0,587	1,467	81,803			
23	0,571	1,427	83,231			
24	0,545	1,362	84,593			
25	0,537	1,342	85,935			
26	0,512	1,279	87,214			
27	0,486	1,216	88,430			
28	0,477	1,192	89,622			
29	0,446	1,115	90,737			
30	0,429	1,072	91,809			
31	0,392	0,979	92,789			
32	0,381	0,953	93,741			
33	0,378	0,946	94,687			
34	0,366	0,915	95,602			
35	0,351	0,876	96,479			
36	0,332	0,831	97,310			
37	0,303	0,758	98,067			
38	0,281	0,702	98,770			
39	0,267	0,668	99,437			
40	0,225	0,563	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Beşinci döndürme sonucunda elde edilen Rotated Component matrice göre bütün faktörler altına yer alan soruların 0,5 değerinin sütünde faktör ağırlığına sahip olduğu tespit edilmiştir. Böylece döndürmeler kapsamında faktör azaltma işlemi sona ermiştir.

Tablo 98: Beşinci Döndürme Rotated Component Matrix Sonuçları

	Component											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
B3	0,833	0,048	0,125	0,027	0,039	0,115	0,077	-0,079	0,095	0,138	-0,017	0,042
B4	0,732	0,117	0,099	0,005	0,018	0,078	0,116	0,116	0,019	0,149	0,191	-0,036
B2	0,663	0,074	0,179	0,002	0,151	0,051	0,039	-0,049	0,081	-0,019	0,010	0,255
A9	0,551	0,183	0,200	0,004	0,185	0,241	-0,048	0,004	0,045	0,005	0,241	-0,004
G2	-0,011	0,823	0,085	0,123	0,051	0,111	0,032	0,088	0,070	0,065	-0,017	-0,002
G1	0,087	0,774	0,017	0,131	0,140	0,153	0,035	-0,036	0,024	0,019	0,036	-0,002
G3	0,169	0,713	0,082	0,038	0,037	0,114	0,062	0,061	0,138	0,022	0,167	-0,013
G4	0,214	0,536	0,185	0,004	0,115	-0,052	0,089	0,167	0,157	0,256	0,029	-0,223
C1	0,130	0,120	0,774	0,068	0,105	0,083	0,109	0,008	0,030	0,097	0,097	-0,008
C2	0,000	-0,038	0,771	0,103	0,132	0,128	0,162	0,056	0,017	0,132	0,033	0,127
C3	0,318	0,182	0,652	0,027	0,020	0,103	0,083	-0,019	0,133	-0,083	0,095	-0,077
C4	0,293	0,077	0,639	0,101	0,154	0,061	0,024	-0,018	0,060	-0,048	0,266	0,129
F3	-0,073	0,133	0,103	0,815	0,077	-0,002	-0,005	0,100	0,041	0,051	0,061	0,030
F4	0,004	0,198	0,098	0,800	0,072	-0,003	-0,102	0,095	0,131	0,059	0,059	-0,062
F5	0,083	0,085	0,005	0,643	0,241	0,094	0,129	-0,071	-0,165	-0,079	0,041	0,158
F7	0,072	-0,096	0,056	0,562	-0,026	0,144	0,128	0,242	0,040	-0,042	0,042	0,168
H3	0,028	0,018	0,027	0,149	0,743	0,184	0,159	0,021	-0,001	0,137	-0,155	0,030
H2	0,101	0,176	0,193	0,128	0,727	-0,036	0,140	-0,063	0,097	-0,010	0,202	0,128
H4	0,132	0,027	0,106	0,015	0,642	0,113	0,036	0,362	0,161	-0,043	0,070	-0,135
H1	0,193	0,239	0,192	0,095	0,612	-0,006	0,081	-0,116	0,042	0,043	0,264	0,221
A2	0,137	0,043	0,061	0,145	0,086	0,756	0,027	-0,010	0,003	0,106	-0,083	0,010
A4	0,139	0,088	0,231	-0,074	0,041	0,683	0,063	-0,094	-0,018	0,078	0,057	-0,016
A3	-0,018	0,084	0,088	0,030	0,016	0,646	-0,019	0,132	0,275	0,025	0,133	0,095
A1	0,153	0,282	-0,057	0,120	0,099	0,583	-0,048	-0,005	-0,068	0,125	0,254	0,090
D5	0,132	0,059	0,124	-0,040	0,084	-0,041	0,790	0,007	0,111	0,042	-0,038	0,052
D4	0,088	0,076	0,115	0,017	0,118	0,058	0,770	0,099	0,114	-0,029	0,104	0,105
D3	-0,052	0,030	0,098	0,172	0,141	0,035	0,657	0,201	0,066	0,090	0,242	-0,159
G11	-0,024	0,111	-0,029	0,192	0,077	0,026	0,008	0,784	0,022	-0,008	0,085	-0,138
G10	0,070	0,066	-0,095	-0,047	0,021	-0,005	0,083	0,680	0,252	-0,021	-0,161	0,103
C5	-0,089	0,008	0,146	0,186	-0,029	-0,040	0,179	0,653	0,045	0,131	0,058	0,140
E8	-0,047	0,019	0,036	0,064	0,103	0,113	0,114	0,091	0,806	0,040	0,060	-0,018
E7	0,128	0,147	0,081	-0,112	0,024	-0,013	0,062	0,170	0,728	0,132	0,024	0,069
E9	0,259	0,196	0,080	0,175	0,087	0,045	0,161	0,033	0,584	0,058	0,050	-0,189
E1	0,004	0,221	0,013	0,115	0,042	0,117	0,041	-0,076	-0,022	0,747	0,113	0,119
E3	0,068	-0,036	-0,015	-0,165	-0,060	0,162	-0,001	0,223	0,193	0,662	0,023	0,104
E2	0,337	0,042	0,185	0,049	0,172	0,054	0,058	-0,039	0,108	0,638	0,096	-0,188
D1	0,148	0,131	0,142	0,024	0,038	0,181	0,067	-0,045	0,126	0,121	0,737	0,008
D2	0,143	0,039	0,227	0,166	0,133	0,036	0,194	0,060	-0,002	0,084	0,733	0,023
B7	0,185	-0,189	0,181	0,036	0,150	-0,085	-0,084	0,094	0,000	0,065	-0,016	0,747
A5	0,016	0,065	-0,030	0,223	0,016	0,253	0,143	-0,002	-0,061	0,037	0,056	0,636

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations

5.4.1.1.6. Döndürme İşlemleri Sonucu Faktörleri Oluşturan Sorular

Yapılan analizler sonucunda belirlenen her bir faktör altında yer alan soruların soruluş amaçları ve ifadeler dikkate alınarak her bir faktör için isimlendirme yapılmadan önce güvenilirlik analizleri yapılmalıdır. Şayet bazı faktörlere ilişkin elde edilen güvenilirlik değerleri, güvenilirlik sınırlarının altındaysa o faktör kullanılmaz.

Tablo 99: Döndürme İşlemi Sonucunda Faktörleri Oluşturan Sorular

No	Faktörler	İçerdiği Sorular	Soru Sayısı
1	Faktör 1	B3, B4, B2, A9	4
2	Faktör 2	G2, G1, G3, G4	4
3	Faktör 3	C1, C2, C3, C4	4
4	Faktör 4	F3, F4	2
5	Faktör 5	H3, H2, H4, H1	4
6	Faktör 6	A2, A4, A3, A1	4
7	Faktör 7	D5, D4, D3	3
8	Faktör 8	G11, G10, C5	3
9	Faktör 9	E8, E7, E9	3
10	Faktör 10	E1, E3, E2	3
11	Faktör 11	D1, D2	2
12	Faktör 12	B7, A5	2
		Toplam	38

Yapılan analizler sonucunda belirlenen her bir faktör altında yer alan soruların dağılımı yukarıda tablo halinde sunulmuştur. Bu kapsamda 12 faktör altında 38 sorunun yer almaktadır.

5.4.1.2. Faktörlerin Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Faktör 1 altında B3, B4, B2 ve A9 soruları yer almaktadır. Faktör 1 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu'na göre Cronbach's Alpha değeri 0,769 olarak bulunmuştur. Bu değer, faktörün güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu soruların tamamı SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach's Alpha if Item Deleted değerlerinden hiç birisinin 0,769 değerinden büyük olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 100: Faktör 1 Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,769	4		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B3	5,550	3,632	0,693	0,651
B4	5,510	3,939	0,559	0,720
B2	5,450	3,513	0,537	0,739
A9	5,650	3,991	0,513	0,743

Güvenirlilik analiz sonuçlarına göre Faktör 1 altında yer alan sorular aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 101: Faktör 1'i Oluşturan Soru ve İçerikleri

No	Soru	Soru İçeriği
1	B3	Banka yetkilisinin KOBİlere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.
2	B4	Bankacılar, KOBİlere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.
3	B2	Kriz dönemlerinde KOBİlere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.
4	A9	Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.

Faktör 2 altında G2, G1, G3 ve G4 soruları yer almaktadır. Faktör 1 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu'na göre Cronbach's Alpha değeri 0,779 olarak bulunmuştur. Bu değer, faktörün güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu soruların tamamı SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach's Alpha if Item Deleted değerlerinden hiç birisinin 0,779 değerinden büyük olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 102: Faktör 2'nin Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,779	4		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
G2	6,020	3,409	0,663	0,682
G1	5,950	3,387	0,613	0,712
G3	6,200	3,890	0,600	0,720
G4	6,210	4,255	0,474	0,778

Güvenirlilik analizleri sonucunda Faktör 2 altında yer alan sorular aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 103: Faktör 2'yi Oluşturan Soru ve İçerikleri

No	Soru	Soru İçeriği
1	G2	KOBİler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.
2	G1	KOBİler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.
3	G3	Kredi faiz oranı, KOBİlerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.
4	G4	Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.

Faktör 3 altında C1, C2, C3 ve C4 soruları yer almaktadır. Faktör 3 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu'na göre Cronbach's Alpha değeri 0,790 olarak bulunmuştur. Bu değer, faktörün güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu soruların tamamı SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach's Alpha if Item Deleted değerlerinden hiç birisinin 0,790 değerinden büyük olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 104: Faktör 3'ün Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,790	4		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	6,220	4,013	0,642	0,716
C2	5,980	4,076	0,582	0,748
C3	6,460	4,600	0,569	0,755
C4	6,330	4,152	0,609	0,733

Güvenirlilik analiz sonuçlarına göre Faktör 3 altında yer alan sorular aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 105: Faktör 3'ü Oluşturan Soru ve İçerikleri

No	Soru	Soru İçeriği
1	C1	Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİlerin bankalarla ilişkileri iyidir.
2	C2	Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİler, kolay kredi bulabilmektedir.
3	C3	KOBİler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.
4	C4	Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.

Faktör 4 altında F3, F4, F5 ve F7 soruları yer almaktadır. Faktör 4 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu'na göre Cronbach's Alpha değeri 0,736 olarak bulunmuştur. Bu soruların tamamı SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach's Alpha if Item Deleted değerlerinden F7 sorusunun değeri 0,736 değerinden büyük (0,749) olduğu tespit edilmiştir. Analiz F7 sorusu çıkarılarak tekrar yapılmıştır.

Tablo 106: Faktör 4’ün Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,736	4		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
F3	8,320	4,624	0,643	0,605
F4	8,570	4,937	0,608	0,630
F5	8,360	5,391	0,476	0,705
F7	8,490	5,587	0,398	0,749

F7 sorusu hariç Faktör 4 altında F3, F4 ve F5 soruları yer almaktadır. F7 sorusu hariç Faktör 4 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu’na göre Cronbach’s Alpha değeri 0,749 olarak bulunmuştur. Faktör 4 altında bulunan üç sorunun tamamı SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach’s Alpha if Item Deleted değerlerinden F5 sorusunun değeri 0,749 değerinden büyük(0,807) olduğu tespit edilmiştir. Analiz F5 sorusu çıkarılarak tekrar yapılmıştır.

Tablo 107: F7 Sorusu Hariç Faktör 4’ün Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,749	3		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
F3	5,560	2,489	0,665	0,555
F4	5,820	2,716	0,633	0,599
F5	5,610	3,181	0,444	0,807

F5 sorusu hariç Faktör 4 altında F3 ve F4 soruları yer almaktadır. F5 Sorusu hariç Faktör 4 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu’na göre Cronbach’s Alpha değeri 0,807 olarak bulunmuştur. Faktör 4 altında bulunan iki sorunun tamamı SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach’s Alpha if Item Deleted sütununda

hiçbir değer hesaplanmamış olmasının nedeni bu faktörün 2 sorudan oluşmasından kaynaklanmaktadır. 0,807 değeri güvenilirlik sınırlarının üstünde olduğundan Faktör 4'ü oluşturan F3 ve F4 soruları faktörü tutarlı bir şekilde açıklamaktadır.

Tablo 108: F5 Sorusu Hariç Faktör 4'ün Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,807	2		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
F3	2,680	0,896	0,678	.a
F4	2,930	1,000	0,678	.a

Güvenirlilik analizi ile elde edilen Faktör 4 altında yer alan sorular aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 109: Faktör 4'ü Oluşturan Sorular ve İçerikleri

No	Soru	Soru İçeriği
1	F3	KOBİler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.
2	F4	KOBİler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.

Faktör 5 altında H3, H2, H4 ve H1 soruları yer almaktadır. Faktör 5 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu'na göre Cronbach's Alpha değeri 0,739 olarak bulunmuştur. Bu değer, faktörün güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu soruların tamamı SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach's Alpha if Item Deleted değerlerinden hiç birisinin 0,739 değerinden küçük olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 110: Faktör 5'in Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,739	4		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H3	7,190	5,076	0,492	0,703
H2	7,540	4,817	0,654	0,611
H4	7,160	5,201	0,446	0,730
H1	7,580	5,114	0,548	0,670

Güvenirlilik analizi ile elde edilen Faktör 5 altında yer alan sorular aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 111: Faktör 5'ü Oluşturan Sorular ve İçerikleri

No	Soru	Soru İçeriği
1	H3	Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.
2	H2	Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİlere kredi vermek için çaba içine girmiştir.
3	H4	Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİlere kredi vermede daha isteklidir.
4	H1	Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİlerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.

Faktör 6 altında A2, A4, A3 ve A1 soruları yer almaktadır. Faktör 6 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu'na göre Cronbach's Alpha değeri 0,698 olarak bulunmuştur. Bu değer, faktörün güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu soruların tamamı SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach's Alpha if Item Deleted değerlerinden hiç birisinin 0,698 değerinden büyük olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 112: Faktör 6'nın Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,698	4		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A2	6,430	4,807	0,531	0,603
A4	6,610	5,057	0,484	0,634
A3	6,540	5,267	0,437	0,662
A1	6,660	4,907	0,479	0,637

Güvenirlilik analizi ile elde edilen Faktör 6 altında yer alan sorular aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 113: Faktör 6'yı Oluşturan Sorular ve İçerikleri

No	Soru	Soru İçeriği
1	A2	ATM hizmetinin olması, KOBİlerin banka tercihinde etkilidir.
2	A4	POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİlerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.
3	A3	İnternet bankacılık hizmeti, KOBİlerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.
4	A1	KOBİler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.

Faktör 7 altında D5, D4 ve D3 soruları yer almaktadır. Faktör 7 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu'na göre Cronbach's Alpha değeri 0,710 olarak bulunmuştur. Bu değer, faktörün güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu soruların tamamı SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach's Alpha if Item Deleted değerlerinden hiç birisinin 0,710 değerinden büyük olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 114: Faktör 7'nin Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,710	3		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D5	5,330	2,466	0,522	0,631
D4	5,360	2,559	0,596	0,539
D3	5,210	2,820	0,474	0,685

Güvenirlilik analizi ile elde edilen Faktör 7 altında yer alan sorular aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 115: Faktör 7'yi Oluşturan Sorular ve İçerikleri

No	Soru	Soru İçeriği
1	D5	KOBİlerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.
2	D4	KOBİler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.
3	D3	İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.

Faktör 8 altında G11, G10 ve C5 soruları yer almaktadır. Faktör 8 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu'na göre Cronbach's Alpha değeri 0,638 olarak bulunmuştur. Bu soruların tamamı SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach's Alpha if Item Deleted değerlerinden hiç birisinin 0,638 değerinden büyük olmadığı tespit edilmiştir. Ancak Cronbach's Alpha değerinin 0,70'in altında olması nedeniyle Faktör 8, bundan sonraki analizlere dahil edilmemiştir. Güvenirlilik analizi ile elde edilen Faktör 8 altında yer alan sorular aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 116: Faktör 8'in Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,638	3		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
G11	5,800	2,543	0,485	0,485
G10	5,970	2,733	0,428	0,566
C5	5,690	2,750	0,428	0,565

Faktör 9 altında E8, E7 ve E9 soruları yer almaktadır. Faktör 9 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu'na göre Cronbach's Alpha değeri 0,671 olarak bulunmuştur. Bu soruların tamamı SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach's Alpha if Item Deleted değerlerinden hiç birisinin 0,671 değerinden büyük olmadığı tespit edilmiştir. Araştırma konusu kapsamındaki aynı grup soruların Faktör 9 ve Faktör 10'da iki ayrı şekilde gruplanmıştır. Ancak Faktör 10'nun Cronbach's Alpha değerinin 0,584 olması, buna karşın Faktör 9'un Cronbach's Alpha değerinin ise 0,671 güvenirlilik değerine sahip olduğu tespit edilmiştir. Diğer faktörlerin Cronbach's Alpha değerlerinin 0,70 ve üzeri olması nedeniyle araştırma soru gruplarından "İletişim-Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı" değişkeni için en yüksek güvenirlilik değerinin Faktör 9'un 0,671 Cronbach's Alpha değeri olduğu tespit edilmiştir. Araştırma konusuna paralel olmak amacıyla Faktör 9, bundan sonraki analizlere dahil edilmiştir.

Tablo 117: Faktör 9'un Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,671	3		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E8	4,400	1,906	0,503	0,550
E7	4,920	2,173	0,513	0,542
E9	4,860	2,159	0,439	0,633

Güvenirlilik analizi ile elde edilen Faktör 9 altında yer alan sorular aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 118: Faktör 9’u Oluşturan Sorular ve İçerikleri

No	Soru	Soru İçeriği
1	E8	Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.
2	E7	Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİlerin kredi kullanımını etkilemektedir.
3	E9	Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİlerin kredi kullanımını etkilemektedir.

Faktör 10 altında E1, E2 ve E3 soruları yer almaktadır. Faktör 10 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu’na göre Cronbach’s Alpha değeri 0,584 olarak bulunmuştur. Faktör 10 altında üç soru bulunmaktadır. Bu soruların tamamı SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach’s Alpha if Item Deleted değerlerinden hiç birisinin 0,584 değerinden büyük olmadığı tespit edilmiştir. Ancak Cronbach’s Alpha değerinin 0,70’den düşük olması bu faktörün kullanılamayacağı anlamına gelmektedir. Bu nedenle Faktör 10’nu oluşturan sorular bundan sonraki analizlerde kullanılmayacaktır. Güvenirlilik analizi ile elde edilen Faktör 10 altında yer alan soruların analiz sonuçları aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 119: Faktör 10’un Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,584	3		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	4,440	2,208	0,397	0,479
E2	4,810	2,624	0,429	0,450
E3	4,360	2,253	0,368	0,527

Faktör 11 altında D1 ve D2 soruları yer almaktadır. Faktör 11 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu'na göre Cronbach's Alpha değeri 0,636 olarak bulunmuştur. Bu faktör iki sorudan oluştuğundan SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach's Alpha if Item Deleted hesaplanamamıştır. Cronbach's Alpha değerinin 0,70'in altında olması nedeniyle Faktör 11, bundan sonraki analizlere dahil edilmemiştir. Güvenirlilik analizi ile elde edilen Faktör 11 altında yer alan soruların analiz sonuçları aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 120: Faktör 11'in Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,636	2		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D1	2,16	0,675	0,467	.a
D2	2,05	0,637	0,467	.a

Faktör 12 altında B7 ve A5 soruları yer almaktadır. Faktör 12 Güvenirlilik Analiz Sonuçları Tablosu'na göre Cronbach's Alpha değeri 0,418 olarak bulunmuştur. Bu faktör iki sorudan oluştuğundan SPSS programında analiz edildiğinde elde edilen Cronbach's Alpha if Item Deleted hesaplanamamıştır. Cronbach's Alpha değerinin düşük olması bu faktörün kullanılmayacağı anlamına gelmektedir. Ayrıca Cronbach's Alpha değerinin 0,70'in altında olduğundan Faktör 10'u oluşturan sorular bundan sonraki analizlerde kullanılmayacaktır. Güvenirlilik analizi ile elde edilen Faktör 12 altında yer alan soruların analiz sonuçları aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 121: Faktör 12'nin Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Reliability Statistics				
	Cronbach's Alpha	N of Items		
	0,418	2		

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B7	2,890	1,016	0,264	.a
A5	2,690	1,068	0,264	.a

Güvenirlilik analizleri sonucunda Faktör 1, Faktör 2, Faktör 3, Faktör 4, Faktör 5, Faktör 6, Faktör 7 ve Faktör 9 Cronbach's Alpha değerlerinin güvenirlilik için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan Faktör 8, Faktör 10, Faktör 11 ve Faktör 12'nin Cronbach's Alpha değerlerinin güvenirlilik için yeterli olmadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle güvenirlilik analizi sonucunda güvenirliliği yeterli olmayan 4 faktör, analizlerden çıkarılmıştır.

Güvenirlilik analizleri ile güvenirlilikleri yeterli bulunan faktörler ve içerdikleri sorular, aşağıda tablo halinde sunulmuştur. Bundan sonra araştırmanın analizleri, 8 faktör ve 28 soru ile yapılacaktır.

Tablo 122: Güvenirlilik Analiz Sonrası Faktörler ve Sorular

No	Faktörler	İçerdiği Sorular	Soru Sayısı
1	Faktör 1	B3, B4, B2, A9	4
2	Faktör 2	G2, G1, G3, G4	4
3	Faktör 3	C1, C2, C3, C4	4
4	Faktör 4	F3, F4	2
5	Faktör 5	H3, H2, H4, H1	4
6	Faktör 6	A2, A4, A3, A1	4
7	Faktör 7	D5, D4, D3	3
8	Faktör 9	E8, E7, E9	3
Toplam			28

Tablo 123: Açıklayıcı Faktör Analizi Dışında Tutulan Sorular

ANKET KODU	SORU İÇERİKLERİ
1	A5 Bankaların KOBİ'lere dönük KOBİ Bankacılığı uygulaması yeterlidir.
2	A6 KOBİ'ler, Kredi vadesi uzun olan bankayla çalışmayı tercih ederler.
3	A7 Bankacılık işlemlerinde Türk bankaları tercih edilmelidir.
4	A8 KOBİ'lere dönük kredi politikası olan bankalar, tercih edilmektedir.
5	B1 Bankanın müşteri nezdindeki imajı, banka ile çalışmayı etkilemektedir.
6	B5 Banka şubesi ile yaşanan sorunlar, kredi kullanmayı etkilemiştir.
7	B6 KOBİ'ler, kredi şartlarını sağlamadığı halde bankasıyla çalışmaya devam ederler.
8	B7 Bankalar tarafından KOBİ'lerin kredi sorunlarına ilgi duyulduğuna ve çözüm arandığına inanıyorum.
9	C5 KOBİ'lerin kredi kullanım büyüklüğünü, aile şirketi olup olmamaları etkilemektedir.
10	C6 Kayıtdışı işlemleri olan KOBİ'ler, kredi temininde zorluk çekmektedir.
11	C7 KOBİ'lerin bankalara sundukları finansal tablolar, kredi almalarında bankalarca yeterli bulunmamaktadır.
12	D1 Krediler hakkında bilgi sahibi olma, banka ile çalışmayı etkiler.
13	D2 Daha önce kredi kullanan firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetmektedirler.
14	D6 Kredi kullanmış KOBİ'ler, bankalarla kredi ilişkilerinde daha başarılıdır.
15	D7 Aldığı kredi taksitlerini düzenli ödeyemeyen firmalar, bankalarca iyi karşılanmaktadır.
16	E1 KOBİ'ler, kendilerine en yakın banka şubesi ile çalışmayı tercih ederler.
17	E2 Kolay ulaşılabilen şube müdürü, banka ile çalışmayı etkiler.
18	E3 Şube önünde otopark olan bankayı, otoparkı olmayana tercih ederim.
19	E4 KOBİ'lere dönük müşteri temsilcisinin bulunması banka ile çalışmayı etkilemektedir.
20	E5 KOBİ'lerin kredi ihtiyacı doğmadığı sürece bankalarla görüşmesine ihtiyaç yoktur.
21	E6 KOBİ'ler, karar ve işlem hızı yüksek bankaları tercih ederler.
22	E10 Banka yöneticileri, değişen ekonomik şartlara göre KOBİ'lerin finansal ihtiyaçlarına çözüm bulmalıdır.
23	F1 Finansman sıkıntısı çeken firmalar, bankalarla pazarlık yapamamaktadırlar.
24	F2 Genelde KOBİ'ler maaş ödemesi, vergi, SSK prim ödemesi vb. yasal ödemeler haricinde bankalarla çalışmazlar.
25	F5 KOBİ'ler nakit fazlalarını bankada vadeli mevduat olarak değerlendirmektedir.
26	F6 KOBİ'ler, Nakit dengesini sağlamak amacıyla alacakları için erken tahsil politikası uygulamaktadır.
27	F7 KOBİ'ler, İşletme faaliyetlerini karşılayabilecek nakit miktarını bankada vadesiz mevduatta bulundurmaktadır.
28	G5 Teminat olarak önerilen varlıkların bankaca kabul edilmemesi, kredi almayı etkilemektedir.
29	G6 Kredi sözleşmelerinin sayfa sayısının fazla olması, bankalarla çalışmayı etkiler.
30	G7 Kredi kullanımında prosedürün fazla olması KOBİ'lerin kredi kullanımını olumsuz etkilemektedir.
31	G8 Bankaca sunulan kredi türlerinin çeşitliliği, banka ile çalışmayı etkilemektedir.
32	G9 Banka kredisinin döviz veya Türk Lirası cinsinden olması, banka ile çalışmaya katkı sağlamaktadır.
33	G10 Bankalar kısa vadeli kredi vermeyi, işletmeler ise uzun vadeli kredi almayı tercih ederler. Bu da banka ile kredi ilişkisine girmeyi olumsuz etkiler.
34	G11 Bankalar, nakit kredi yerine gayri nakdi kredi vermeyi tercih etmektedirler. Bu ise işletmenin finansal ihtiyacına uygun düşmemektedir.
35	H5 Bankalar KOBİ'lere kredi verirken, faaliyet gösterilen sektörü de dikkate almaktadırlar.
36	H6 Bankaların tabi olduğu regülasyonlar, KOBİ'lere kredi vermelerini sınırlandırmaktadır.
37	H7 KOBİ'ler, piyasada güven duyulan banka ile çalışmayı istemektedirler. Bu da KOBİ-Banka ilişkilerini olumlu etkilemektedir.

5.4.1.3. Son Faktör Analizi

Güvenirlilik analizleri sonucu elde edilen Faktör 1, Faktör 2, Faktör 3, Faktör 4, Faktör 5, Faktör 6, Faktör 7 ve Faktör 9'un altında yer alan 28 soru ile elde edilen Açıklanan Toplam Varyans Tablosu aşağıda sunulmuştur.

Tablo 124: Son Faktör Analizinin Açıklanan Toplam Varyansı

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,546	23,379	23,379	2,573	9,190	9,190
2	2,123	7,581	30,960	2,564	9,156	18,345
3	2,030	7,251	38,211	2,528	9,028	27,374
4	1,746	6,236	44,447	2,247	8,024	35,398
5	1,512	5,401	49,848	2,152	7,686	43,084
6	1,376	4,913	54,761	1,950	6,963	50,047
7	1,263	4,511	59,272	1,942	6,937	56,984
8	1,115	3,981	63,253	1,755	6,269	63,253
9	0,817	2,918	66,172			
10	0,776	2,772	68,944			
11	0,738	2,636	71,580			
12	0,720	2,570	74,150			
13	0,677	2,418	76,568			
14	0,646	2,307	78,875			
15	0,605	2,160	81,035			
16	0,574	2,050	83,085			
17	0,535	1,912	84,997			
18	0,503	1,796	86,794			
19	0,497	1,775	88,569			
20	0,481	1,717	90,286			
21	0,420	1,501	91,787			
22	0,413	1,474	93,261			
23	0,375	1,341	94,601			
24	0,359	1,281	95,882			
25	0,335	1,196	97,078			
26	0,294	1,049	98,128			
27	0,286	1,022	99,149			
28	0,238	0,851	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Güvenirlilik Analizleri sonucu elde edilen Son Faktör Analizinin Açıklanan Toplam Varyans Tablosu'na göre KOBİ-Banka İlişki Yönetimi araştırmasının 8 boyuttan oluştuğu ve toplam varyansın %63,253'un bu alt boyutlar tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 125: Son Faktör Analizi KMO ve Bartlett Küresellik Testi SPSS Çıktısı

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,833
	Approx. Chi-Square	5.151
Bartlett's Test of Sphericity	df	378
	Sig.	0,000

Son faktör analizi kapsamında elde edilen KMO değeri, 0,833 olarak bulunmuştur. Ayrıca ki kare değeri 5.151, serbestlik değeri(df) 378 olarak bulunmuştur.

Tablo 126: Son Faktör Analizi Rotated Component Matrixi

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
B3	0,847	0,048	0,119	0,045	0,116	0,112	0,056	-0,019
B4	0,748	0,147	0,111	0,025	0,084	0,100	0,140	0,018
B2	0,680	0,025	0,184	0,180	0,071	0,036	0,027	-0,016
A9	0,554	0,201	0,230	0,181	0,248	0,052	-0,014	0,022
G2	-0,018	0,808	0,054	0,065	0,141	0,069	0,050	0,150
G1	0,080	0,771	0,010	0,168	0,164	-0,010	0,022	0,108
G3	0,157	0,737	0,103	0,051	0,132	0,137	0,072	0,040
G4	0,183	0,595	0,173	0,080	-0,055	0,279	0,095	0,009
C1	0,136	0,117	0,775	0,100	0,091	0,044	0,130	0,084
C2	-0,003	-0,044	0,758	0,142	0,146	0,049	0,191	0,080
C4	0,308	0,074	0,697	0,198	0,057	0,046	0,017	0,072
C3	0,289	0,198	0,660	0,023	0,076	0,129	0,063	-0,005
H2	0,129	0,170	0,226	0,767	-0,016	0,037	0,134	0,081
H3	0,015	0,008	-0,016	0,736	0,186	0,026	0,151	0,087
H1	0,243	0,221	0,261	0,671	0,024	-0,056	0,075	0,061
H4	0,087	0,046	0,076	0,614	0,075	0,333	0,074	0,040
A2	0,126	0,038	0,033	0,076	0,778	0,002	0,036	0,084
A4	0,136	0,096	0,259	0,034	0,663	0,011	0,023	-0,163
A3	-0,007	0,066	0,102	0,033	0,662	0,263	0,028	0,067
A1	0,207	0,266	-0,018	0,132	0,636	-0,083	-0,017	0,126
E8	-0,044	0,022	0,033	0,111	0,122	0,792	0,118	0,066
E7	0,134	0,138	0,073	0,029	0,008	0,766	0,066	-0,078
E9	0,231	0,233	0,097	0,074	0,030	0,591	0,140	0,147
D4	0,103	0,066	0,111	0,131	0,073	0,087	0,808	0,005
D5	0,130	0,057	0,128	0,096	-0,052	0,089	0,767	-0,122
D3	-0,034	0,073	0,099	0,137	0,044	0,132	0,709	0,198
F3	-0,032	0,098	0,101	0,115	0,051	-0,001	0,076	0,883
F4	0,033	0,179	0,083	0,096	0,053	0,094	-0,018	0,872

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Son Faktör analizinden elde edilen Rotated Component matrice göre bütün faktörler altına yer alan soruların 0,5 değerinin üstünde faktör ağırlığına sahip olduğu tespit edilmiştir.

5.4.1.4. Faktörlerin İsimlendirilmesi

Son faktör analizinden elde edilen Rotated Component matrice göre faktör yükleri hesaplanan değişkenlerin 28 maddeden ve 8 boyuttan oluştuğu görülmektedir. KOBİ'lerin Kredi ve Likidite açısından KOBİ-Banka ilişki yönetim eğilimlerini belirlemeye dönük hazırlanan araştırma anketi ile elde edilen verilere faktör analizi uygulanmıştır. Bu analizlerden sonra faktörleri oluşturan ifadeler de dikkate alınarak Faktör 1 “**Müşteri Memnuniyeti**”, Faktör 2 “**Kredinin Yapısı ve Prosedürler**”, Faktör 3 “**Kurumsallaşma ve Raporlama**”, Faktör 4 “**Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar**”, Faktör 5 “**Dağıtım Kanalları**”, Faktör 6 “**İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı**”, Faktör 7 “**Bilgi ve Uzmanlık**” ve Faktör 8 “**Likidite Yönetimi**” şeklinde isimlendirilmiştir.

5.4.1.5. Açıklayıcı Faktör Analizi Genel Sonuçları

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklere uygulanan güvenilirlik ve geçerlilik analizleri ile elde edilen faktörlerin yükleri, öz değerleri, varyans yüzdeleri ve Cronbach's Alpha katsayılarının sonuçları aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 127: Açıklayıcı Faktör Analizi Genel Sonuçları

FAKTÖRLER		Faktör Yükleri	Öz Değer	Varyans (%)	Alfa Katsayısı
FAKTÖR 1: Müşteri Memnuniyeti			6,546	23,379	0,769
B3	Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.	0,847			
B4	Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.	0,748			
B2	Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.	0,680			
A9	Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.	0,554			
FAKTÖR 2: Kredinin Yapısı ve Prosedürler			2,123	7,581	0,779
G2	KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.	0,808			
G1	KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.	0,771			
G3	Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.	0,737			
G4	Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.	0,595			
FAKTÖR 3: Kurumsallaşma ve Raporlama			2,030	7,251	0,790
C1	Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.	0,775			
C2	Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.	0,758			
C4	KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.	0,697			
C3	Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.	0,660			
FAKTÖR 4: Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar			1,746	6,236	0,739
H2	Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.	0,767			
H3	Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.	0,736			
H1	Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.	0,671			
H4	Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.	0,614			
FAKTÖR 5: Dağıtım Kanalları			1,512	5,401	0,698
A2	ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.	0,778			
A4	POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.	0,663			
A3	İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.	0,662			
A1	KOBİ'ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.	0,636			
FAKTÖR 6: İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı			1,376	4,913	0,671
E8	Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.	0,792			
E7	Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.	0,766			
E9	Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.	0,591			
FAKTÖR 7: Bilgi ve Uzmanlık			1,263	4,511	0,710
D4	KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.	0,808			
D5	KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.	0,767			
D3	İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.	0,709			
FAKTÖR 8: Likidite Yönetimi			1,115	3,981	0,807
F3	KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.	0,883			
F4	KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.	0,872			
Açıklanan Toplan Varyans			63,253		
KMO Örneklem Yeterliliği (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy): 0,833					
Bartlett's Test of Sphericity: 378 p< 0 ,000					

Açıklayıcı Faktör Analizi sonucu ortaya çıkan boyutlar ve bunların içerdiği sorular incelenerek aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

Müşteri Memnuniyeti (Faktör 1): Faktör kendi içinde 0,769 güvenilirliğe (Cronbach's Alpha) sahip ve toplam varyansın % 23,379'unu açıklayan dört değişkenden meydana gelmektedir. Faktörü meydana getiren değişkenler, müşteri memnuniyeti üzerinde etkili olan unsurları ifade etmektedir. Faktöre en büyük katkıyı B3 "Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar." değişkeni (faktör yükü 0,847) sağlamaktadır. Faktöre katkı sağlayan diğer değişkenler B4 "Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır." (faktör yükü 0,748), B2 "Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir." (faktör yükü 0,680) ve A9 "Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir." (faktör yükü 0,554) şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu faktörün Öz değerinin 6,546 olarak bulunmuştur. Diğer yandan bu faktöre ait değişkenlerin faktör yüklerinin %50'nin üzerinde çıktığı tespit edilmiştir.

Kredinin Yapısı ve Prosedürler (Faktör 2): Faktör kendi içinde 0,779 güvenilirliğe sahip ve toplam varyansın %7,581'ni açıklayan dört değişkenden meydana gelmektedir. Faktörü meydana getiren değişkenler, kredinin yapısı ve prosedürler üzerinde etkili olan unsurları içermektedir. Bu çerçevede faktöre en büyük katkıyı G2 "KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler." değişkeni (faktör yükü 0,808) sağlamaktadır. Faktöre katkı sağlayan diğer değişkenler ise G1 "KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır." değişkeni (faktör yükü 0,771), G3 "Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir." değişkeni (faktör yükü 0,737) ve G4 "Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir." değişkeni (faktör yükü 0,595) şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu faktörün Öz değerinin 2,123 olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan bu faktöre ait değişkenlerin faktör yüklerinin %50'nin üzerinde çıktığı tespit edilmiştir.

Kurumsallaşma ve Raporlama (Faktör 3): Faktörün kendi içinde 0,790 güvenilirliğe sahip ve toplam varyansın %7,251’ni açıklayan dört değişkenden meydana geldiği tespit edilmiştir. Faktörü meydana getiren değişkenler, KOBİ’lerin kurumsallaşma ve raporlama düzeylerinin KOBİ-Banka ilişki yönetimi üzerinde etkili olan unsurları içermektedir. Bu çerçevede faktöre en büyük katkıyı C1 “Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ’lerin bankalarla ilişkileri iyidir.” değişkeni (faktör yükü 0,775) sağlamaktadır. Faktöre katkı sağlayan diğer değişkenler ise C2 “Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ’ler, kolay kredi bulabilmektedir.” değişkeni (faktör yükü 0,758), C4 “KOBİ’ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.” değişkeni (faktör yükü 0,697) ve C3 “Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ’ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.” değişkeni (faktör yükü 0,660) şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu faktörün Öz değerinin 2,030 olduğu tespit edilmiştir. Bu faktöre ait değişkenlerin faktör yüklerinin %50’nin üzerinde çıktığı tespit edilmiştir.

Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar (Faktör 4): Faktörün kendi içinde 0,739 güvenilirliğe sahip ve toplam varyansın %6,236’sını açıklayan dört değişkenden meydana geldiği tespit edilmiştir. Faktörü meydana getiren değişkenler, Bankacılık sektörünün yapısı ve regülasyonların KOBİ-Banka ilişki yönetimi üzerinde etkili olan unsurları içermektedir. Bu çerçevede faktöre en büyük katkıyı H2 “Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ’lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.” değişkeni (faktör yükü 0,767) sağlamaktadır. Faktöre katkı sağlayan diğer değişkenler ise H3 “Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.” değişkeni (faktör yükü 0,736), H1 “Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ’lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.” değişkeni (faktör yükü 0,671) ve H4 “Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ’lere kredi vermede daha isteklidir.” değişkeni (faktör yükü 0,614) şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu faktörün Öz değerinin 1,746 olduğu tespit edilmiştir. Bu faktöre ait değişkenlerin faktör yüklerinin %50’nin üzerinde çıktığı tespit edilmiştir.

Dağıtım Kanalları (Faktör 5): Faktörün kendi içinde 0,698 güvenirliliğe sahip ve toplam varyansın %5,401’ni açıklayan dört değişkenden meydana geldiği tespit edilmiştir. Faktörü meydana getiren değişkenler, bankaların dağıtım kanallarının KOBİ-Banka ilişki yönetimi üzerinde etkili olan unsurları içermektedir. Bu çerçevede faktöre en büyük katkıyı A2 “ATM hizmetinin olması, KOBİ’lerin banka tercihinde etkilidir.” değişkeni (faktör yükü 0,778) sağlamaktadır. Faktöre katkı sağlayan diğer değişkenler ise A4 “POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ’lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.” değişkeni (faktör yükü 0,663), A3 “İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ’lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.” değişkeni (faktör yükü 0,662) ve A1 “KOBİ’ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.” değişkeni (faktör yükü 0,636) şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu faktörün Öz değerinin 1,512 olduğu tespit edilmiştir. Bu faktöre ait değişkenlerin faktör yüklerinin %50’nin üzerinde çıktığı tespit edilmiştir.

İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı (Faktör 6): Faktörün kendi içinde 0,671 güvenirliliğe sahip ve toplam varyansın %4,913’nü açıklayan üç değişkenden meydana geldiği tespit edilmiştir. Faktörü meydana getiren değişkenler, KOBİ-Banka ilişki yönetimi üzerinde etkili olan iletişim, ulaşılabilirlik ve işlem hızını içermektedir. Bu çerçevede faktöre en büyük katkıyı E2 “Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.” değişkeni (faktör yükü 0,792) sağlamaktadır. Faktöre katkı sağlayan diğer değişkenler ise E7 “Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ’lerin kredi kullanımını etkilemektedir.” değişkeni (faktör yükü 0,766), ve E9 “Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ’lerin kredi kullanımını etkilemektedir.” değişkeni (faktör yükü 0,591) şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu faktörün Öz değerinin 1,376 olduğu tespit edilmiştir. Bu faktöre ait değişkenlerin faktör yüklerinin %50’nin üzerinde çıktığı tespit edilmiştir.

Bilgi ve Uzmanlık (Faktör 7): Faktörün kendi içinde 0,710 güvenirliliğe sahip ve toplam varyansın %4,511’ni açıklayan üç değişkenden meydana geldiği tespit edilmiştir. Faktörü meydana getiren değişkenler, KOBİ-Banka ilişki yönetimi üzerinde etkili olan KOBİ’lerin kredi ve likidite yönetimi için bilgi ve uzmanlık düzeylerini

içermektedir. Bu çerçevede faktöre en büyük katkıyı D4 “KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.” değişkeni (faktör yükü 0,808) sağlamaktadır. Faktöre katkı sağlayan diğer değişkenler ise D5 “KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.” değişkeni (faktör yükü 0,767), ve D3 “İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.” değişkeni (faktör yükü 0,709) şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu faktörün Öz değerinin 1,263 olduğu tespit edilmiştir. Bu faktöre ait değişkenlerin faktör yüklerinin %50'nin üzerinde çıktığı tespit edilmiştir.

Likidite Yönetimi (Faktör 8): Faktörün kendi içinde 0,807 güvenilirliğe sahip ve toplam varyansın %3,981'ni açıklayan iki değişkenden meydana geldiği tespit edilmiştir. Faktörü meydana getiren değişkenler, KOBİ'lerin likidite yönetimi üzerinde etkili olan unsurları içermektedir. Bu çerçevede faktöre en büyük katkıyı F3 “KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.” değişkeni (faktör yükü 0,883) sağlamaktadır. Faktöre katkı sağlayan diğer değişkenin ise F4 “KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.” değişkeni (faktör yükü 0,872) şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu faktörün Öz değerinin 1,115 olduğu tespit edilmiştir. Bu faktöre ait değişkenlerin faktör yüklerinin %50'nin üzerinde çıktığı tespit edilmiştir.

Araştırma anketi ana değişkenlerinde Dağıtım Kanalları soru grubunda yer alan A9(Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.) değişkeninin faktör analizi ile Müşteri Memnuniyeti grubu altında yer aldığı tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin 0,50 değeri ile karşılaştırıldığında, toplam açıklanan varyans değerlerinin %63,253 olduğu ve öngörülen değer üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir ve geçerli olduğu tespit edilmiştir.

5.4.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Bu çalışmada, araştırmanın temel hipotezlerini test edebilmek amacıyla IBM SPSS Statistic 21 ve IBM SPSS AMOS 21 programları kullanılmıştır. Araştırma

modelinde toplam sekiz gizli değişken bulunmaktadır. Modelde yer alan gizli değişkenler elipslerle, gizli değişkenleri ölçmek amacıyla belirlenen gösterge değişkenler ise dikdörtgenler halinde gösterilmiştir.

Araştırma kapsamında faktör analizi sonucunda güvenilirlik ve geçerlilik analizi ile yeterli kabul edilen sorular, AMOS'ta çakışmalar oluşmaması nedeniyle yeniden kodlanmıştır. Bu kodlama ile elde edilen değişkenler, bundan sonraki analizlerde kullanılacaktır.

Tablo 128: AMOS Soru Kodları ve Soru İçerikleri

Faktörler	AMOS Kodu	AMOS Soru Kodu	Anket Soru Kodu	Sorular
Dağıtım Kanalları	DagKan	D1	A1	KOBİ'ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.
		D2	A2	ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.
		D3	A3	İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.
		D4	A4	POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.
Müşteri Memnuniyeti	MusMem	D5	A9	Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.
		D6	B2	Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.
		D7	B3	Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.
		D8	B4	Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.
Kurumsallaşma ve Raporlama	KurumRap	D9	C1	Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.
		D10	C2	Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.
		D11	C3	KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.
		D12	C4	Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.
Bilgi ve Uzmanlık	BilgiUzm	D13	D3	İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.
		D14	D4	KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.
		D15	D5	KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.
İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı	İletUlslHız	D16	E7	Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.
		D17	E8	Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.
		D18	E9	Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.
Likidite Yönetimi	LikidYön	D19	F3	KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.
		D20	F4	KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.
		D21	G1	KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.
		D22	G2	KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.
Kredinin Yapısı ve Prosedürler	KreYapPros	D23	G3	Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.
		D24	G4	Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.
		D25	H1	Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.
		D26	H2	Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.
Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar	BanSekYapReg	D27	H3	Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.
		D28	H4	Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.

Doğrulayıcı Faktör Analiz (DFA) kapsamında İlişkisiz Model için DFA, Birincil Seviye DFA, İkincil Seviye DFA ve Tek Faktörlü Model İçin DFA yapılacaktır.

5.4.2.1. İlişkisiz Model İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi

İlişkisiz model, gözlenen değişkenlerin birden fazla, birbiriyle hiçbir bağlantısı olmayan ilişkisiz faktörler altında toplandığı modele denir.¹⁶³ DFA’da yapılan farklı modellerin test edilerek en uygun modelin hangisinin olduğunun görülmesi için önce gözlenen değişkenlerin ilişkisiz faktörlerde toplandığı ilişkisiz modelin oluşturulması gerekmektedir. Daha sonra elde edilen uyum iyiliği indekslerine bakılarak model analiz edilmektedir. Bu çerçevede ilişkisiz modelde yer alan değişkenlerin yapısı aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

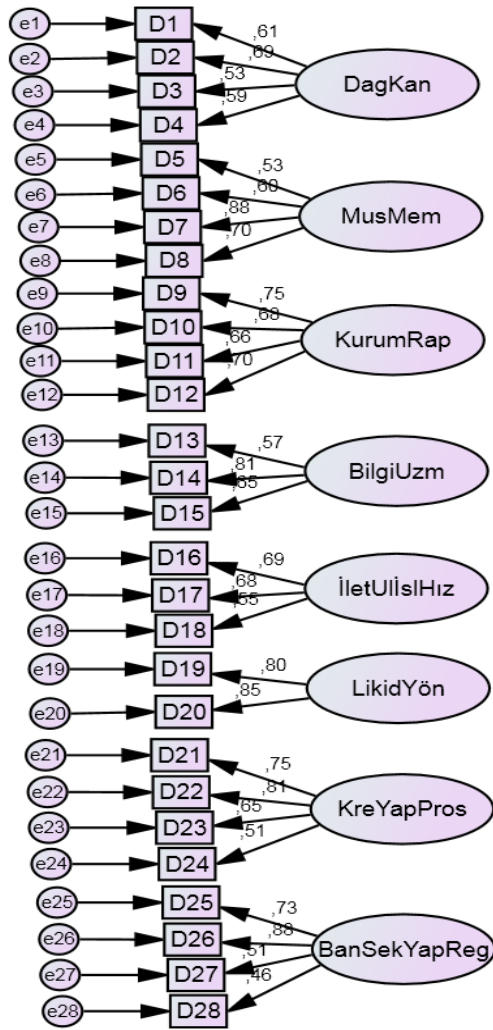
Tablo 129: İlişkisiz Modelin Değişken Yapısı

Modeldeki Değişken Sayısı	64
Gözlenen Değişken Sayısı	28
Gözlenemeyen Değişken Sayısı	36
Dış (exogenous) Değişken Sayısı	36
İç (endogenous) Değişken Sayısı	28

İlişkisiz modelde yer alan değişken sayısı 64’dür. Bunların 28’i gözlenen (D1’den D28’e kadar olan gösterge değişken olarak adlandırılan değişkenler), 28’i dışsal değişken (e1’den e28’e kadar olan gösterge değişkenlerin açıklanamayan kısmı) ve 8 değişken de gizli değişken olarak ifade edilen “Dağıtım Kanalları”, “Müşteri Memnuniyeti”, “Kurumsallaşma ve Raporlama”, “Bilgi ve Uzmanlık”, “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı”, “Likidite Yönetimi”, “Kredi Yapısı ve Prosedürler”, “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” dahil toplam 36 değişken ise dış değişkenleri oluşturmaktadır. Diğer yandan gözlenemeyen değişken sayısı ise “e” ile ifade edilen (toplam 28 adet değişken) ve gizli değişken olarak belirtilen 8 değişkenin toplamı olan 36’dır. İlişkisiz modelde gösterilen 28 dikdörtgen gösterge değişkenleri, 8 elips şeklinde olanlar gizli değişkenleri temsil etmektedir. Gizli değişkenlerden göstergelere giden tek yönlü oklar, bu değişkenlerin gizli yapılarla ilişkilendiren

¹⁶³ MEYDAN ve ŞEŞEN, a.g.e., s.26.

regresyon ağırlıkları ya da gösterge ağırlıklarıdır. Her bir değişkene ilişkin hata oranı ise değişkene dışarıdan uzanan tek yönlü oklardır. Bunlar da yuvarlak içerisinde “e” ile ifade edilen değişkenlerdir. Bu hatalar, gösterge değişkenindeki hataya karşılık gelmektedir. Bu çerçevede oluşturulan İlişkisiz Model yapısı aşağıda şematik olarak sunulmuştur.



Şekil 18 : İlişkisiz Model Faktör Yapısı

Kaynak: Araştırma için AMOS programından üretilmiştir.

Tablo 130: İlişkisiz Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri

AMOS Soru Kodu	AMOS Değişken Kodu	Soru İçerikleri	Hesaplanan Değer	
1	D2	DagKan	ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.	0,686
2	D1	DagKan	KOBİ'ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.	0,611
3	D3	DagKan	İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.	0,531
4	D4	DagKan	POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.	0,594
5	D6	MusMem	Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.	0,602
6	D5	MusMem	Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.	0,526
7	D7	MusMem	Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.	0,885
8	D8	MusMem	Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.	0,700
9	D10	KurumRap	Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.	0,681
10	D9	KurumRap	Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.	0,752
11	D11	KurumRap	KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.	0,655
12	D12	KurumRap	Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.	0,704
13	D14	BilgiUzm	KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.	0,807
14	D13	BilgiUzm	İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.	0,572
15	D15	BilgiUzm	KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.	0,648
16	D17	İletUlİslHız	Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.	0,676
17	D16	İletUlİslHız	Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.	0,691
18	D18	İletUlİslHız	Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.	0,551
19	D19	LikidYön	KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.	0,801
20	D20	LikidYön	KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.	0,846
21	D22	KreYapPros	KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.	0,814
22	D21	KreYapPros	KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.	0,754
23	D23	KreYapPros	Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.	0,652
24	D24	KreYapPros	Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.	0,513
25	D26	BanSekYapReg	Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.	0,884
26	D25	BanSekYapReg	Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.	0,730
27	D27	BanSekYapReg	Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.	0,511
28	D28	BanSekYapReg	Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.	0,458

İlişkısız model üzerinde görülen değerler “standardize edilmiş beta” değerleridir. Bu değerler, her bir maddenin yüklenimini göstermektedir. İlişkısız Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri Tablosu’na göre faktör yüklerinin 0,885 ile 0,458 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu faktör yükleri, gözlenen değişkenlerin gözlenemeyen değişkenleri ne lde açıkladıklarını göstermektedir. Dağıtım Kanalları değişkenini D2(ATM hizmetinin olması, KOBİ’lerin banka tercihinde etkilidir.) sorusu 0,686, D1(KOBİ’ler, yaygın şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.) sorusu 0,611, D4(POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ’lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.) sorusu 0,594 ve D3(İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ’lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.) sorusu ise 0,531 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Müşteri Memnuniyeti değişkenini D7(Banka yetkilisinin KOBİ’lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.) sorusu 0,885, D6(Kriz dönemlerinde KOBİ’lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekişirmiştir.) sorusu 0,602, D8(Bankacılar, KOBİ’lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.) sorusu 0,700 ve D5(Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.) sorusu 0,526 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Kurumsallaşma ve Raporlama değişkenini D12(Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ’ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.) sorusu 0,704, D11(KOBİ’ler kredi ve likidite ihtiyaı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.) sorusu 0,655, D9(Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ’lerin bankalarla ilişkileri iyidir.) sorusu 0,752 ve D10(Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ’ler, kolay kredi bulabilmektedir.) soru 0,681 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Bilgi ve Uzmanlık değişkenini D14(KOBİ’ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.) sorusu 0,807, D15(KOBİ’lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.) sorusu 0,648 ve D13(İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.) sorusu ise 0,572 faktör değeri ile açıklamaktadır.

İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı değişkenini D16(Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,691, D18(Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,551 ve D17(Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.)sorusu ise 0,676 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Likidite Yönetimi değişkenini D20(KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.)sorusu 0,846 ve D19(KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.)sorusu 0,801 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Kredinin Yapısı ve Prosedürler değişkenini D23(Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.)sorusu 0,652, D22(KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.)sorusu 0,814, D24(Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,513 ve D21(KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.)sorusu ise 0,754 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar değişkenini D25(Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.)sorusu 0,730, D26(Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.)sorusu 0,884, D28(Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.)sorusu 0,458 ve D27(Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.)sorusu ise 0,511 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Tablo 131: İlişkısız Model DFA Ölçüm Sonuçları

Değerleme Kriterleri	Araştırma Modeli	İdeal Model	Bağımsız Model	Kısaltmalar
x2 değeri	1608,095	0,000	5247,586	CMIN
Serbestlik Derecesi	351,000	0,000	378,000	DF
x2/sd	4,581		13,883	CMINDF
Artık Değerlerin Ortalama Karekökü	0,133	0,000	0,171	RMR
Uyum İyiliği İndeksi	0,784	1,000	0,415	GFI
Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi	0,750		0,372	AGFI
Normlaştırılmış Uyum İyiliği İndeksi	0,694	1,000	0,000	NFI
Göreceli Uyum İndeksi	0,670		0,000	RFI
Artırmalı Uyum İndeksi	0,743	1,000	0,000	IFI
Tucker-Lewis İndeksi	0,722		0,000	TLI
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi	0,742	1,000	0,000	CFI
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü	0,081		0,153	RMSEA
Hoelter .05 index	136		45	HFIVE
Hoelter .01 index	143		47	HONE

Araştırmada veri ile modelin uyumunu test eden uyum iyiliği ölçütlerinden ki-kare istatistiği anlamlı ($p=0,000$) bulunmuştur. Diğer yandan araştırmada 1608,095 ki-kare değeri, 351 olan serbestlik derecesine bölüldüğünde 4,581 değeri elde edilmiştir. Ancak ki-kare istatistiği veri ile model arasındaki uyumu değerlendirmede tek başına yeterli değildir. Bu nedenle diğer uyum kriterlerinin de incelenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda GFI, NFI, RFI, IFI, TLI VE CFI değerleri de incelenmiştir. İlişkısız Model DFA Ölçüm Sonuçları Tablosu'nda GFI değeri 0,784, NFI değeri 0,694, RFI değeri 0,670, IFI değeri 0,743, TLI değeri 0,722 ve CFI değeri 0,742 olduğu görülmektedir. Bu değerlerin bire yakın olması veri ile model arasındaki uyumun mükemmelliğini göstermektedir. Ayrıca RMSEA değeri 0,081 olarak bulunmuştur. RMSEA değeri açısından da model ile verinin uyumlu olduğu söylenebilir. KOBİ-Banka İlişki Yönetimi üzerinde etkili olan faktörlerin incelenmesini kapsayan bu çalışmada Hoelter ,05 indeksine göre 0,05 anlamlılık düzeyinde araştırma hipotezlerini test edebilmek için

ihtiyaç duyulan minimum örnek büyüklüğü 136 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca Hoelter ,01 indeksine göre 0,01 anlamlılık düzeyinde araştırma hipotezlerini test etmek için gerek duyulan minimum örnek büyüklüğü ise 143 olarak gerçekleşmiştir. Araştırmanın örnek büyüklüğü ise 553'dür. Bu sonuçlardan hareketle, araştırmanın örnek büyüklüğünün Hoelter ,05 indeksi ve Hoelter ,01 indeksi sonucunda elde edilen minimum örnek büyüklüğünün çok üzerinde olduğu rahatlıkla söylenebilir. Ancak DFA için hangi modele karar verilebilmesi için diğer DFA modellerinin de analiz edilmesi gerekmektedir.

5.4.2.2. Tek Faktörlü Model İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Tek faktörlü model için DFA, doğrulayıcı faktör analizi değerlerinin karşılaştırılması amacıyla tüm maddelerin tek bir gizil değişkene (faktöre) bağlandığı analiz olarak tanımlanmaktadır.¹⁶⁴ Bu çerçevede tek faktörlü modelde yer alan değişkenlerin yapısı aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

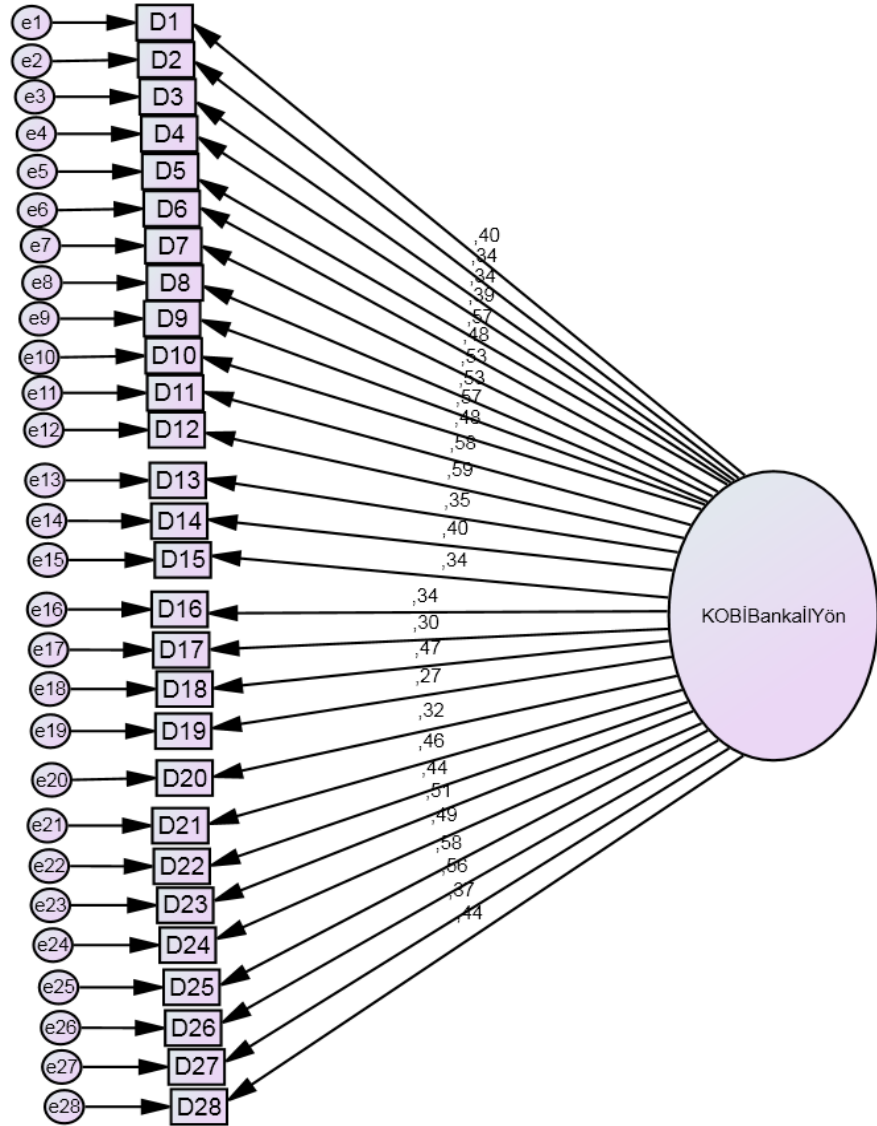
Tablo 132: Tek Faktörlü Modelin Değişken Yapısı

Modeldeki Değişken Sayısı	57
Gözlenen Değişken Sayısı	28
Gözlenemeyen Değişken Sayısı	29
Dış (exogenous) Değişken Sayısı	29
İç (endogenous) Değişken Sayısı	28

Tek faktörlü modelde yer alan değişken sayısı 57'dir. Bunların 28'i gözlenen (D1'den D28'e kadar olan gösterge değişkenler) ve 29'u dışsal (e1'den e28'e kadar olan gösterge değişkenlerin açıklanamayan kısmı ve 1 değişken KOBİ-Banka İlişki Yönetimi) değişkendir. Burada tek faktör olan KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ve 28 gözlenen toplam 29 değişken ise dış değişkenleri oluşturmaktadır. Tek faktörlü modelde gösterilen 28 dikdörtgen gösterge değişkenleri, 1 elips şeklinde olan gizli değişkenleri temsil etmektedir. Gizli değişkenlerden göstergelere giden tek yönlü oklar, bu değişkenlerin gizli yapılarla ilişkilendiren regresyon ağırlıkları ya da gösterge ağırlıklarıdır. Her bir değişkene ilişkin hata oranı ise değişkene dışarıdan uzanan tek

¹⁶⁴ A.g.e., s.89.

yönlü oklardır. Bunlar da yuvarlak içerisinde “e” ile ifade edilen değişkenlerdir. Bu hatalar, gösterge değişkenindeki hataya karşılık gelmektedir. Bu çerçevede oluşturulan Tek Faktörlü Model yapısı aşağıda şematik olarak sunulmuştur.



Şekil 19 : Tek Faktörlü Model İçin DFA Faktör Yapısı

Kaynak: Araştırma için AMOS programından üretilmiştir.

Tablo 133: Tek Faktörlü Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri

AMOS Soru Kodu	Soru İçerikleri	Hesaplanan Değer	
1	D12	Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.	0,595
2	D25	Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.	0,580
3	D11	KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.	0,577
4	D5	Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.	0,574
5	D9	Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.	0,569
6	D26	Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.	0,557
7	D7	Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.	0,526
8	D8	Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.	0,526
9	D23	Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.	0,512
10	D24	Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.	0,491
11	D6	Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.	0,484
12	D10	Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.	0,478
13	D18	Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.	0,467
14	D21	KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.	0,461
15	D22	KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.	0,438
16	D28	Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.	0,436
17	D1	KOBİ'ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.	0,400
18	D14	KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.	0,400
19	D4	POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.	0,386
20	D27	Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.	0,373
21	D13	İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.	0,346
22	D2	ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.	0,342
23	D16	Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.	0,341
24	D3	İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.	0,339
25	D15	KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.	0,339
26	D20	KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.	0,316
27	D17	Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.	0,305
28	D19	KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.	0,271

Tek Faktörlü Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri Tablosu'na göre faktör yüklerinin 0,595 ile 0,271 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu

faktör yükleri, gözlenen değişkenlerin gözlenemeyen “KOBİ-Banka İlişki Yönetimi” değişkenini ne ölçüde açıkladıklarını göstermektedir. “KOBİ-Banka İlişki Yönetimi” değişkenini D12(Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.)sorusu 0,595, D25(Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.)sorusu 0,580, D11(KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.)sorusu 0,577, D5(Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.)sorusu 0,574, D9(Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.)sorusu 0,569, D26(Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.)sorusu 0,557, D7(Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.)sorusu 0,526, D8(Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.)sorusu 0,526, D23(Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.)sorusu 0,512, D24(Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,491, D6(Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.)sorusu 0,484, D10(Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.)sorusu 0,478, D18(Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,467, D21(KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.)sorusu 0,461, D22(KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.)sorusu 0,438, D28(Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.)sorusu 0,436, D14(KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.)sorusu 0,400, D1(KOBİ'ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.)sorusu 0,400, D4(POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.)sorusu 0,386, D27(Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.)sorusu 0,373, D13(İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.)sorusu 0,346, D2(ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.)sorusu 0,342, D16(Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını

etkilemektedir.)sorusu 0,341, D15(KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.)sorusu 0,339, D3(İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.)sorusu 0,339, D20(KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.)sorusu 0,316, D17(Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.)sorusu 0,305, D19(KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.)sorusu 0,271 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Tablo 134: Tek Faktörlü Model İçin DFA Ölçüm Sonuçları

Değerleme Kriterleri	Araştırma Modeli	İdeal Model	Bağımsız Model	Kısaltmalar
χ^2 değeri	2780,132	0,000	5247,586	CMIN
Serbestlik Derecesi	350,000	0,000	378,000	DF
χ^2/sd	7,943		13,883	CMIN/DF
Artık Değerlerin Ortalama Karekökü	0,078	0,000	0,171	RMR
Uyum İyiliği İndeksi	0,708	1,000	0,415	GFI
Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi	0,661		0,372	AGFI
Normlaştırılmış Uyum İyiliği İndeksi	0,470	1,000	0,000	NFI
Göreceli Uyum İndeksi	0,428		0,000	RFI
Artırmalı Uyum İndeksi	0,504	1,000	0,000	IFI
Tucker-Lewis İndeksi	0,461		0,000	TLI
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi	0,501	1,000	0,000	CFI
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü	0,112		0,153	RMSEA
Hoelter .05 index	79		45	HFIVE
Hoelter .01 index	83		47	HONE

Araştırmada veri ile modelin uyumunu test eden uyum iyiliği ölçütlerinden ki-kare istatistiği anlamlı ($p=0,000$) bulunmuştur. Diğer yandan araştırmada 2780,132 ki-kare değeri, 350 olan serbestlik derecesine bölüldüğünde 7,943 değeri elde edilmiştir.. Tek Faktörlü Model İçin DFA Sonuçları Tablosu'nda GFI değeri 0,708, NFI değeri 0,470, RFI değeri 0,428, IFI değeri 0,504, TLI değeri 0,461 ve CFI değeri 0,501 olduğu görülmektedir. Ayrıca 0,05 ile 0,08 arasında bir değer alması gereken RMSEA değeri

0,112 olarak bulunmuştur. Ki-kare istatistiği, RMSEA değeri ve diğer uyum iyiliği değerleri incelendiğinde modelin yeterli uyum değerlerine sahip olmadığı tespit edilmiştir. KOBİ-Banka İlişki Yönetimi üzerinde etkili olan faktörlerin incelenmesini kapsayan bu çalışmada Hoelter ,05 indeksine göre 0,05 anlamlılık düzeyinde araştırma hipotezlerini test edebilmek için ihtiyaç duyulan minimum örnek büyüklüğü 79 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca Hoelter ,01 indeksine göre 0,01 anlamlılık düzeyinde araştırma hipotezlerini test etmek için gerek duyulan minimum örnek büyüklüğü ise 83 olarak gerçekleşmiştir. Araştırmanın örnek büyüklüğü ise 553'dür. Bu sonuçlardan hareketle, araştırmanın örnek büyüklüğünün Hoelter ,05 indeksi ve Hoelter ,01 indeksi sonucunda elde edilen minimum örnek büyüklüğünün çok üzerinde olduğu rahatlıkla söylenebilir. Ancak DFA için hangi modele karar verilebilmesi için diğer DFA modellerinin de analiz edilmesi gerekmektedir.

5.4.2.3. Birincil Seviye Doğrulayıcı Faktör Analizi

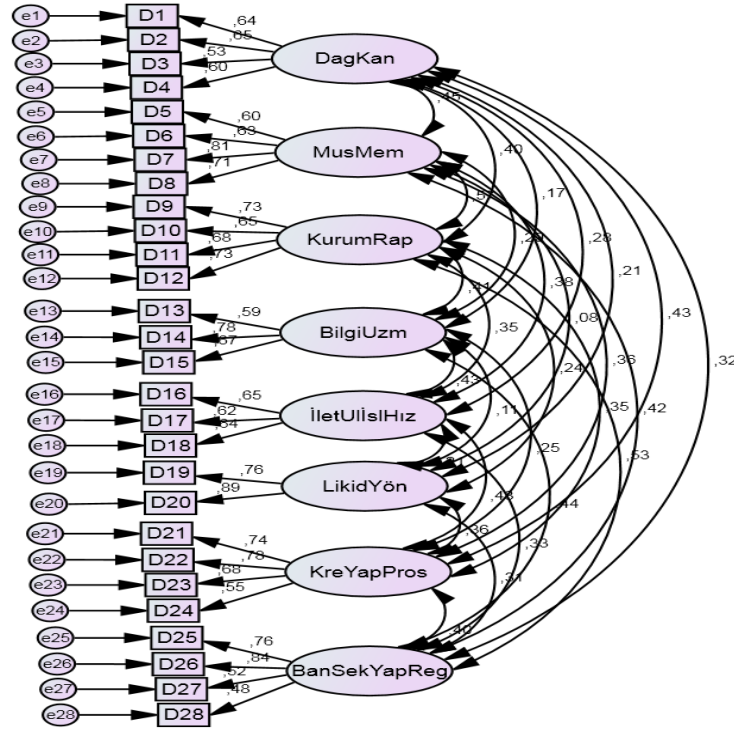
Birincil seviye DFA, oluşturulmuş olan faktörler(gizli değişkenlerin) arasındaki ilişkiyi de modele dahil eden analiz olarak tanımlanmaktadır.¹⁶⁵ İlişkisiz modelde çizilen gizil değişkenler(Dağıtım Kanalları, Müşteri Memnuniyeti, Kurumsallaşma ve Raporlama, Bilgi ve Uzmanlık, İletişim-Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı, Kredinin Yapısı ve Prosedürler, Likidite Yönetimi, Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar) karşılıklı olarak birbirine bağlanarak birincil seviye DFA yapılabilecek duruma gelinecektir. Bu çerçevede birincil seviye modelin değişken yapısı aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 135: Birincil Seviye Modelin Değişken Yapısı

Modeldeki Değişken Sayısı	64
Gözlenen Değişken Sayısı	28
Gözlenemeyen Değişken Sayısı	36
Dış (exogenous) Değişken Sayısı	36
İç (endogenous) Değişken Sayısı	28

¹⁶⁵ A.g.e., s.76.

Birincil seviye modelde yer alan değişken sayısı 64'tür. Bunların 28'i gözlenen (D1'den D28'e kadar olan gösterge değişken olarak adlandırılan değişkenler), 28'i dışsal değişken (e1'den e28'e kadar olan gösterge değişkenlerin açıklanamayan kısmı) ve 8 değişken de gizli değişken olarak ifade edilen (Dağıtım Kanalları, Müşteri Memnuniyeti, Kurumsallaşma ve Raporlama, Bilgi ve Uzmanlık, İletişim-Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı, Likidite Yönetimi, Kredi Yapısı ve Prosedürler, Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar) değişkenler dahil toplam 36 değişken, dış değişkendir. Diğer yandan gözlenemeyen değişken sayısı ise e ile ifade edilen (toplam 28 adet değişken) ve gizli değişken olarak belirtilen 8 değişkenin toplamı olan 36'dır. Ayrıca birincil seviye modelde gösterilen 28 dikdörtgen gösterge değişkenlerini, 8 elips şeklinde olanlar gizli değişkenleri temsil etmektedir. Bu çerçevede oluşturulan Birincil Seviye Model yapısı aşağıda şematik olarak sunulmuştur.



Şekil 20 : Birincil Seviye DFA Faktör Yapısı

Kaynak: Araştırma için AMOS programından üretilmiştir.

Tablo 136: Birincil Seviye Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri

AMOS Soru Kodu	AMOS Değişken Kodu	Soru İçerikleri	Hesaplanan Değer	
1	D2	DagKan	ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.	0,651
2	D1	DagKan	KOBİ'ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.	0,638
3	D3	DagKan	İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.	0,533
4	D4	DagKan	POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.	0,602
5	D6	MusMem	Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.	0,627
6	D5	MusMem	Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.	0,602
7	D7	MusMem	Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.	0,811
8	D8	MusMem	Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.	0,708
9	D10	KurumRap	Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.	0,652
10	D9	KurumRap	Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.	0,732
11	D11	KurumRap	KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.	0,677
12	D12	KurumRap	Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.	0,729
13	D14	BilgiUzm	KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.	0,777
14	D13	BilgiUzm	İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.	0,586
15	D15	BilgiUzm	KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.	0,667
16	D17	İletUİİsHız	Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.	0,620
17	D16	İletUİİsHız	Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.	0,647
18	D18	İletUİİsHız	Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.	0,644
19	D19	LikidYön	KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.	0,764
20	D20	LikidYön	KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.	0,888
21	D22	KreYapPros	KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.	0,781
22	D21	KreYapPros	KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.	0,741
23	D23	KreYapPros	Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.	0,681
24	D24	KreYapPros	Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.	0,550
25	D26	BanSekYapReg	Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.	0,835
26	D25	BanSekYapReg	Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.	0,762
27	D27	BanSekYapReg	Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.	0,519
28	D28	BanSekYapReg	Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.	0,483

Birincil seviye model üzerinde görülen değerler “standardize edilmiş beta” değerleridir. Bu değerler, her bir maddenin yüklenimini göstermektedir. Bu faktör

yükleri, gözlenen değişkenlerin gözlenemeyen değişkenleri ne ölçüde açıkladıklarını göstermektedir. Bu çerçevede Birincil Seviye Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri Tablosu'na göre faktör yüklerinin 0,888 ile 0,483 arasında olduğu tespit edilmiştir. Burada Dağıtım Kanalları değişkenini D2(ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.)sorusu 0,651, D1(KOBİ'ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.)sorusu 0,638, D4(POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.)sorusu 0,602 ve D3(İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.)sorusu ise 0,533 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Müşteri Memnuniyeti değişkenini D7(Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.)sorusu 0,811, D6(Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.)sorusu 0,627, D8(Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.)sorusu 0,708 ve D5(Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.)sorusu 0,602 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Kurumsallaşma ve Raporlama değişkenini D12(Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.)sorusu 0,729, D11(KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.)sorusu 0,677, D9(Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.)sorusu 0,732 ve D10(Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.)soru 0,652 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Bilgi ve Uzmanlık değişkenini D14(KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.)sorusu 0,777, D15(KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.)sorusu 0,667 ve D13(İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.)sorusu ise 0,586 faktör değeri ile açıklamaktadır.

İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı değişkenini D16(Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,647, D18(Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,644 ve D17(Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.)sorusu ise 0,620 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Likidite Yönetimi değişkenini D20(KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.)sorusu 0,888 ve D19(KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.)sorusu 0,764 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Kredinin Yapısı ve Prosedürler değişkenini D23(Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.)sorusu 0,681, D22(KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.)sorusu 0,781, D24(Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,550 ve D21(KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.)sorusu ise 0,741 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar değişkenini D25(Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.)sorusu 0,762, D26(Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.)sorusu 0,835, D28(Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.)sorusu 0,483 ve D27(Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.)sorusu ise 0,519 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Tablo 137: Birincil Seviye Modeli Gizli Değişkenleri Arasındaki Korelasyon Değerleri

	AMOS Değişken Kodu		AMOS Değişken Kodu	Hesaplanan Değer
1	MusMem	<-->	KurumRap	0,569
2	KurumRap	<-->	BanSekYapReg	0,528
3	DagKan	<-->	MusMem	0,454
4	DagKan	<-->	KreYapPros	0,435
5	BilgiUzm	<-->	BanSekYapReg	0,435
6	İletUlİslHız	<-->	KreYapPros	0,430
7	BilgiUzm	<-->	İletUlİslHız	0,426
8	MusMem	<-->	BanSekYapReg	0,417
9	KurumRap	<-->	BilgiUzm	0,408
10	KreYapPros	<-->	BanSekYapReg	0,404
11	DagKan	<-->	KurumRap	0,399
12	MusMem	<-->	İletUlİslHız	0,378
13	LikidYön	<-->	KreYapPros	0,363
14	MusMem	<-->	KreYapPros	0,359
15	KurumRap	<-->	İletUlİslHız	0,351
16	KurumRap	<-->	KreYapPros	0,345
17	İletUlİslHız	<-->	BanSekYapReg	0,332
18	DagKan	<-->	BanSekYapReg	0,320
19	LikidYön	<-->	BanSekYapReg	0,305
20	MusMem	<-->	BilgiUzm	0,287
21	DagKan	<-->	İletUlİslHız	0,277
22	BilgiUzm	<-->	KreYapPros	0,251
23	KurumRap	<-->	LikidYön	0,245
24	İletUlİslHız	<-->	LikidYön	0,214
25	DagKan	<-->	LikidYön	0,208
26	DagKan	<-->	BilgiUzm	0,170
27	BilgiUzm	<-->	LikidYön	0,111
28	MusMem	<-->	LikidYön	0,084

Birincil Seviye Modelin gizli değişkenleri arasındaki korelasyon ilişkisinin aldığı değerler, yukarıda tablo halinde sunulmuştur. Bu kapsamda “Müşteri Memnuniyeti” ile “Kurumsallaşma ve Raporlama” arasındaki korelasyon değeri 0,569 ile en yüksek değeri almıştır. Buna karşın en düşük korelasyon değeri ise “Müşteri

Memnuniyeti” ile “Likidite Yönetimi” arasında 0,084 değeri ile gerçekleşmiştir. Araştırma kapsamında “Kurumsallaşma ve Raporlama” ile “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” arasındaki korelasyon 0,528 değerini, “Dağıtım Kanalları” ile “Müşteri Memnuniyeti” arasındaki korelasyon 0,454 değerini, “Dağıtım Kanalları” ile “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” arasındaki korelasyon 0,435 değerini, “Bilgi ve Uzmanlık” ile “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” arasındaki korelasyon 0,435 değerini, “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” ile “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” arasındaki korelasyon 0,430 değerini, “Bilgi ve Uzmanlık” ile “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” arasındaki korelasyon 0,426 değerini, “Müşteri Memnuniyeti” ile “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” arasındaki korelasyon 0,417 değerini, “Kurumsallaşma ve Raporlama” ile “Bilgi ve Uzmanlık” arasındaki korelasyon 0,408 değerini, “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” ile “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” arasındaki korelasyon 0,404 değerini, “Dağıtım Kanalları” ile “Kurumsallaşma ve Raporlama” arasındaki korelasyon 0,399 değerini, “Müşteri Memnuniyeti” ile “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” arasındaki korelasyon 0,378 değerini, “Likidite Yönetimi” ile “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” arasındaki korelasyon 0,363 değerini, “Müşteri Memnuniyeti” ile “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” arasındaki korelasyon 0,359 değerini, “Kurumsallaşma ve Raporlama” ile “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” arasındaki korelasyon 0,351 değerini, “Kurumsallaşma ve Raporlama” ile “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” arasındaki korelasyon 0,345 değerini, “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” ile “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” arasındaki korelasyon 0,332 değerini, “Dağıtım Kanalları” ile “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” arasındaki korelasyon 0,320 değerini, “Likidite Yönetimi” ile “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” arasındaki korelasyon 0,305 değerini, “Müşteri Memnuniyeti” ile “Bilgi ve Uzmanlık” arasındaki korelasyon 0,287 değerini, “Dağıtım Kanalları” ile “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” arasındaki korelasyon 0,277 değerini, “Bilgi ve Uzmanlık” ile “Kredinin Yapısı ve Prosedürler” arasındaki korelasyon 0,251 değerini, “Kurumsallaşma ve Raporlama” ile “Likidite Yönetimi” arasındaki korelasyon 0,245 değerini, “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı” ile “Likidite Yönetimi” arasındaki korelasyon 0,214 değerini, “Dağıtım Kanalları” ile “Likidite Yönetimi” arasındaki korelasyon 0,208 değerini, “Dağıtım Kanalları” ile “Bilgi ve Uzmanlık” arasındaki

korelasyon 0,170 değerini, “Bilgi ve Uzmanlık” ile “Likidite Yönetimi” arasındaki korelasyon 0,111 değerini ve “Müşteri Memnuniyeti” ile “Likidite Yönetimi” arasındaki korelasyon 0,084 değerini aldıkları tespit edilmiştir.

Tablo 138: Birincil Seviye DFA Ölçüm Sonuçları

Değerleme Kriterleri	Araştırma Modeli	İdeal Model	Bağımsız Model	Kısaltmalar
x2 değeri	886,131	0,000	5247,586	CMIN
Serbestlik Derecesi	322,000	0,000	378,000	DF
x2/sd	2,752		13,883	CMINDF
Artık Değerlerin Ortalama Karekökü	0,043	0,000	0,171	RMR
Uyum İyiliği İndeksi	0,895	1,000	0,415	GFI
Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi	0,867		0,372	AGFI
Normlaştırılmış Uyum İyiliği İndeksi	0,831	1,000	0,000	NFI
Göreceli Uyum İndeksi	0,802		0,000	RFI
Artırmalı Uyum İndeksi	0,885	1,000	0,000	IFI
Tucker-Lewis İndeksi	0,864		0,000	TLI
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi	0,884	1,000	0,000	CFI
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü	0,056		0,153	RMSEA
Hoelter .05 index	228		45	HFIVE
Hoelter .01 index	240		47	HONE

Araştırmada veri ile modelin uyumunu test eden uyum iyiliği ölçütlerinden ki-kare istatistiği anlamlı ($p=0,000$) bulunmuştur. Diğer yandan araştırmada 886,131 ki-kare değeri, 322 olan serbestlik derecesine bölüldüğünde 2,752 değeri elde edilmiştir. Ki-kare istatistiği bakımından değerlendirildiğinde model ile veri arasında uyum olduğu görülmektedir. Birincil Seviye DFA Sonuçları Tablosu’nda GFI değeri 0,895, NFI değeri 0,831, RFI değeri 0,802, IFI değeri 0,885, TLI değeri 0,864 ve CFI değeri 0,884 olduğu görülmektedir. Bu değerlerin bire yakın olması veri ile model arasındaki uyumun mükemmelliğini göstermektedir. Bununla beraber 0,05 ile 0,08 arasında bir değer alması gereken RMSEA değeri 0,056 olarak bulunmuştur. RMSEA değeri açısından da model ile verinin uyumlu olduğu söylenebilir.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi üzerinde etkili olan birincil seviye modelin incelenmesini kapsayan bu çalışmada Hoelter ,05 indeksine göre 0,05 anlamlılık düzeyinde araştırma hipotezlerini test edebilmek için ihtiyaç duyulan minimum örnek büyüklüğü 228 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca Hoelter ,01 indeksine göre 0,01 anlamlılık düzeyinde araştırma hipotezlerini test etmek için gerek duyulan minimum örnek büyüklüğü ise 240 olarak gerçekleşmiştir. Araştırmanın örnek büyüklüğü ise 553'dür. Bu sonuçlardan hareketle, araştırmanın örnek büyüklüğünün Hoelter ,05 indeksi ve Hoelter ,01 indeksi sonucunda elde edilen minimum örnek büyüklüğünün çok üzerinde olduğu rahatlıkla söylenebilir.

Birincil seviye DFA ve ilişkisiz model uyum iyiliği değerlerinin karşılaştırıldığında, birincil seviye DFA uyum iyiliği değerlerinin daha fazla uyuma sahip olduğu tespit edilmiştir.

5.4.2.4. İkincil Seviye Doğrulayıcı Faktör Analizi

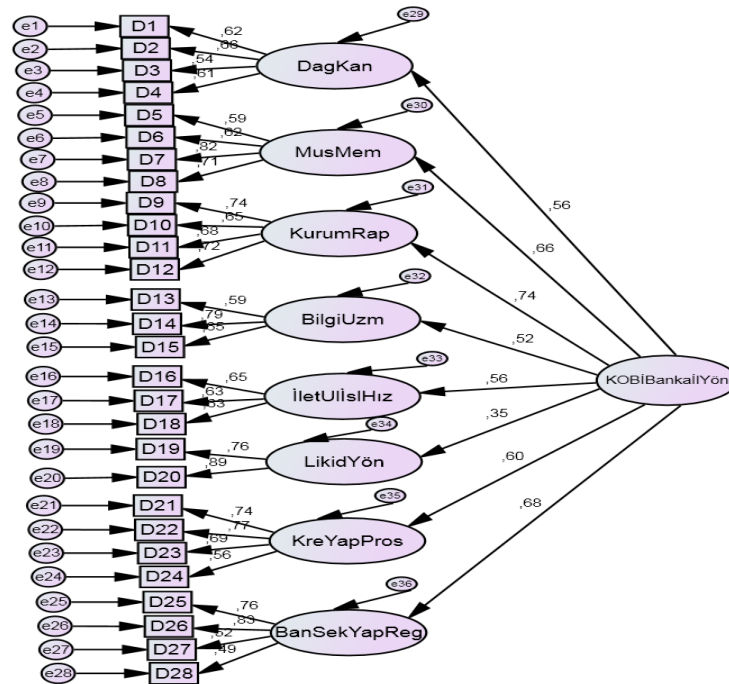
İkincil seviye DFA, faktörlerin (gizil değişkenlerin) yordadığı bir üst seviye faktör (gizil değişken) daha modele dahil edilmesiyle yapılan analizdir. Bunu birincil seviyede modellenmiş olan faktör kovaryansları (iki yönlü oklar) silinerek bu faktörleri üst seviyede yeni faktöre bağlayan regresyon yolları eklenir. Ayrıca birincil seviye faktör yüklerinin tamamının rahatlıkla tahmin edilmesi amacıyla ikinci seviye faktörün varyansı "1"e eşitlenmesi sağlanır. Diğer yandan birincil seviye faktörlerin artık bağımlı değişken haline gelmesi nedeniyle yeni bir üst seviye faktörü yorduyor olmalarından dolayı bu değişkenlere birer artık hata terimi eklenmesi yapılır.¹⁶⁶ Bu çerçevede araştırma için oluşturulan ikincil seviye modelin değişkenleri aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 139: İkincil Seviye Modelin Değişken Yapısı

Modeldeki Değişken Sayısı	73
Gözlenen Değişken Sayısı	28
Gözlenemeyen Değişken Sayısı	45
Dış (exogenous) Değişken Sayısı	37
İç (endogenous) Değişken Sayısı	36

¹⁶⁶ A.g.e., s.83-84.

İkincil seviye modelde yer alan değişken sayısı 73'tür. Bunların 28'i gözlenen (D1'den D28'e kadar olan gösterge değişken olarak adlandırılan değişkenler), 36'i dışsal değişken (e1'den e36'ya kadar olan gösterge değişkenlerin açıklanamayan kısmı) ve 8 değişken de gizli değişken olarak ifade edilen (Dağıtım Kanalları, Müşteri Memnuniyeti, Kurumsallaşma ve Raporlama, Bilgi ve Uzmanlık, İletişim-Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı, Likidite Yönetimi, Kredi Yapısı ve Prosedürler, Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar) değişkenler ile "KOBİ-Banka İlişki Yönetimi" ikincil seviye değişkeni dahil toplam 45 değişken, dış değişkendir. Diğer yandan gözlenemeyen değişken sayısı ise e ile ifade edilen (toplam 36 adet değişken) ve gizli değişken olarak belirtilen 9 değişkenin toplamı olan 45'tir. Ayrıca ikincil seviye modelde gösterilen 28 dikdörtgen gösterge değişkenlerini, 9 elips şeklinde olanlar gizli değişkenleri temsil etmektedir. Bu çerçevede oluşturulan İkincil Seviye Model yapısı aşağıda şematik olarak sunulmuştur.



Şekil 21 : İkincil Seviye DFA Faktör Yapısı

Kaynak: Araştırma için AMOS programından üretilmiştir.

Tablo 140: İkincil Seviye Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri

AMOS Soru Kodu	AMOS Değişken Kodu	Soru İçerikleri	Hesaplanan Değer	
1	D2	DagKan	ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.	0,655
2	D1	DagKan	KOBİ'ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.	0,622
3	D3	DagKan	İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.	0,543
4	D4	DagKan	POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.	0,606
5	D6	MusMem	Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.	0,624
6	D5	MusMem	Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.	0,594
7	D7	MusMem	Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.	0,816
8	D8	MusMem	Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.	0,713
9	D10	KurumRap	Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.	0,654
10	D9	KurumRap	Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.	0,736
11	D11	KurumRap	KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.	0,680
12	D12	KurumRap	Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.	0,722
13	D14	BilgiUzm	KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.	0,792
14	D13	BilgiUzm	İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.	0,585
15	D15	BilgiUzm	KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.	0,652
16	D17	İletUİİsHız	Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.	0,629
17	D16	İletUİİsHız	Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.	0,655
18	D18	İletUİİsHız	Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.	0,631
19	D19	LikidYön	KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.	0,762
20	D20	LikidYön	KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.	0,890
21	D22	KreYapPros	KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.	0,774
22	D21	KreYapPros	KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.	0,740
23	D23	KreYapPros	Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.	0,686
24	D24	KreYapPros	Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.	0,557
25	D26	BanSekYapReg	Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.	0,831
26	D25	BanSekYapReg	Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.	0,763
27	D27	BanSekYapReg	Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.	0,520
28	D28	BanSekYapReg	Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.	0,487

İkincil seviye model üzerinde görülen değerler “standardize edilmiş beta” değerleridir. Bu değerler, her bir maddenin yüklenimini göstermektedir. Bu faktör

yükleri, gözlenen değişkenlerin gözlenemeyen değişkenleri ne ölçüde açıkladıklarını göstermektedir. Bu çerçevede İkincil Seviye Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri Tablosu'na göre faktör yüklerinin 0,890 ile 0,487 arasında olduğu tespit edilmiştir. Burada Dağıtım Kanalları değişkenini D2(ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.)sorusu 0,655, D1(KOBİ'ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.)sorusu 0,622, D4(POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.)sorusu 0,606 ve D3(İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.)sorusu ise 0,543 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Müşteri Memnuniyeti değişkenini D7(Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.)sorusu 0,816, D6(Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.)sorusu 0,624, D8(Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.)sorusu 0,713 ve D5(Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.)sorusu 0,594 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Kurumsallaşma ve Raporlama değişkenini D12(Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.)sorusu 0,722, D11(KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.)sorusu 0,680, D9(Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.)sorusu 0,736 ve D10(Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.)soru 0,654 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Bilgi ve Uzmanlık değişkenini D14(KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.)sorusu 0,792, D15(KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.)sorusu 0,652 ve D13(İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.)sorusu ise 0,585 faktör değeri ile açıklamaktadır.

İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı değişkenini D16(Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,655, D18(Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,631 ve D17(Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.)sorusu ise 0,629 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Likidite Yönetimi değişkenini D20(KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.)sorusu 0,89 ve D19(KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.)sorusu 0,762 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Kredinin Yapısı ve Prosedürler değişkenini D23(Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.)sorusu 0,686, D22(KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.)sorusu 0,774, D24(Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,557 ve D21(KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.)sorusu ise 0,740 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar değişkenini D25(Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.)sorusu 0,763, D26(Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.)sorusu 0,831, D28(Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.)sorusu 0,487 ve D27(Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.)sorusu ise 0,520 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Tablo 141: İkincil Seviye Model Gizli Değişkenlerin İkincil Düzey (KOBİBankaİlyön) Değişkenle Olan Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları

	Tahmin
1 KurumRap	0.736
2 BanSekYapReg	0.684
3 MusMem	0.658
4 KreYapPros	0.596
5 İletUlİslHız	0.561
6 DagKan	0.558
7 BilgiUzm	0.516
8 LikidYön	0.352

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilgili faktörler için elde edilen standardize edilmiş regresyon katsayılarının 0,736 ile 0,352 arasında değiştiği tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile Kurumsallaşma ve Raporlama (regresyon katsayısı: 0,736) arasında yüksek ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bunu sırasıyla Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar (regresyon katsayısı: 0,684), Müşteri Memnuniyeti (regresyon katsayısı: 0,658), Kredinin Yapısı ve Prosedürler (regresyon katsayısı: 0,596), İletişim-Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı (regresyon katsayısı: 0,561), Dağıtım Kanalları (regresyon katsayısı: 0,558), Bilgi ve Uzmanlık (regresyon katsayısı: 0,516) ile Likidite Yönetimi (regresyon katsayısı: 0,352) takip etmektedir.

Tablo 142: İkincil Seviye DFA Ölçüm Sonuçları

Değerleme Kriterleri	Araştırma Modeli	İdeal Model	Bağımsız Model	Kısaltmalar
x2 değeri	980,587	0,000	5247,586	CMIN
Serbestlik Derecesi	342,000	0,000	378,000	DF
x2/sd	2,867		13,883	CMINDF
Artık Değerlerin Ortalama Karekökü	0,050	0,000	0,171	RMR
Uyum İyiliği İndeksi	0,883	1,000	0,415	GFI
Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi	0,861		0,372	AGFI
Normlaştırılmış Uyum İyiliği İndeksi	0,813	1,000	0,000	NFI
Göreceli Uyum İndeksi	0,793		0,000	RFI
Artırmalı Uyum İndeksi	0,870	1,000	0,000	IFI
Tucker-Lewis İndeksi	0,855		0,000	TLI
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi	0,869	1,000	0,000	CFI
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü	0,058		0,153	RMSEA
Hoelter .05 index	218		45	HFIVE
Hoelter .01 index	229		47	HONE

Araştırmada veri ile modelin uyumunu test eden uyum iyiliği ölçütlerinden ki-kare istatistiği anlamlı ($p=0,000$) bulunmuştur. Diğer yandan araştırmada 980,587 ki-kare değeri, 342 olan serbestlik derecesine bölüldüğünde 2,867 değeri elde edilmiştir. Ki-kare istatistiği bakımından değerlendirildiğinde model ile veri arasında uyum olduğu görülmektedir. İkincil Seviye DFA Ölçüm Sonuçları Tablosu'nda GFI değeri 0,883, NFI değeri 0,813, RFI değeri 0,793, IFI değeri 0,870, TLI değeri 0,855 ve CFI değeri 0,869 olduğu görülmektedir. Ayrıca 0,05 ile 0,08 arasında bir değer alması gereken RMSEA değeri 0,058 olarak bulunmuştur. RMSEA değeri açısından da model ile verinin uyumlu olduğu söylenebilir.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi üzerinde etkili olan ikincil seviye modelin incelenmesini kapsayan bu çalışmada Hoelter ,05 indeksine göre 0,05 anlamlılık düzeyinde araştırma hipotezlerini test edebilmek için ihtiyaç duyulan minimum örnek büyüklüğü 218 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca Hoelter ,01 indeksine göre 0,01 anlamlılık düzeyinde araştırma hipotezlerini test etmek için gerek duyulan minimum örnek büyüklüğü ise 229 olarak gerçekleşmiştir. Araştırmanın örnek büyüklüğü ise

553'dür. Bu sonuçlardan hareketle, araştırmanın örnek büyüklüğünün Hoelter ,05 indeksi ve Hoelter ,01 indeksi sonucunda elde edilen minimum örnek büyüklüğünün çok üzerinde olduğu rahatlıkla söylenebilir.

Birincil seviye DFA ve İkincil seviye DFA model uyum iyiliği değerlerinin karşılaştırıldığında, ikincil seviye DFA uyum iyiliği değerlerinin daha fazla uyuma sahip olduğu tespit edilmiştir. Ancak modelde iyileştirilmeye gidilmesi için hem uyum hem de AMOS modifikasyon indekslerinin incelenmesi gerekmektedir. Bu çerçevede yapılacak işlemlerin kuramsal bir gerekçesi bulunması gerekmektedir.

5.4.2.5. Modifiye İkincil Seviye Doğrulayıcı Faktör Analizi

DFA kapsamında İlişkisiz Model, Tek Faktörlü Model, Birincil Seviye Model ve İkincil Seviye Model için faktör analiz sonuçları incelenmiştir. Genel beklenti olarak birbiriyle ilişkili olan boyutlardan oluşturulan ilişkisiz modelin uyum değerlerinin iyi çıkmayacağı yönündedir.¹⁶⁷ Bu durum, araştırma analizleri kapsamında doğrulanmıştır. Ayrıca tek faktörlü modelin uyum iyiliği değerlerinin yeterli olmadığı tespit edilmiştir. Diğer yandan Birincil Seviye Model ile İkincil Seviye Model için yapılan analiz sonuçlarının birbirine yakın ve kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu modelin analiz değerleri, ilişkisiz modele göre daha iyi uyum göstermektedir.

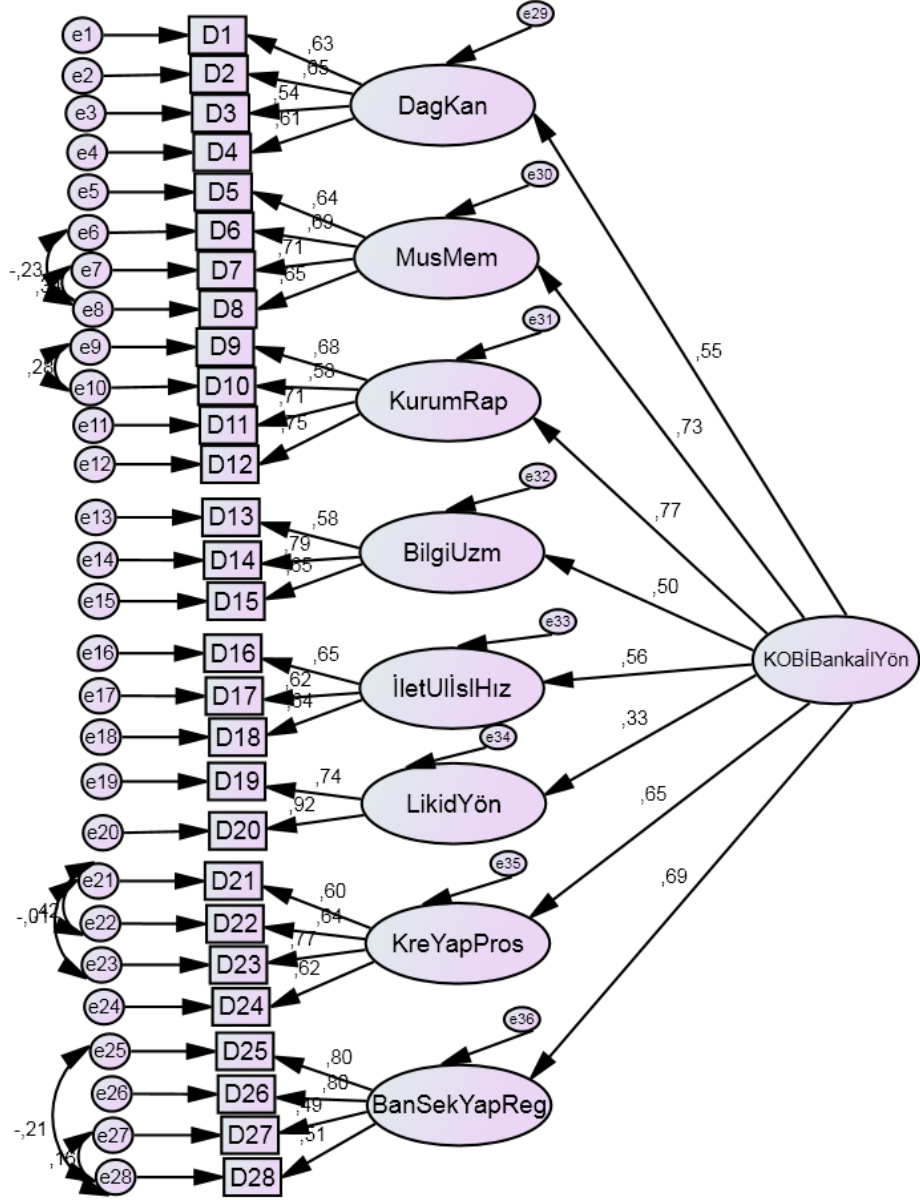
KOBİ-Banka İlişki Yönetimi'ni etkileyen unsurlar için İkincil Seviye Model için DFA değerlerinde iyileştirme işlemleri yapılmıştır. Bu kapsamda e27 ve e28, e22 ve e21, e10 ve e9 ile e6 ve e8 hata terimlerinin birbirine bağlanması ile her iki gözlenen değişkenin kovaryans matrisinin eşitlenmesi sağlanmıştır. Hata terimlerinin eşitlenmesinin uyum iyiliği değerlerine etkisi tek tek test edilmiş ve buna göre diğer analizler yapılmıştır. Bu çerçevede araştırma için oluşturulan modifiye ikincil seviye modelin değişkenleri aşağıda tablo halinde sunulmuştur.

¹⁶⁷ A.g.e., s.92.

Tablo 143: Modifiye İkincil Seviye Modelin Değişken Yapısı

Modeldeki Değişken Sayısı	73
Gözlenen Değişken Sayısı	28
Gözlenemeyen Değişken Sayısı	45
Dış (exogenous) Değişken Sayısı	37
İç (endogenous) Değişken Sayısı	36

Modifiye ikincil seviye modelde yer alan değişken sayısı 73'tür. Bunların 28'i gözlenen (D1'den D28'e kadar olan gösterge değişken olarak adlandırılan değişkenler), 36'i dışsal değişken (e1'den e36'ya kadar olan gösterge değişkenlerin açıklanamayan kısmı) ve 8 değişken de gizli değişken olarak ifade edilen (Dağıtım Kanalları, Müşteri Memnuniyeti, Kurumsallaşma ve Raporlama, Bilgi ve Uzmanlık, İletişim-Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı, Likidite Yönetimi, Kredi Yapısı ve Prosedürler, Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar) değişkenler ile "KOBİ-Banka İlişki Yönetimi" ikincil seviye değişkeni dahil toplam 45 değişken, dış değişkendir. Diğer yandan gözlenemeyen değişken sayısı ise e ile ifade edilen (toplam 36 adet değişken) ve gizli değişken olarak belirtilen 9 değişkenin toplamı olan 45'tir. Ayrıca ikincil seviye modelde gösterilen 28 dikdörtgen gösterge değişkenlerini, 9 elips şeklinde olanlar gizli değişkenleri temsil etmektedir. Bu gizli değişkenleri sayısı ise 37'dir. Bu değişkenlere sahip Modifiye İkincil Seviye Model yapısı aşağıda şematik olarak sunulmuştur.



Şekil 22 : Modifiye İkincil Seviye DFA Faktör Yapısı

Kaynak: Araştırma için AMOS programından üretilmiştir.

Tablo 144: Modifiye İkincil Seviye DFA Ölçüm Sonuçları

Değerleme Kriterleri	Araştırma Modeli	İdeal Model	Bağımsız Model	Kısaltmalar
x2 değeri	807,976	0,000	5247,586	CMIN
Serbestlik Derecesi	335,000	0,000	378,000	DF
x2/sd	2,412		13,883	CMINDF
Artık Değerlerin Ortalama Karekökü	0,046	0,000	0,171	RMR
Uyum İyiliği İndeksi	0,903	1,000	0,415	GFI
Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi	0,882		0,372	AGFI
Normlaştırılmış Uyum İyiliği İndeksi	0,846	1,000	0,000	NFI
Göreceli Uyum İndeksi	0,826		0,000	RFI
Artırmalı Uyum İndeksi	0,904	1,000	0,000	IFI
Tucker-Lewis İndeksi	0,890		0,000	TLI
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi	0,903	1,000	0,000	CFI
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü	0,051		0,153	RMSEA
Hoelter .05 index	259		45	HFIVE
Hoelter .01 index	273		47	HONE

Modifiye İkincil Seviye Model için DFA sonuçlarından 807,976 ki-kare değeri anlamlı ($p=0,000$) bulunmuştur. Diğer yandan araştırmada ki-kare değerinin 335 olan serbestlik derecesine bölünmesi ile 2,412 değeri elde edilmiştir. Ki-kare istatistiği bakımından model ile veri arasında uyum olduğu görülmektedir. Diğer yandan ki-kare istatistiği, veri ile model arasındaki uyumu değerlendirmede tek başına yeterli değildir. Bu bağlamda GFI, NFI, RFI, IFI, TLI VE CFI değerleri de incelenmiştir. Yukarıda modifiye modelin GFI değeri 0,903, NFI değeri 0,846, RFI değeri 0,826, IFI değeri 0,904, TLI değeri 0,890 ve CFI değeri 0,903 olduğu görülmektedir. Bu değerlerin bire yakın olması veri ile model arasındaki uyumun mükemmelliğini göstermektedir. Bununla beraber 0,05 ile 0,08 arasında bir değer alması gereken RMSEA değeri 0,051 olarak bulunmuştur. RMSEA değeri açısından da model ile verinin uyumlu olduğu söylenebilir. Ayrıca Hoelter ,05 İndeksi değerine göre araştırmamız için gereken minimum örnek büyüklüğü 259 iken, Hoelter ,01 İndeksi değerine göre 273'dir. Ancak araştırma örneğimiz gerek Hoelter .05 İndeksi, gerekse Hoelter .01 İndeksi değerlerine göre gerekli olan minimum örnek büyüklüğünün çok üzerindedir.

Tablo 145: Modifiye İkincil Seviye Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri

AMOS Soru Kodu	AMOS Değişken Kodu	Soru İçerikleri	Hesaplanan Değer	
1	D2	DagKan	ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.	0,651
2	D1	DagKan	KOBİ'ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.	0,626
3	D3	DagKan	İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.	0,542
4	D4	DagKan	POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.	0,608
5	D6	MusMem	Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.	0,694
6	D5	MusMem	Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.	0,644
7	D7	MusMem	Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.	0,708
8	D8	MusMem	Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.	0,649
9	D10	KurumRap	Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.	0,580
10	D9	KurumRap	Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.	0,675
11	D11	KurumRap	KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.	0,706
12	D12	KurumRap	Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.	0,749
13	D14	BilgiUzm	KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.	0,793
14	D13	BilgiUzm	İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.	0,584
15	D15	BilgiUzm	KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.	0,653
16	D17	İletUlİsHız	Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.	0,624
17	D16	İletUlİsHız	Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.	0,650
18	D18	İletUlİsHız	Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.	0,638
19	D19	LikidYön	KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.	0,740
20	D20	LikidYön	KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.	0,916
21	D22	KreYapPros	KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.	0,637
22	D21	KreYapPros	KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.	0,599
23	D23	KreYapPros	Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.	0,766
24	D24	KreYapPros	Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.	0,624
25	D26	BanSekYapReg	Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.	0,802
26	D25	BanSekYapReg	Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.	0,804
27	D27	BanSekYapReg	Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.	0,486
28	D28	BanSekYapReg	Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.	0,515

Modifiye İkincil Seviye Modelde Gözlenemeyen Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri Tablosu'na göre faktör yüklerinin 0,916 ile 0,486 arasında olduğu tespit

edilmiştir. Bu faktör yükleri, gözlenen değişkenlerin gözlenemeyen değişkenleri ne ölçüde açıkladıklarını göstermektedir.

Dağıtım Kanalları değişkenini D2(ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.)sorusu 0,651, D1(KOBİ'ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.)sorusu 0,626, D4(POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.)sorusu 0,608 ve D3(İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.)sorusu ise 0,542 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Müşteri Memnuniyeti değişkenini D7(Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.)sorusu 0,708, D6(Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.)sorusu 0,694, D8(Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.)sorusu 0,649 ve D5(Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.)sorusu 0,644 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Kurumsallaşma ve Raporlama değişkenini D12(Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.)sorusu 0,740, D11(KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.)sorusu 0,706, D9(Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.)sorusu 0,675 ve D10(Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.)soru 0,580 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Bilgi ve Uzmanlık değişkenini D14(KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.)sorusu 0,793, D15(KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.)sorusu 0,653 ve D13(İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.)sorusu ise 0,584 faktör değeri ile açıklamaktadır.

İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı değişkenini D16(Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,650,

D18(Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,638 ve D17(Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.)sorusu ise 0,624 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Likidite Yönetimi değişkenini D20(KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.)sorusu 0,916 ve D19(KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.)sorusu 0,740 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Kredinin Yapısı ve Prosedürler değişkenini D23(Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.)sorusu 0,766, D22(KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.)sorusu 0,637, D24(Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.)sorusu 0,624 ve D21(KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.)sorusu ise 0,599 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar değişkenini D25(Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.)sorusu 0,804, D26(Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.)sorusu 0,802, D28(Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.)sorusu 0,515 ve D27(Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.)sorusu ise 0,486 faktör değeri ile açıklamaktadır.

Tablo 146: Gizli Değişkenlerin Modifiye İkincil Seviye Değişkenle Olan Standardize Edilmemiş Regresyon Katsayıları

			Tahmin	Standart Hata	t-değeri	Anlamlılık (P)	Sonuç	
1	LikidYön	<---	KOBİBankaİlYön	0,243	0,048	5,120	0,000	H ₁ Kabul
2	BilgiUzm	<---	KOBİBankaİlYön	0,269	0,034	7,838	0,000	H ₁ Kabul
3	İletUlslHız	<---	KOBİBankaİlYön	0,292	0,033	8,776	0,000	H ₁ Kabul
4	KurumRap	<---	KOBİBankaİlYön	0,449	0,036	12,439	0,000	H ₁ Kabul
5	DagKan	<---	KOBİBankaİlYön	0,350	0,040	8,700	0,000	H ₁ Kabul
6	MusMem	<---	KOBİBankaİlYön	0,371	0,033	11,272	0,000	H ₁ Kabul
7	KreYapPros	<---	KOBİBankaİlYön	0,347	0,037	9,435	0,000	H ₁ Kabul
8	BanSekYapReg	<---	KOBİBankaİlYön	0,511	0,039	12,956	0,000	H ₁ Kabul

Araştırma modeli doğrultusunda belirlenen 8 (sekiz) araştırma hipotezi kabul edilmiştir. Bu hipotezlerin testinin detaylarını içeren bilgiler, Gizli Değişkenlerin Modifiye İkincil Seviye Değişkenle Olan Standardize Edilmemiş Resregyon Katsayıları Tablosu'nda sunulmuştur. Bu araştırmanın bütün hipotezleri “Kabul” edilmiştir.

Bu hipotezler kapsamında “KOBİ-Banka İlişki Yönetimi” ile “Likidite Yönetimi”, KOBİ-Banka İlişki Yönetimi” ile “Bilgi ve Uzmanlık”, “KOBİ-Banka İlişki Yönetimi” ile “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı”, “KOBİ-Banka İlişki Yönetimi” ile “Kurumsallaşma ve Raporlama”, “KOBİ-Banka İlişki Yönetimi” ile “Dağıtım Kanalları”, “KOBİ-Banka İlişki Yönetimi” ile “Müşteri Memnuniyeti”, “KOBİ-Banka İlişki Yönetimi” ile “Kredinin Yapısı ve Prosedürler”, “KOBİ-Banka İlişki Yönetimi” ile “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar” arasında (p:0,000) anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 147: Modifiye İkincil Seviye Modelde Yer Alan Gizli Değişkenlerin Gösterge Değişkenlerle Olan Standardize Edilmemiş Regresyon Katsayıları

	AMOS Soru Kodu		AMOS Değişken Kodu	Hesaplanan Değer	Standart Hata	t-değeri
1	D2	<---	DagKan	1,014	0,098	10,353
2	D1	<---	DagKan	1		
3	D3	<---	DagKan	0,815	0,087	9,313
4	D4	<---	DagKan	0,925	0,092	10,017
5	D6	<---	MusMem	1,263	0,106	11,915
6	D5	<---	MusMem	1		
7	D7	<---	MusMem	1,063	0,088	12,019
8	D8	<---	MusMem	0,984	0,095	10,319
9	D10	<---	KurumRap	0,891	0,066	13,432
10	D9	<---	KurumRap	1		
11	D11	<---	KurumRap	0,906	0,069	13,043
12	D12	<---	KurumRap	1,090	0,081	13,46
13	D14	<---	BilgiUzm	1,346	0,127	10,599
14	D13	<---	BilgiUzm	1		
15	D15	<---	BilgiUzm	1,222	0,116	10,542
16	D17	<---	İletUlİslHız	1,103	0,113	9,727
17	D16	<---	İletUlİslHız	1		
18	D18	<---	İletUlİslHız	1,062	0,109	9,791
19	D19	<---	LikidYön	1		
20	D20	<---	LikidYön	1,172	0,174	6,743
21	D22	<---	KreYapPros	1,008	0,081	12,494
22	D21	<---	KreYapPros	1		
23	D23	<---	KreYapPros	1,063	0,099	10,759
24	D26	<---	BanSekYapReg	0,982	0,064	15,465
25	D25	<---	BanSekYapReg	1		
26	D27	<---	BanSekYapReg	0,65	0,062	10,397
27	D24	<---	KreYapPros	0,844	0,09	9,419
28	D28	<---	BanSekYapReg	0,696	0,069	10,047

Standardize edilmemiş regresyon katsayıları hesaplanırken her bir gizli değişkenin altında bulunan gösterge değişkenlerden biri tesadüfi olarak 1(bir) değeri alır. Bu değer ışığında gizli değişkene ait gösterge değişkenlerin gösterge yükleri hesaplanır. 1(Bir)'in altında ya da üstünde değer almasına göre standart hale getirilir.¹⁶⁸ Bu değer dikkate alınarak diğer gösterge değişkenlerin gösterge yükleri hesaplanmakta ve daha sonra standart hale getirilmektedir.¹⁶⁹ Modifiye İkincil Seviye Modelde Yer Alan Gizli Değişkenlerin Gösterge Değişkenlerle Olan Standardize Edilmemiş

¹⁶⁸ KURTULUŞ ve OKUMUŞ, a.g.m., s.13.

¹⁶⁹ Tülay YENİÇERİ, "KOBİ'lerin Elektronik Ticareti Kullanma Eğilimi Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi", *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, Sayı:31, Temmuz-Aralık 2008, s.159.

Regresyon Katsayıları Tablosu'na göre tüm gösterge değişkenlerin regresyon katsayılarına ilişkin değerlerin oldukça anlamlı ($p=0,000$) olduğu görülmektedir.

Tablo 148: Modifiye Model Gizli Değişkenlerin İkincil Düzey Değişkenle (KOBİBankaİlYön) Olan Standardize Edilmiş Regresyon Katsayıları

		Tahmin
1	KurumRap	0.767
2	MusMem	0.732
3	BanSekYapReg	0.688
4	KreYapPros	0.652
5	İletUlİslHız	0.564
6	DagKan	0.552
7	BilgiUzm	0.499
8	LikidYön	0.329

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilgili faktörler için elde edilen standardize edilmiş regresyon katsayılarının 0,767 ile 0,329 arasında değiştiği tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile Kurumsallaşma ve Raporlama (regresyon katsayısı: 0,767) arasında yüksek ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bunu sırasıyla Müşteri Memnuniyeti (regresyon katsayısı: 0,732), Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar (regresyon katsayısı: 0,688), Kredinin Yapısı ve Prosedürler (regresyon katsayısı: 0,652), İletişim-Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı (regresyon katsayısı: 0,564), Dağıtım Kanalları (regresyon katsayısı: 0,552), Bilgi ve Uzmanlık (regresyon katsayısı: 0,499) ile Likidite Yönetimi (regresyon katsayısı: 0,329) takip etmektedir.

5.4.2.6. Doğrulayıcı Faktör Analizi Ampirik Sonuçları

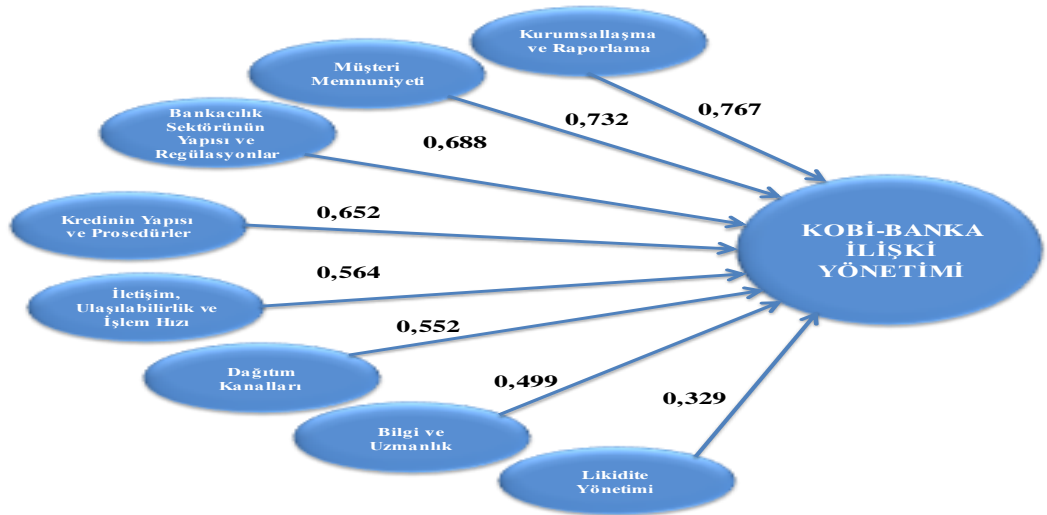
Araştırma verisi için yapılan İlişkisiz Model, Birincil Seviye Model, İkincil Seviye Model ve Modifiye İkincil Seviye Model DFA sonuçları karşılaştırmalı olarak aşağıda tablo halinde sunulmuştur. Bu sonuçlara göre en iyi uyum değerlerine Modifiye İkincil Seviye Model'in sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 149: Karşılaştırmalı Model Uyum Değerleri Sonuçları

	Kısaltma	İlişkisiz Model	Tek Faktörlü Model	Birincil Seviye Model	İkincil Seviye Model	Modifiye İkincil Seviye Model
x2 değeri	CMIN	1608,095	2780,132	886,131	980,587	807,976
Serbestlik Derecesi	DF	351	350	322	342	335
x2/sd	CMIN/DF	4,581	7,943	2,752	2,867	2,412
Uyum İyiliği İndeksi	GFI	0,784	0,708	0,895	0,883	0,903
Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi	AGFI	0,750	0,661	0,867	0,861	0,882
Normalleştirilmiş Uyum İyiliği İndeksi	NFI	0,694	0,470	0,831	0,813	0,846
Göreceli Uyum İndeksi	RFI	0,670	0,428	0,802	0,793	0,826
Artırmalı Uyum İndeksi	IFI	0,743	0,504	0,885	0,870	0,904
Tucker-Lewis İndeksi	TLI	0,722	0,461	0,864	0,855	0,890
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi	CFI	0,742	0,501	0,884	0,869	0,903
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü	RMSEA	0,081	0,112	0,056	0,058	0,051
Hoelter ,05 İndeksi	HFIVE	136	79	228	218	259
Hoelter ,01 İndeksi	HONE	143	83	240	229	273

5.4.3. KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile Faktörlerin İlişkisi

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi araştırması için Modifiye İkincil Seviye Model için DFA ile elde edilen faktörlerin ilişki düzeyleri aşağıdaki şekilde sunulmuştur.



Şekil 23 : KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile Faktörlerin İlişkisi

Kaynak: Araştırma için yazarı tarafından hazırlanmıştır.

Yukarıda sunulan analiz sonuçlarına göre KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile en yüksek ilişkiye sahip faktör “Kurumsallaşma ve Raporlama(Regresyon katsayısı:0,767)” faktörüdür. Kurumsallaşma ve Raporlama faktörü 4 alt değişkenden oluşmaktadır. Bu değişkenlerden biri, muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkilerinin iyi olacağı şeklindedir. Burada KOBİ'lerin finansal raporlama alt yapısı, kurumsallaşma düzeyinin göstergesidir. KOBİ'lerin finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam etmeleri kolay kredi bulabilmeleri üzerinde etkili olacaktır. Çünkü kredi işlemlerinin finansal yetkinlik gerektirmektedir. Ayrıca kurumsallaşma ve raporlama alt yapısı, KOBİ'lerin kredi ve likidite ihtiyacını önceden tahmin etmeleri ve buna göre planlama yapmalarını sağlamaktadır. Öte yandan KOBİ'lerin bankalarla düzenli ilişkilerinin bulunması, onların daha avantajlı kredi alabilmelerine kurumsallaşma seviyeleri etkili olmaktadır.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile en yüksek ilişkiye ikinci faktör ise “Müşteri Memnuniyeti(Regresyon katsayısı:0,732)” olarak tespit edilmiştir. Müşteri Memnuniyeti faktörü, 4 alt değişkenden oluşmaktadır. Bunlardan biri, KOBİ'lerin finansal konularda bankalardan tavsiye almalarının bankacılık ilişkilerinin gelişmesini sağlayacağıdır. Burada bankanın olumlu yaklaşımı KOBİ-Banka ilişkilerinin gelişmesine katkı sağlamaktadır. Bankalar piyasa gelişmelerinden anlık olarak bilgi sahibi olabilme yeteneğine sahiptir. Piyasaları takip için her bankada araştırma birimleri bulunmaktadır. Ayrıca bankacıların farklı sektördeki firmalarla iletişim halinde olmaları, güncel piyasa şartlarını takip etmelerini kolaylaştırmaktadır. Böylece hem bankalarda doğru strateji takip edilebilir, hem de KOBİ'lerin bilgilendirilmesi ile onların finansal zorluklara düşmesi önlenir. Burada banka kredi verdiği KOBİ'lerin yanlış kararlar almasını önleyerek, kredi ödemelerindeki muhtemel zararları giderebilirler. Özellikle kriz dönemlerindeki piyasa bilgilendirmeleri, KOBİ'lerin yaşamını devam ettirmesine büyük katkı sağlayacaktır. Böylece bankalarda batık kredi miktarının artması önlenilecektir. Bütün bunların yanında banka tarafından sunulan finansal ürün ve hizmetlerin çeşitliliği, müşteri memnuniyetini sağlayarak KOBİ-Banka ilişkilerinin gelişmesini sağlayacaktır.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilişkili olan üçüncü faktör ise “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar(Regresyon katsayısı:0,688)” olarak tespit edilmiştir. Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar faktörü, 4 alt değişkenden oluşmaktadır. Bunlardan birisi, bankacılık sektörüne yabancıların girebilmesini sağlayan regülasyonlar ile Türk bankacılık sektöründe rekabetin artmaya başlamıştır. Bu çerçevede yabancı bankalar, farklı iş modelleri ve yeni müşteri elde etme stratejileri ile yerli bankaların müşteri kaybetmesine neden olmaktadır. Piyasa oyuncularının artması, mevcut müşteri kitlesi üzerinde rekabetin olumlu faydası olarak yansiyabilir. Ayrıca bütün bankalar KOBİ’lere kredi vermek için organizasyon yapılarını değiştirmişlerdir. Bankaların rekabet ile riskli KOBİ’lere kredi vermeleri ile batık kredi miktarı artabilir. Bu kapsamda yanlış kredi kararı verilmiş olabilir. Ayrıca bankaların KOBİ’lere kredi vermelerinde banka ölçeğinin önemli bir etkisi bulunmaktadır. Büyük bankalarda kredi karar süreçleri daha uzun olduğundan kredi onayı gecikebilir. Buna karşın küçük bankalarda ise kredilendirme daha hızlı şekilde sonuçlandırılabilir. Çünkü küçük banka, karar almada esnek ve hızlı davranarak rakip bankalara karşı avantaj sağlamak isteyerek karını artırabilecektir. Ancak büyük bankaların böyle davranabilmeleri, büyük organizasyon yapıları nedeniyle mümkün olmamaktadır. Bankacılık sektörünü düzenleyen üst kurumun regülasyonları ile bankacılık sektörüne yeni oyuncuların girmesi KOBİ-Banka ilişkilerini etkileyecek diğer bir unsurdur. Bu husus hem mevcut bankalar hem de KOBİ’ler için fırsat ve tehditler oluşturabilecektir.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilişkili olan dördüncü faktör ise “Kredinin Yapısı ve Prosedürler(Regresyon katsayısı:0,652)” olarak tespit edilmiştir. Kredinin Yapısı ve Prosedürler faktörü, 4 alt değişkenden oluşmaktadır. Bu kapsamda bankacılık hizmetlerinden alınan ücret ve komisyonlar, kredi dosya komisyon ücretleri, kredi faiz oranı ile bankaca talep edilen teminat miktarının yüksekliği KOBİ-Banka ilişkileri üzerinde etkili olmaktadır. Bu yüzden KOBİ’ler, bankacılık ücret ve komisyonlarını dikkate alarak banka tercihinde bulunmaktadır. Özellikle kredi faiz oranı ve teminatların yüksekliği KOBİ-Banka ilişkisinde KOBİ’ler üzerinde olumsuz etki yapabilmektedir. Bu nedenle finansal kaynak sıkıntısı çeken KOBİ’ler, finansman maliyetleri düşük olan bankayı tercih edebilmektedir.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilişkili olan beşinci faktör ise “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı(Regresyon katsayısı:0,564)” olarak tespit edilmiştir. İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı faktörü, 3 alt değişkenden oluşmaktadır. Bunlardan birisi kredilendirme sürecinin uzaması, şube ve kredi yönetim merkezi arasındaki iletişim problemi, kredi sürecinin yavaş işlemesi ve kredilendirme için uygulanan prosedürlerin KOBİ-Banka ilişki yönetimi üzerinde etkileri bulunmaktadır. Bankacılık ilişkilerinin yürütülmesi, artık şubeden teknolojik uygulamalarla daha kısa sürede müşteriye sunulabilmektedir. Ayrıca şubenin kredi alıcısına yakın olması iletişim ve ulaşılabilirliği sağlayacak bir unsurdur. Diğer yandan internet ve sosyal medya uygulamaları ile her türlü iletişim sunulabilir. Bu çerçevede kredilendirme sürecinde olan iş birimlerinin iletişim engellerinin kaldırılması ile rahat ve hızlı ulaşılabilir olmaları sağlanmalıdır.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilişkili olan altıncı faktör ise “Dağıtım Kanalları(Regresyon katsayısı:0,552)” olarak tespit edilmiştir. Dağıtım Kanalları faktörü, 4 alt değişkenden oluşmaktadır. Bunlardan birisi bankalarda mevcut ve potansiyel müşterilere ulaşmak için bankacılık ürün ve hizmetlerinin etkinliği ve yaygınlığının KOBİ-Banka ilişkilerini etkilemesidir. Bu kapsamda KOBİ’ler, geleneksel dağıtım kanalları yanında modern dağıtım kanalları olan bankaları tercih etmektedirler. Bunun için bankanın ATM hizmetinin bulunması, POS ve Kredi Kartı Sayısının yaygın olması, internet bankacılık hizmetinin bulunması ve yaygın şube ağı olan banka ile çalışma isteği KOBİ-Banka ilişkileri üzerinde önemli düzeyde etkili olmalıdır. Bu yüzden bankaların KOBİ’ler dahil bütün müşterilerine doğrudan yüz yüze iletişim ile yapılan geleneksel dağıtım kanalları yanında modern dağıtım kanallarını da sunmaları rekabet zorunluluğu haline gelmiştir.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilişkili olan yedinci faktör ise “Bilgi ve Uzmanlık(Regresyon katsayısı:0,499)” olarak tespit edilmiştir. Bilgi ve Uzmanlık faktörü, 3 alt değişkenden oluşmaktadır. KOBİ’ler, organizasyon yapıları nedeniyle kredi ve likidite yönetimi bilgi ve uzmanlığına sahip personel istihdam edememektedirler. Çünkü aynı personel, birden fazla yönetim fonksiyonunu yerine getirmektedir. Ayrıca KOBİ’lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyleri düşük olması,

ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaları KOBİ-Banka ilişkilerini etkilemektedir. Ayrıca ilk defa kredi kullanacak firmaların bankalarla ilişkilerinde tecrübe eksikliği nedeniyle sorun yaşayabilmektedirler. Çünkü kredi için yeterli bilgi ve tecrübeye sahip değildirler.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilişkisi en düşük olan sekizinci faktör ise “Likidite Yönetimi(Regresyon katsayı:0,329)” olarak tespit edilmiştir. Likidite Yönetimi faktörü, 2 alt değişkenden oluşmaktadır. Likidite yönetimi için KOBİ’lerin nakit pozisyonunu takip etmek amacıyla nakit akım tablosu düzenlemeleri, likidite yönetiminde etkinliği sağlayacaktır. Ayrıca KOBİ’lerin nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaları, onların KOBİ-Banka ilişkilerini etkileyecektir. Bu kapsamda nakit fazlası halinde bankada mevduat işlemi yaparak atıl fonlarını değerlendirerek şirket kazancını artırması sağlanır. Bu sayede KOBİ’ler, bankaya mevduat sağlayan bir müşteri konumuna geçebilir. Ayrıca likidite yönetimi için nakit ihtiyacını karşılamak amacıyla farklı bankalarla kredilendirme işlemleri ile kredi tahsisi sağlanabilir. Ayrıca fırsat avantajı için farklı bankalarla çalışma ise kredi maliyet avantajı sağlayabilir.

SONUÇ

KOBİ'ler, ülke ekonomisindeki yeri ve sosyal boyutuyla istihdam oluşturmaları, büyük sanayi için yan sanayi olması, yeni ürün ve inovasyonla farklılık oluşturmaları, büyük işletmelerin ekonomik görmediği niş pazarlara girebilmeleri, esnek davranma ve hızlı karar alabilme yetenekleri ile üretim ve ihracat yaparak ülkeye katma değer sağlamaktadırlar. Bu açıdan KOBİ'ler ülke ekonomisinin kalkınmasında büyük bir öneme sahiptir.

Bu tezin ayırt edici özelliği, KOBİ-Banka ilişkilerini işletmenin çevre ilişkileri kapsamında genel olarak ele alması ve daha sonra farklı bilim dalları arasında ele alması ile ülke uygulamalarını ayrıntılı olarak sunmasıdır. Ayrıca bu konuda Türkiye'de ilk çalışma olması diğer bir ayırt edici özelliktir. Ayrıca kredilendirme yöntemleri ile KOBİ-Banka ilişkilerinin doğuşunu ortaya koymaya çalışılmıştır. Özellikle KOBİ ve bankacılardan elde edilen verilerin gruplandırılarak eğilimlerin tespit edilmesi ve sonuçta tüm katılımcıların genel eğilimlerinin SPSS ve AMOS programları ile analiz edilmesi, anlamlı istatistikî sonuçların elde edilmesini sağlamıştır.

İstanbul'daki KOBİ'ler ve bunların bankacılık ilişkilerinin incelendiği bu çalışmanın katılımcıları %32,2 oranında KOBİ'ler ve %67,8 oranında bankacılardan oluşmuştur. Araştırmaya katılan KOBİ'ler %43,3 imalat, %38,3 hizmet, %9,6 perakende, %6,7 toptan satış ve %2,2 diğer sektörler olarak tespit edilmiştir. Bu kapsamda %81,6 (%43,3+%38,3) oranında imalat ve hizmet sektöründe yoğunlaşma olmuştur. Diğer yandan araştırmaya katılan KOBİ'lerin %66,3'ü Limited Şirket, %19,1'ü Anonim Şirket, %12,4'ü Şahıs İşletmesi, %1,7 Kollektif Şirket ve %0,6'sı diğer olarak tespit edilmiştir. KOBİ'lerin hukuki yapıları açısından toplam %85,4 (%66,3+%19,1) oranı ile tüzel kişiliğe sahip firma (Limited Şirket ve Anonim Şirket) statüsünde faaliyet gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca KOBİ'lerin %15,6'sı ise tüzel kişiliği bulunmayan firmalardan oluşmaktadır. Öte yandan KOBİ'lerin %67,4 (%20,2+%27+%20,2)'ü "0-15 Yıl" arasında faaliyet gösteren genç KOBİ'ler oldukları tespit edilmiştir. Diğer yandan ankete katılan KOBİ'lerin %53,4'ü "1-10 Kişi", %25,8'i

“11-50 Kişi”, %15,7’si “51-250 Kişi” ve %5,1’i “251 Kişi ve Üzeri” çalışan sayısına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamındaki KOBİ sahiplerinin %66,9(%61,8+%0,6)’unun “Lisans ve üstü” eğitim seviyesine sahip oldukları ve buna karşın %33,1’nin ise “lise ve altı” eğitim seviyesine sahip oldukları tespit edilmiştir. Burada KOBİ sahiplerinin eğitim düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Ankete katılan KOBİ’lerin %6,2’si “1-5 Yıl”, %19,1’i “6-10 Yıl”, %20,8’i “11-15 Yıl” ve %53,9’u “16 Yıl ve Üzeri” sektör deneyimine sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu kapsamda KOBİ’lerin toplam %74,7 (%20,8+%53,9) oranı ile “11 Yıl ve Üzeri” sektör deneyim yoğunluğu tespit edilmiştir.

Ankete katılan KOBİ’lerin %42,7’si “0-250.000 TL”, %20,8’i “250.001-500.000 TL”, %10,1’i “500.001-1.000.000 TL”, %11,8’i “1.000.001-3.000.000 TL” ve %14,6’sı “3.000.001 TL ve Üzeri” öz sermaye yapısına sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu kapsamda KOBİ’lerin toplam %73,6 (%42,7+%20,8+%10,1)’sının “1.000.000 TL’nin altında”, buna karşın %26,4’ünün ise “1.000.000 TL’nin üstü” öz sermayeye sahip oldukları tespit edilmiştir.

Ankete katılan KOBİ’lerin %36,5’i “0-500.000 TL”, %14,0’ı “500.001-1.000.000 TL”, %13,5’i “1.000.001-3.000.000 TL” ve %36,0’ı “3.000.001 TL ve Üzeri” ciroya sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu kapsamda KOBİ’lerin toplam %64 (%36,5+%14+%13,5) oranında “3.000.000 TL ve altı” ve %36’sının “3.000.000 TL ve üstü” ciro yapısına sahip olduğu tespit edilmiştir.

Ankete katılan KOBİ’lerin %59,9’sında “Firma Sahibi”, %17,5’inde “Finansman Müdürü”, %10,2’sinde “Yetkili Personel”, %7,3’ünde “Muhasebe Müdürü”, %1,1’sinde “Genel Müdür”, %1,1’inde “Mali İşler Koordinatörü”, %1,1’inde “Mali İşlerden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı”, %0,6’sında “Danışman” ve %0,6’sında “Mali İşler Müdürü” tarafından kredi ve finansman işlemlerinin yönetildiği tespit edilmiştir.

Ankete katılan 178 KOBİ'nin %87,1'i Öz Sermaye, %43,3'ü Kredi, %22,5'i Borçlanma, %16,3'ü Nakdi Sermaye, %4,5'i Ayni Sermaye ve %2,2'si Hisse Satışı ile sermaye temini yaptıkları tespit edilmiştir.

Ankete katılan 178 KOBİ'nin %78,09'u Banka Kredisi, %50,0'si Ortaklardan Borçlanma, %15,17'si Leasing, %13,48'i Sermaye Artırımı, %10,11'i Alacak Temliki, %8,99'u Factoring, %6,18'i Varlık Satışı, %3,93'ü diğer ve %2,25'i Halka Arz yöntemlerini kullanarak finansman temini yaptıkları tespit edilmiştir.

Ankete katılan 178 KOBİ'nin %93,82'si Bilanço, %88,20'si Gelir Tablosu, %48,88'i Kredi Taksit Ödeme Tablosu, %39,89'u Satılan Malın Maliyeti Tablosu, %33,15'i Nakit Akım Tablosu, %6,18'i Fon Akım Tablosu ve %1,69'u Diğer finansal raporlama düzenledikleri tespit edilmiştir.

Ankete katılan KOBİ'lerin %73,1'i "2-5 Banka", %14,6'sı "1 Banka", %14,0'ı "6 Banka ve Üzeri" ile bankacılık ilişkilerini yönettikleri tespit edilmiştir. Bu kapsamda KOBİ'lerin toplam %85,4 (%71,3+%14,0) oranında "birden fazla banka", buna karşın %14,6'sının "tek banka" ile bankacılık ilişkilerini yönettikleri tespit edilmiştir.

Ankete katılan KOBİ'lerin %14,0'ı "0-3 Yıl", %27,5'i "4-6 Yıl", %25,8'i "7-9 Yıl", %32,6'sı "10 Yıl ve Üzeri" bir süre ile bankalarla çalışma geçmişine sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda KOBİ'lerin %14,0'sı çalıştığı banka ile çalışma süresinin "3 yıldan az" süreyi kapsarken, buna karşın %86'sı "4 yıl ve üzeri" çalışma geçmişine sahip oldukları tespit edilmiştir.

Ankete katılan KOBİ'lerin %79,8'inin çalıştığı "bir ana bankası bulunduğu", buna karşın %20,2'sinin "bir ana bankasının bulunmadığı" tespit edilmiştir.

Ankete katılan 178 KOBİ %55,1'i Garanti Bankası, %37,6'sı Yapı Kredi Bankası, %36,5'i İş Bankası, %31,5'i Akbank, %22,5'i Halk Bankası, %22,5'i Kuveyt Türk Katılım Bankası, %21,3'ü Bank Asya Katılım Bankası, %18,5'i Türkiye Finans Katılım Bankası, %17,4'ü Finansbank, %16,9'u Türk Ekonomi Bankası, %15,7'si Denizbank, %15,7'si Ziraat Bankası, %14'ü Vakıfbank, %11,2 si HSBC Bank, %9,6'sı Albaraka Türk Katılım Bankası, %9'u Anadolu Bank, %9'u ING Bank, %7,3'ü

Alternatif Bank, %6,7'si Şeker Bank, %3,9'u EuroBank Tekfen, %3,9'u Fiba Banka, %2,8'i Tekstil Bank, %2,8'si Turkland Bank, %2,2'si Turkish Bank, %1,7'si CitiBank, %0,6'i Diğer bankalarla bankacılık işlemlerini yönettikleri tespit edilmiştir. Bu kapsamda KOBİ'lerin toplam 24 banka ile %86,8 oranında “özel sermayeli yerli ve yabancı bankalarla”, toplam %13,2(%5,7+%4,0+%3,5)'sinin “kamu sermayeli(Halk Bankası, VakıfBank, Ziraat Bankası)” 3 devlet bankası ile bankacılık ilişkilerini yönettikleri tespit edilmiştir.

Araştırmanın banka katılımcılarının ise %35,5 oranında “Özel Mevduat Bankaları”, %22,7 oranında “Kamu Mevduat Bankaları”, %22,4 oranında “Yabancı Mevduat Bankaları”, %16,8 oranında “Katılım Bankaları” ve %2,7 oranında ise “Özel Yatırım Bankaları”nın çalışanlarından oluştuğu tespit edilmiştir.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi araştırması için yapılan faktör analizi yapmadan önce araştırma anketinin içsel tutarlılığı (Cronbach alpha) 0,914 olarak hesaplanmıştır. Cronbach alpha değeri 0,70'den büyük olduğu için KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilişkili faktörlerin tespiti için uygulanan 65 sorudan oluşan anket güvenilir kabul edilmiştir. Faktör analizi için yapılan döndürme işlemleri ile geçerlilik ve güvenilirlik analizi sonucunda 37 soru analizden çıkarılmıştır.

Kalan sorularla yapılan faktör analizi neticesinde, maddelerin yüklenme değerleri 0,50'nin ve öz değeri 1'den fazla olan, toplam varyansın % 63,253'ünü açıklayan anlamlı 8 boyut (faktor) elde edilmiştir. KMO örneklem yeterliliği 0,833, Barlett's testi $p < 0,00$ olması verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Bu bulgular ile araştırma örneklem sayısının faktör analizi için yeterli ve uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi ile KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilişkili 8 faktörler şunlardır: “Müşteri Memnuniyeti”, “Kredinin Yapısı ve Prosedürler”, “Kurumsallaşma ve Raporlama”, “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar”, “Dağıtım Kanalları”, “İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı”, “Bilgi ve Uzmanlık” ve “Likidite Yönetimi”dir.

Açıklayıcı faktör analizi ile elde edilen 28 değişken ve 8 faktöre AMOS programında Doğrulayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır. Bu analiz için İlişkisiz Model,

Tek Faktörlü Model, Birincil Seviye Model, İkincil Seviye Model ve Modifiye İkincil Seviye Model için Doğrulayıcı Faktör Analizleri yapılmıştır. Bu analizlerde en iyi uyum iyiliği değerlerinin Modifiye İkincil Seviye Model için Doğrulayıcı Faktör Analizi ile elde edilmiştir.

Bu analizlerden sonra KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile ilgili faktörler için standardize edilmiş regresyon katsayılarının 0,767 ile 0,329 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu çerçevede KOBİ-Banka İlişki Yönetimi ile “Kurumsallaşma ve Raporlama(regresyon katsayısı:0,767)” arasında yüksek ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bunu sırasıyla “Müşteri Memnuniyeti(regresyon katsayısı:0,732)”, “Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar(regresyon katsayısı:0,688)”, “Kredinin Yapısı ve Prosedürler(regresyon katsayısı:0,652)”, “İletişim-Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı(regresyon katsayısı: 0,564)”, “Dağıtım Kanalları(regresyon katsayısı:0,552)”, “Bilgi ve Uzmanlık(regresyon katsayısı:0,499)” ile “Likidite Yönetimi(regresyon katsayısı:0,329)” takip etmektedir.

KOBİ'lerin muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olması, finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam etmeleri, kredi ve likidite ihtiyacını önceden tahmin etmeleri, bankalarla düzenli ilişkilerinin bulunması ile avantajlı kredi alabilmelerine yardım edecektir. Böylece kurumsallaşma ve raporlama yapılarını güçlendirmeleri KOBİ-Banka İlişki Yönetimi üzerinde pozitif etki doğuracaktır. Bu açıdan Kurumsallaşma ve Raporlama ile KOBİ-Banka ilişkisi arasında yüksek bir ilişki bulunmaktadır.

KOBİ'lerin finansal konularda bankalardan tavsiye almaları, bankacıların piyasadaki gelişmeler ve özellikle kriz dönemlerinde bankaların piyasa bilgilendirmeleri, banka tarafından sunulan finansal ürün ve hizmetlerin çeşitliliği, müşteri memnuniyetini sağlayarak KOBİ-Banka ilişkilerinin gelişmesine katkı sağlayacaktır.

Bankacılık sektörüne yabancıların girebilmesini sağlayan regülasyonların kamu otoritelerince alınması, sektörde rekabetin artmasını sağlayacaktır. Bankaların organizasyon yapılarında KOBİ'leri farklı davranmaları, onları anlamaya çalışmaları ile

ilişkinin gelişmesi sağlanacaktır. Bu kapsamda banka ölçeği önemli bir unsurdur. Özellikle kredilendirme kararlarında esnek ve hızlı kararların alınması, KOBİ'lerin kredi ihtiyacını hızlı karşılamlarına yardım edecektir.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi'nde bankacılık hizmetlerinden alınan ücret ve komisyonlar, kredi dosya ve komisyon ücretleri, kredi faiz oranı ile yüksek teminat talebi ilişkilerin gelişmesini olumsuz etkilemektedir. Bu kapsamda bankalar, uzun vadeli ilişkileri tercih ederek KOBİ'lerin gelişme potansiyelinden faydalanmayı hedeflemelidirler. Burada kredi faiz oranı ile teminatın yüksekliği ile KOBİ-Banka İlişki Yönetimi arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi'nin gelişmesinde banka ve KOBİ'nin rahat ulaşılabilir olması kredilendirme sürecinin hızlı işlemesine katkı sağlayacaktır. Bankaya yakın olan KOBİ için kredilendirme bilgileri rahatlıkla sağlanacak ve kredi onaylanması kısa sürede gerçekleşecektir. Ayrıca bankalar, gelişen piyasa koşullarına göre şube dağılımını KOBİ'lerin rahat ulaşabileceği sanayi siteleri, ticaret merkezleri gibi alanlarda açmaları halinde iletişim ve ulaşılabilirlik etkin hale gelebilecektir. Bu nedenle bankaların şube dağılım yapılarını güncellemeleri gerekmektedir. Diğer yandan kredilendirme için banka içi süreçlerin etkin işlemesi için sistematik yapıların oluşturulması etkinliği artıracaktır. Bu yüzden İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı ile KOBİ-Banka İlişki Yönetimi arasında önemli düzeyde bir ilişki bulunmaktadır.

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi için bankaların mevcut ve potansiyel müşterilere ulaşmak için bankacılık ürün ve hizmetlerinin yaygınlığı, geleneksel dağıtım kanalları yanında modern dağıtım kanallarının bulunması, ATM hizmetinin bulunması, POS ve Kredi Kartı Sayısının yaygın olması, internet bankacılık hizmetinin bulunması, yaygın şube ağının olması ile ilişkilerin gelişmesi sağlanacaktır.

KOBİ'lerin kredi ve likidite yönetimi için bilgi ve uzmanlığa sahip personel istihdam etmeleri, finansal bilgi ve bilinç düzeylerini geliştirmeleri ve kredi kullanımı için çevredeki işletmelerle bilgi alışverişinde bulunmaları ile tecrübe eksikliği giderilebilecektir. Bu sayede bankalarla kredi işlemlerinin etkin yönetilmesi sağlanabilecektir. Özellikle finansal bilgi sahibi personelin elden kaçırmamak için

özendirmelerin yapılması, KOBİ'lerin bankalarla ilişkilerini yönetmelerine katkı yapacaktır.

Birçok firma likidite yönetiminin önemini farkında değildir. Özellikle firmanın düzenli raporlama kapsamında nakit akit tablosu düzenlemesi gerekmektedir. Bu sayede ne zaman ne miktarda nakit fazlası veya açığını takip edebilecektir. Bu da finansal planlama alışkanlığının gelişmesini sağlayacaktır. Ayrıca KOBİ'lerin nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaları, onların KOBİ-Banka ilişkilerini etkileyecektir. Nakit fazlası halinde bankada mevduat işlemi yaparak atıl fonlarını değerlendirerek şirket kazancının artması sağlanabilir. Bu sayede KOBİ'ler, bankaya mevduat sağlayan bir müşteri konumuna geçebilir. Ayrıca likidite yönetimi için nakit ihtiyacını karşılamak amacıyla farklı bankalarla kredilendirme işlemleri ile kredi tahsisi yapılmalıdır. Diğer yandan fırsat avantajı için farklı bankalarda kredi limitleri sağlanması, beklenmedik anlar için güvence sağlayacaktır. Bütün bunların yapılması amacıyla ilişkili banka ile iletişimin güçlü olması KOBİ'lerin yaşamı için önem taşımaktadır. Bu çerçevede Likidite Yönetimi ile KOBİ-Banka İlişki Yönetimi arasında ilişki düşük düzeydedir.

Sonuç olarak, bu tez kapsamında kredi ve likidite açısından KOBİ-Banka ilişki yönetiminin analizinde araştırma verileri için SPSS ve AMOS programları ile açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Bu çerçevede elde edilen sonuçlara göre taraflara önerilerde bulunulmuştur. Bu çalışma, Türkiye genelini içeren verilerle yapılacak çalışmalara rehberlik edecektir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- AKGEMCİ, Tahir. **KOBİ'lerin Temel Sorunları ve Sağlanan Destekler**, Ankara:KOSGEB Yayınları, 2001.
- AKGÜÇ, Öztin. **Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi**, İstanbul:Arayış Basım ve Yayıncılık, Gözden Geçirilmiş ve Geliştirilmiş 7'nci Bası, 2006.
- AKGÜÇ, Öztin. **Banka Finansal Tablolarının Analizi**, İstanbul:Arayış Basım ve Yayıncılık, 1.Baskı, 2011.
- ALAYOĞLU, Nihat. **Aile Şirketlerinde Yönetim ve Kurumsallaşma**, İstanbul:Müsiad Yayınları, No:42, 2003.
- ALTAN, Mikail. **Fonksiyonlar ve İşlemler Açısından Bankacılık**, İstanbul:Beta Yayınları, 2001.
- ALTUNIŞIK, Remzi. Recai COŞKUN, Engin YILDIRILM ve Serkan BAYRAKTAROĞLU, **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı**, Adapazarı:Sakarya Kitabevi, Birinci Baskı, Ekim 2001.
- BAKIR YİĞİTBAŞ, Şehnaz. **Bankaların Kredi Verme Davranışı Üzerine Asimetrik Bilginin Etkisi ve Reel Sektör Yansıması(Türkiye Analizi 2002-2010)**, İstanbul:TBB Yayınları, No:288, 2012.
- BAŞAR, Mehmet ve Metin COŞKUN. **Bankacılık Uygulamaları**, Eskişehir:Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1711, 2009.
- BAYRAM, Nuran. **Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi**, Bursa:Ezgi Kitabevi, 2004.
- BAYRAM, Nuran. **Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş AMOS Uygulamaları**, Bursa:Ezgi Kitabevi, 1. Baskı, 2010.
- BERK, Niyazi. **Bankacılıkta Pazara Yönelik Kredi Yönetimi**, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 3.Baskı, 2001.
- BERK, Niyazi. **Finansal Yönetim**, İstanbul:Türkmen Kitabevi, 7.Baskı, 2003.
- BREALEY, Richard A., Stewart C. MYERS ve Alan J. MARCUS. **Fundamentals of Corporate Finance**, McGraw-Hill Companies, Inc. 3.Baskı, 2001.

- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener. **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, Ankara:Pegem Akademi Yay.Eğt.Dan.Hizm.Tic.Ltd.Şti., 16.Baskı, 2012.
- CEYLAN, Ali ve Turhan KORKMAZ. **İşletmelerde Finansal Yönetim**, Bursa:Ekin Basın Yayın Dağıtım, Gözden Geçirilmiş 12.Basım, 2012.
- ÇOLAKOĞLU, Mustafa H. **KOBİ Rehberi**, Ankara:KOSGEB Yayınları, 2002.
- DÖM, Serpil. **Girişimcilik ve Küçük İşletme Yöneticiliği**, Ankara:Detay Yayıncılık, 2.Baskı, Şubat 2008.
- DURMUŞ, Beril, E.Serra YURTKORU ve Murat ÇİNKO. **Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi**, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 3.Basım, 2010.
- EREN, Erol. **Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası**, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., Genişletilmiş 6.Baskı, 2002.
- EROL, İbrahim. **Para-Banka Teori ve Politika**, Manisa:Emek Matbaacılık, 4. Basım, 2002.
- EYÜPGİLLER, Servet. **Bankacılar İçin Banka İşletmeciliği Bilgisi**, Ankara:Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayın No:400, 8.Baskı, 2002.
- GÜRSOY, Cudi Tuncer. **Finansal Yönetim İlkeleri**, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 2.Baskı, 2012.
- HÅKANSSON, Håkan. **International Marketing and Purchasing of Industrial Goods An Interaction Approach**, Ringwood, Hampshire:Typeset by Pintail Studios Ltd., 1982.
- HÅKANSSON, Håkan ve Ivan SNEHOTA. **Developing Relationships in Business Networks**, Routledge, 1995.
- IŞKIN, Seyit Ahmet. **Elektronik Bankacılık Hizmetleri ve Denetimi**, İstanbul:İTO Yayınları, No:2011-8, 2012.
- KARATAŞ, Süleyman. **Sanayileşme Sürecinde Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler**, İstanbul:Veli Yayınları, 1991.
- KOÇ, İdil Ö. **Türk KOBİ'leri Bugünü ve Geleceği**, İstanbul:Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd.Şti., 2008.
- KOÇEL, Tamer. **İşletme Yöneticiliği:Yönetici Geliştirme, Organizasyon ve Davranışı**. 3.Baskı, İstanbul:Beta Yayınevi, 1993.
- MEYDAN, Cem Harun ve Harun ŞEŞEN. **Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları**, Ankara:Detay Yayınları, 2011.

- MISHKIN, Frederic S. **Finansal Piyasalar ve Kurumlar**, çev: İlyas ŞIKLAR, Ahmet ÇAKMAK ve Suat YAVUZ, İstanbul:Bilim Teknik Yayınevi, t.y.
- MÜFTÜOĞLU, Tamer. **Türkiye’de KOBİ’ler**, Ankara:Turhan Kitabevi Yayınları, 1998.
- MÜFTÜOĞLU, Tamer. **İşletme İktisadı**, Ankara:Turhan Kitabevi, 1999.
- MÜFTÜOĞLU, Tamer. **Türkiye’de Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler**, Ankara:Turhan Kitabevi, 5. Baskı, 2002.
- MÜSLÜMOV Alövsat. **21.Yüzyılda Türkiye’de KOBİ’ler: Sorunlar, Fırsatlar ve Çözüm Önerileri**, İstanbul:Literatür Yayıncılık, 2002.
<http://www.muslumov.com/wp-content/uploads/2012/07/SME-Kitap-Literatur-K%C4%B1tabevi-2002.pdf>(Erişim:05.02.2013)
- ODABAŞI, Yavuz. **Banka ve Sigorta Pazarlaması**, Eskişehir:Anadolu Üniversitesi Yayın No:1368, 2002.
- PELTONIEMI, Janne. **The Value of Relationship Banking Empirical Evidence on Small Business Financing in Finnish Credit Markets**, Finland:Oulu University Press, 2004.
- RENCHER, Alvin C., **Methods of Multivariate Analysis**, Canada:A John Wiley&Sons, Inc.Publication, Second Edition, 2002.
- SERİN, Vildan(Haz:). **İktisat Politikaları**, İstanbul:Alfa Yayınları, İstanbul, 1998.
- SEYİDOĞLU, Halil. **Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı**, İstanbul:Güzem Yayınları, No:10, Geliştirilmiş 6.Baskı, 1995.
- ŞAKAR, Birgül ŞAKAR. **Banka Kredileri ve Yönetimi**, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 2.Basım, 2009.
- TAKAN, Mehmet ve Melek ACAR BOYACIOĞLU. **Bankacılık Teori Uygulama ve Yönetim**, Ankara:Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti., Gözden Geçirilmiş İlaveli 3.Basım, 2010.
- ULUDAĞ, İlhan ve Erişah ARICAN, **Finansal Hizmetler Ekonomisi**, İstanbul:Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 2.Baskı, No:895, 2001.
- ULUDAĞ, İlhan ve Vildan SERİN. **Türkiye’de Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler**, İstanbul:İTO Yayınları, No:1990-25, 1990.

ZAİM, Selim, Halil ZAİM, Salih KESKİN ve Selman TETİK. **KOBİ'ler İçin Şirket Anayasasının Önemi ve Oluşturulması**, İstanbul:İTO Yayınları, No:2012-18, 2012.

Sürelî Yayınlar

- ANGELINI, P., R. Di SALVO, ve G. FERRI. "Availability and Cost of Credit form Small Businesses: Customer Relationships and Credit Cooperatives", **Journal of Banking and Finance**, No:22,1998.
- ATALAN, Bülent. "KOBİ'lerin Kredilendirilmesi", **Active Dergisi**, 2005.
- AYRIÇAY, Yücel ve Dündar KÖK. "KOBİ'lerin Finansmanında Kredi Kullanım Düzeyini Etkileyen Faktörler: Kahramanmaraş Örneği", **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:6, Sayı:11, 2009.
- BANAR, Kerim ve Vedat EKERGİL, "Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması", **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:10, Sayı:1, 2010.
- BERGER, Allen N. ve Gregory F. UDELL. "Relationship Lending and Lines of Credit in Small Firm Finance", **The Journal of Business**(Forthcoming), 1995.
- BERGER, Allen N. ve Gregory F. UDELL. "A More Complete Conceptual Framework for SME Finance", **Journal of Banking & Finance**, No:30, 2006.
- BERGER, Allen N. ve Gregory F. UDELL. "The Economics of Small Business Finance: The Roles of Private Equity and Debt Markets in the Financial Growth Cycle", **Journal of Banking and Finance**, Vol:22, 1998.
- BINKS, Martin R. ve Christine T. ENNEW, "The Relationship Between U.K. Banks and Their Small Business Customers", **Small Business Economics**, No:9, 1997.
- BOOT, Arnoud W. A. "Relationship Banking: What Do We Know?", **Journal of Financial Intermediation**, No:9, 2000.
- BORNHEIM, Stefan P. ve Thomas H. HERBECK. "A Research Note on the Theory of SME – Bank Relationships", **Small Business Economics**, No:10, 1998.
- BOYD, Jhon H. ve Edward C. PRESCOTT. "Financial İntermadiary-Coalitions", **Journal of Economic Theory**, No:38, 1986.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener. "Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı", **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi**, Sayı:32, 2002. <http://www.pegem.net/dosyalar/dokuman/753-20110705171519-buyukozturk.pdf>, (Erişim:15.12.2012)

- CHAKRABORTY, Atreya ve Charles X. HU. "Lending Relationship in Line-of-Credit and NonLine-of-Credit Loans: Evidence from Collateral Use in Small Business", **Journal of Financial Intermediation**, No:15, 2006.
- COLE, Rebel A. "The Importance of Relationships to the Availability of Credit", **Journal of Banking and Finance**, No:22, 1998.
- COLGATE, Mark ve Bodo LANG, "Positive and Negative Consequences of A Relationship Manager Strategy: New Zealand Banks and Their Small Business Customers", **Journal of Business Research**, No:58, 2005.
- DEGRYSE, Hans ve Patrick Van CAYSEELE. "Relationship Lending within a Bank-Based System: Evidence from European Small Business Data", **Journal of Financial Intermediation**, No:9, 2000.
- DEGRYSE, Hans ve Steven ONGENA. "Bank Relationships and Firm Profitability", **Financial Management**, Vol:30, No:1, 2001.
- DETRAGIACHE, Enrica, Paolo GARELLA ve Luigi GUIISO. "Multiple versus Single Banking Relationships: Theory and Evidence", **The Journal of Finance**, Vol:55, No:3, 2000.
- DIAMOND, Douglas W. "Financial Intermediation and Delegated Monitoring", **Review of Economics Studies**, Vol:LI, 1984.
- DIAMOND, Douglas W. "Monitoring and Reputation: The Choice between Bank Loans and Directly Placed Debt", **The Journal of Political Economy**, Vol:99, No:4, 1991.
- EKANEM, Ignatius. "Liquidity Management in Small Firms: A Learning Perspective", **Journal of Small Business and Enterprise Development**, Vol:17, No:1, 2010.
- EKEN, Mehmet Hasan. "Basel II Kriterleri ve KOBİ'lerin Finansman Olanakları", **Maliye Finans Yazıları Dergisi**, Sayı:80, 2008.
- ELSAS, Ralf ve Jan Pieter KRAHNEN. "Is Relationship Lending Special? Evidence from Credit-File Data in Germany", **Journal of Banking & Finance**, Vol:22, 1998.
- ENNEW, Christine T. ve Martin R. BINKS. "Good and Bad Customers: The Benefits of Participating in The Banking Relationship", **International Journal of Bank Marketing**, Vol:14, No:2, 1996.

- FARINHA, Luísa A. ve João A. C. SANTOS, “Switching from Single to Multiple Bank Lending Relationships: Determinants and Implications”, **Journal of Financial Intermediation**, Vol:11, 2002.
- FİDAN, Mehmet Maşuk. ”KOBİ Kredi Piyasasında Asimetrik Bilgi ve Ahlaki Tehlike: Laleli Örneği”, **Maliye Finans Yazıları Dergisi**, Sayı:90, 2011.
- GENÇTÜRK, Mehmet, Adnan KALKAN ve Ömer Faruk OKTAR. “Bireysel Bankacılıkta Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörler: Burdur ve Isparta İllerinde Bir Uygulama”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:16, Sayı:2, 2011.
- GILL, Amarjit S., Alan B. FLASCHNER ve Mickey SHACHAR. “Factors That Affect The Trust of Business Clients in Their Banks”, **International Journal of Bank Marketing**, Vol:24, No:6, 2006.
- GUO, Xin, Angus DUFF ve Mario HAIR. “The Antecedents and Consequences of Commitment in Bank–Corporate Relationships: Evidence from the Chinese Banking Market”, **Asia Pacific Business Review**, Vol:16, No:3, 2010.
- HARHOFF, Dietmar ve Timm KORTING. “Lending Relationships in Germany-Empirical Evidence from Survey Data”, **Journal of Banking & Finance**, No: 22, 1998.
- HERNÁNDEZ-CÁNOVAS, Ginés ve Pedro MARTÍNEZ-SOLANO. “Relationship Lending and SME Financing in The Continental European Bank-Based System”, **Small Business Economics**, Vol:34, 2010.
- HOSHI, Takeo, Anil KASHYAP ve David SCHARFSTEIN. “Corporate Structure, Liquidity, and Investment: Evidence from Japanese Industrial Groups”, **The Quarterly Journal of Economics**, 1991.
- IBBOTSON, Patrick ve Lucia MORAN. “E-Banking and The SME/Bank Relationship in Northern Ireland”, **International Journal of Bank Marketing**, Vol:21, No:2, 2003.
- IŞIK Sayım, Koray DUMAN ve Adil KORKMAZ, “Türkiye Ekonomisinde Finansal Krizler: Bir Faktör Analizi Uygulaması”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:19, Sayı:1, 2004.
- ITURRALDE, Txomin, Amaia MASEDA ve Leire SAN-JOSE. “Empirical Evidence of Banking Relationships for Spanish SMEs”, **International Small Business Journal**, Vol:28, 2010.

- JAMES, Christopher. "Some Evidence on The Uniqueness of Bank Loans", **Journal of Financial Economics**, No: 19, 1987.
- KANE, Edward J. ve Burton G. MALKIEL. "Bank Portfolio Allocation, Deposit Variability, and the The Availability Doctrine", **The Quarterly Journal of Economics**, Vol:LXXIX, 1965.
<https://www2.bc.edu/~kaneeb/BankPortfolioAllocation.pdf>,
(Erişim:03.10.2012).
- KANO, Masaji, Hirofumi UCHIDA, Gregory F. UDELL ve Wako WATANABE. "Information Verifiability, Bank Organization, Bank Competition and Bank-Borrower Relationships", **Journal of Banking & Finance**, No:35, 2011.
- KARAGÖZ, Yalçın ve İlker KÖSTERELİOĞLU. "İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin Faktör Analizi Metodu ile Geliştirilmesi", **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı:21, 2008.
- KARAMUSTAFA, Osman ve Aykut KARAKAYA. "KOBİ-Banka İlişkileri Üzerine Ampirik Bir Çalışma", **Banka-Mali ve Ekonomik Yorumlar Dergisi**, Sayı:1, 2003.
- KURTULUŞ, Kemal ve Abdullah OKUMUŞ. "Fiyat Algısının Boyutları Arasındaki İlişkilerin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi", **Yönetim Dergisi**, Yıl:17, Sayı:53, 2006.
- LEHMANN, Erik ve Doris NEUBERGER. "Do Lending Relationships Matter? Evidence from Bank Survey Data in Germany", **Journal of Economic Behavior & Organization**, Vol: 45, 2001.
- LUNDAHL, Nicolaus, Fatima VEGHOLM ve Lars SILVER. "Technical and Functional Determinants of Customer Satisfaction in The Bank-SME Relationship", **Managing Service Quality**, Vol:19, No:5, 2009.
- LUMMER, Scott L. ve John J.McCONNELL. "Further Evidence on The Bank Lending Process and The Capital Market Response to Bank Loan Agreements", **Journal of Financial Economics**, Vol:25, 1989.
- MADILL, Judith J., Lisa FEENEY, Alan RIDING ve George H. HAINES Jr. "Determinants of SME Owners' Satisfaction with Their Banking Relationships: A Canadian Study", **International Journal of Bank Marketing**, Vol:20, No:2, 2002.

- MIWA, Yoshiro ve J. Mark RAMSEYER. “Does Relationship Banking Matter? The Myth of the Japanese Main Bank”, **Journal of Empirical Legal Studies**, Vol:2, Issue:2, 2005.
- MOULDI, Djelassi, Hakimi ABDELAZIZ ve Hamdi HELMI. “Single Versus Multiple Bank Relationships and Firm Performance: An Econometric Model for some Tunisian Firms”, **International Research Journal of Finance and Economics**, No:63, 2011.
- ONGENA, Steven ve David C.SMITH. “The Duration of Bank Relationships”, **Journal of Financial Economics**, No:61, 2001.
- ONGENA, Steven ve İlkay ŞENDENİZ-YÜNCÜ. “Which Firms Engage Small, Foreign, or State Banks? And Who Goes Islamic? Evidence from Turkey”, **Journal of Banking & Finance**, No:35, 2011.
- PETERSEN, Mitchel A. ve Raghuram G.RAJAN.” The Benefits of Lending Relationships: Evidence From Small Business Data”, **The Journal of Finance**, Vol:49, No:1, March 1994.
- PROENÇA, João F. ve Luis M. de CASTRO. “The Business-to-Business Relationship Dimensions in Financial Services Markets”, **Service Business**, No:1, 2007.
- RAJAN, Raghuram G. “Insiders and Outsiders:The Chocie of between Informed and Arm’s-Length Debt”, **The Journal of Finance**, Vol:XLVII, No:4, 1992.
- RAMAKRISHNAN, Ram T.S. ve Anjan V. THAKOR. “Information Reliability and a Theory of Financial Intermediation”, **Review of Economics Studies**, Vol:LI, 1984.
- RITTER, Thomas, Ian F. WILKINSON ve Wesley J. JOHNSTON. “Managing in Complex Business Networks”, **Industrial Marketing Management**, No:33, 2004.
- SHARPE, Steven A. “Asymmetric Information, Bank Lending, and Implicit Contracts: A Stylized Model of Customer Relationships”, **Journal of Finance**, Vol:XLV, No:4, 1990.
- SILVER, Lars ve Fatima VEGHOLM, ”The Dyadic Bank-SME Relationship Customer Adaptation in Interaction, Role and Organisation”, **Journal of Small Business and Enterprise Development**, Vol:16, No:4, 2009.

- THAKOR, Anjan V. "Capital Requirements, Monetary Policy, and Aggregate Bank Lending: Theory and Empirical Evidence", **The Journal of Finance**, Vol:51, No:1, 1996.
- TORRE, Augusto de la, María Soledad Martínez PERÍA ve Sergio L. SCHMUKLER. "Bank Involvement with SMEs: Beyond Relationship Lending", **Journal of Banking & Finance**, No:34, 2010.
- TYLER, Katherine ve Edmund STANLEY, UK Bank-Corporate Relationships: Large Corporates' Expectations of Service, **International Journal of Bank Marketing**, Vol:17/4, 1998.
- ULLAH, Hamid ve Attaullah SHAH. "A Literature Survey of Value Creation Through Relationship Banking", **African Journal of Business Management**, Vol:5, No:35, 2011.
- VEGHOLM, Fatima. "Relationship Marketing and The Management of Corporate Image in The Bank-SME Relationship", **Management Research Review**, Vol:34, No:3, 2011.
- YAVAŞ, Ugur, Emin BABAKUŞ ve Sevgin EROĞLU. "Bank Choice Behavior of Small and Medium-Sized Construction Firms", **Journal of Business & Industrial Marketing**, Vol:19, No:4, 2004.
- YENİÇERİ, Tülay. "KOBİ'lerin Elektronik Ticareti Kullanma Eğilimi Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi", **Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi**, Sayı:31, Temmuz-Aralık 2008.
- YENİÇERİ, Tülay ve İlhami YÜCEL. "Müşteri İlişkileri, Örgütsel Bağlılık, Planlama, Öğrenme Yönlülük, Uyum Sağlayıcı Davranış ile Satış Performansı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi", **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt:10, Sayı:1, 2009.
- ZINELDIN, Mosad. "Bank-Company Interactions and Relationships: Some Empirical Evidence", **International Journal of Bank Marketing**, Vol:13, No:2, 1995.
- ZINELDIN, Mosad. "Bank-Corporate Client "Partnership" Relationship: Benefits and Life Cycle", **International Journal of Bank Marketing**, Vol:14, No:3, 1996.

Diğer Yayınlar

AGAWA, Kazuo, Elmer STERKEN ve Ichiro TOKUTSU, “Bank Control and The Number of Bank Relations Of Japanese Firms”, CESIFO Working Paper No:1589, November 2005.

BDDK, Finansal Piyasalar Raporu, Haziran 2012.

BODT, Eric de, Frédéric LOBEZ ve Jean-Christophe STATNIK. “Credit Rationing, Customer Relationship and the Number of Banks An Empirical Analysis”, EFMA 2002 London Meetings, EFA 2002, Berlin Meetings Discussion Paper.
http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=314877
(Erişim:06.11.2012).

CARDONE, Clara, María-José CASSASOLA ve Margarita SMARTÍN.”Do Banking Relationships Improve Credit Conditions for Spanish SMEs”,
<http://docubib.uc3m.es/WORKINGPAPERS/WB/wb052806.pdf>
(Erişim:18.05.2012).

CARDONE, Clara, Iñaki R.LONGARELA ve David CAMINO. “Capital Market Inefficiencies, Credit Rationing and Lending Relationship in SME’s”, Universidad Carlos III de Madrid, Working Paper 98-27 Business Economics Series 02, <http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/10016/6546/1/wb982702.pdf>
(Erişim:07.11.2012).

CARDONE, Clara, María-José CASASOLA ve Margarita SMARTÍN. “Do Banking Relationships Improve Credit Conditions for Spanish Credit”, Universidad Carlos III de Madrid, Working Paper 05-28 Business Economics Series 06, 2005.
<http://docubib.uc3m.es/WORKINGPAPERS/WB/wb052806.pdf>
(Erişim:27.06.2012).

ÇAKIR, Musa. “Küçük ve Orta Boy İşletmelerde Finansal Raporlama ve Kazakistan Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, SBE.
<http://www.manas.kg/sbe/tezler/isletme/musacakir.pdf>,
(Erişim:05.07.2012)

DEGRYSE, Hans ve Steven ONGENA. “Distance and Competition”,
<http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=5599>, (Erişim:31.03.2013).

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI, Dokuzuncu Kalkına Planı (2007-2013) KOBİ Özel İhtisas Komisyon Raporu, Ankara. http://plan9.dpt.gov.tr/oik14_kobi/kobi.pdf(Erişim:09.03.2013).

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI, KOBİ Stratejisi ve Eylem Planı, Ankara, 2004.

GARRİGA, Judit Montoriol. “Relationship Lending and Small Business Finance: Empirical Analysis of Cost of Capital, Credit Rationing, and Firm Performance”, Universitat Pompeu Fabra, Economics and Business Department, Barcelona, Spain, 2006.<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/7344/tjmg.pdf;jsessionid=E2ED26AE1CFC6DC9BA41471EA4108DE0.tdx2?sequence=1> (Erişim:07.11.2012).

HATIPOĞLU, Hüseyin. “Ticari Bankacılık Sektöründe İlişkiye Dayalı Kredilendirme Sürecinin Belirleyicileri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara:Atılım Üniversitesi, SBE, 2007.

HANLEY, Aoife ve Sheila O’DONOHE. “Relationship Banking within the Irish SME Sector and Its Implication”, Germany:Kiel Institute for the World Economy, Working Paper No:1553, 2009.

KILIÇ, Duygu. “KOBİ-Banka İlişkinde KOBİ’lerin Bankalardan Beklentileri ve Memnuniyet Düzeyleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara:Gazi Üniversitesi, EBE, 2010.

KIRANT YOZCU, Özen. ” İlişki Yönetimi Bağlamında Çalışan İlişkileri: Otel İşletmesine Yönelik Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir:Ege Üniversitesi, SBE, 2010.

KIRSCHENMANN, Karolin, “Credit Rationing in Small Business Bank Relationships”, http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1785414 (Erişim:14.09.2012).

MAÇERINSKIENĖ, Irena, Ginta RAILIENĖ ve Vaino RAJANGU. “Evaluation of Business Finance Accessibility by Demand-Side Indicators”, 5th International Scientific Conference Business and Management, Finance Engineering, 2008, Litvanya, http://leidykla.vgtu.lt/conferences/BUS_AND_MANA_2008/fin-engineering/235-241-G-Art-Macerinskiene_Railiene_Rajangu.pdf (Erişim:19.10.2011).

MORO, Andrea. Devendra KODWANI ve Mike LUCAS. “Trust and the Demand for Personal Collateral in SME-Bank Relationships”,

- http://www.uclan.ac.uk/lbs/research/research_institutes/files/Programme_for_Conference_on_Sustainable_Entrepreneurship.pdf
(Erişim:03.07.2012).
- ONGENA, Steven ve David C. SMITH, “Bank Relationships: A Review”, 1998.
http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=139933
(Erişim:21.10.2012).
- ONGENA, Steven ve David C. SMITH, “What Determines the Number of Bank Relationships? Cross-Country Evidence”, 1998.
http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=79588
(Erişim:31.03.2013)
- ÖZEN, Halit, “KOBİ’lerin Kaynak İhtiyaçları ve Uluslararası Finansal Piyasalardan Yararlanma İmkanları”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara:Gazi Üniversitesi, SBE, İşletme Anabilim Dalı, 2011.
- PEZZETTI, Roberta.“Bank-Firm Customer Relations in the New Competitive Environment: Prospects for Relationship Banking”, Pavia, Spain, 2004.
- POLAT, Yadigar. “Faktör Analizi Yöntemlerinin Karşılaştırılmalı Olarak İncelenmesi ve Hayvancılık Denemesine Uygulanışı”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana:Çukurova Üniversitesi, FBE, 2012.
- QUACK, Sigrid ve Swen HILDERBRADT. “Hausbank or Fournisseur? Bank Services for Small and Medium Sized Enterprises in Germany and France”, 1995. http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2121299
(Erişim:14.03.2013).
- RESMİ GAZETE, Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (04.11.2012 tarih ve 28457 sayı).
- SEZAL, Levent, “Banka İşletmelerinde Etkin Bir İç Denetim ve Risk Yönetim Sisteminde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana:Çukurova Üniversitesi, SBE 2006.
- SHIKIMI (TOMIYAMA), Masayo. “Do Firms Benefit from Multiple Banking Relationships? Evidence from Small and Medium- Sized Firms in Japan”, 2005, <http://hi-stat.ier.hit-u.ac.jp/research/discussion/2004/pdf/D04-70.pdf> (Erişim:12.09.2012).

- TOLON, Metehan. “Ticari Bankalarda Pazarlama Stratejilerinin Uygulanması ve Türkiye’deki Ticari Bankalar Üzerine Bir Alan Çalışması”, <http://w3.gazi.edu.tr/web/metehan/4.pdf> (Erişim:26.11.2012).
- TÜİK Haber Bülteni, Küçük ve Orta Büyüklükteki Girişim İstatistikleri, Sayı:13146, Tarih:19.10.2012.
- YÜKSELTÜRK, Osman Ferhat. “Kredi Piyasalarında Arz ve Talep Dengesizlikleri: Türkiye İçin Uygulamalı Bir Çalışma”, TCMB Uzmanlık Tezi, Ankara, 2010.
- ZIANE, Ydris. “Number of Banks and Credit Relationships Empirical Results from French Small Business Data”, <http://www.eea-esem.com/papers/eea-esem/2003/1825/Paper%20EEA%20Ziane%20Ydriss.pdf> (Erişim:14.09.2012).

İnternet Kaynakları

www.ssrn.com

<http://tdkterim.gov.tr/bts/>(Erişim :13.03.2012)

http://tr.wikipedia.org/wiki/SWOT_analizi(Erişim:25.02.2013)

http://www.istatistikanaliz.com/faktor_analizi.asp(Erişim:06.03.2012)

http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/sme-definition/index_en.htm
(Erişim:20.03.2012).

TUIK, <http://www.tuik.gov.tr>, (Erişim:24.03.2012)


EKLER

- Ek:1 Kadir Has Üniversitesi Anket Gönderim Kararı
- Ek:2 KOBİ Anket Formu
- Ek:3 Banka Anket Formu
- Ek:4 Anti-İmage Corrolation Tablosu

Ek:1 Kadir Has Üniversitesi Anket Gönderim Kararı

Kadir Has Üniversitesi
Kadir Has Kampüsü
Kadir Has Caddesi, Çiğli
34083 İstanbul, Türkiye
T: +90 (212) 533 65 32 F: +90 (212) 533 65 15
www.khas.edu.tr

KADIR HAS ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜĞÜ



2012-000700

01/02/2012

Kadir Has Üniversitesi Rektörlüğü'ne,

Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Finans ve Doktora Programı öğrencilerinden Mehmet Apan'ın, Doç. Dr. M. Hasan Eken danışmanlığında hazırlamakta olduğu "KOBİ-Banka İlişkisi Yönetimi: Kredi ve Likidite Perspektifi" isimli tezi ile ilgili olarak internet tabanlı anket uygulaması konusundaki talebi değerlendirilmiştir. Bu talep, Kadir Has Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi kapsamında bilimsel araştırma etik kurallarına uygun bulunmuştur.

Ek: Proje özeti

Saygılarımızla

Prof. Dr. Nükhet TAN Prof. Dr. Ali GÜZEL Prof. Dr. Kemal YELEKÇİ Prof. Dr. İlhan ERHAN

Doç. Dr. Levent SOYSAL

SBB
Personel
01/02/12 707



Özet

Finans ve Bankacılık Doktora Programı öğrencilerinden Mehmet Apan, Doç. Dr. M. Hasan Eken danışmanlığında hazırlamakta olduğu "KOBİ-Banka İlişkisi Yönetimi: Kredi ve Likidite Perspektifi" isimli tezi ile ilgili olarak internet tabanlı anket uygulaması için 40.000 firmaya Üniversitemizden kurumsal olarak e-posta gönderme talebinde bulunmaktadır. Bu konuda doktora öğrencisi İstanbul Sanayi Odası ve İstanbul Ticaret Odası'ndan firma e-posta listesi temin etmiştir. Doktora tezine veri kaynağı oluşturmak üzere aşağıda ana başlıkları verilen 26 soru içeren araştırma anketi kazırlanmıştır.

Anket Soru Başlıkları

- 1) Firma Ünvanı
- 2) Firmanın faaliyette bulunduğu ana sektör
- 3) Firmanın faaliyette bulunduğu alt sektör
- 4) Firmanın hukuk yapısı
- 5) Firmanın faaliyet süresi
- 6) Firmanın çalışan sayısı
- 7) Firma sahibinin eğitim durumu
- 8) Firma sahibinin sektördeki deneyim süresi
- 9) Firmanın özsermaye tutarı
- 10) Firmanın ciro tutarı
- 11) Firmada kredi ve finansman işlemlerinin kim tarafından yürütülüyor olması
- 12) Firmanın sermaye temini
- 13) Firmanın finansman ihtiyacını nasıl karşıladığı
- 14) Firmanın çalıştığı banka sayısı
- 15) Firmanın çalıştığı banka ilişkilerinin kaç yıla dayandığı
- 16) Firmanın çalıştığı ana banka
- 17) Firmanın bankacılık işlemlerini hangi banka veya bankalarla yürütmekte olduğu
- 18) Firmada finansal raporlamalar
- 19) Dağıtım kanalları
- 20) Müşteri memnuniyeti
- 21) Kurumsallaşma ve raporlama
- 22) Bilgi ve uzmanlık
- 23) İletişim, ulaşılabilirlik ve işlem hızı
- 24) Likidite yönetimi
- 25) Kredilerin yapısı ve prosedürler
- 26) Bankacılık sektörünün yapısı ve regülasyonlar

AS
→

Ek:2 KOBİ Anket Formu

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi: Kredi ve Likidite Perspektifi Anketi

Sayın Yetkili,

Bu anket ile KOBİ niteliğindeki tüm işletmelerin Türkiye'de faaliyet gösteren bankalarla ilişkilerini kredi ve likidite perspektifinden nasıl yönettiklerini tespit etmek hedeflenmektedir. Elde edilecek sonuçlar Kadir Has Üniversitesi Finans ve Bankacılık Doktora Programı'nda Doç.Dr.M.Hasan EKEN'in Danışmanlığı'nda yürütülen Doktora Tezi'ne veri kaynağı olacaktır. Araştırmadaki soruların içtenlikle ve eksiksizce cevaplandırılması, araştırma sonuçlarını olumlu yönde etkileyecektir.

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Mehmet APAN

Kadir Has Üniversitesi

Finans ve Bankacılık Doktora Öğrencisi

A) Birinci Bölüm

1) Firmanın Ünvanı nedir?

2) Firmanın faaliyette bulunduğu ana sektörü belirtiniz?

- İmalat
 Hizmet

- Perakende
 Diğer.....

3) Firmanın faaliyette bulunduğu alt sektörü belirtiniz?

- İnşaat
 Tekstil
 Elektrik Elektronik
 Makine

- Metal
 Demir Çelik
 Sağlık
 Kimya

- Ambalaj
 Gıda
 Diğer.....

4) Firmanın hukuki yapısını belirtiniz?

- Anonim Şirket
 Limited Şirket

- Şahıs İşletmesi
 Diğer.....

5) Firmanın faaliyet süresini belirtiniz?

- 0-5 Yıl
 6-10 Yıl

- 11-15 Yıl
 16-20 Yıl

- 21 Yıl ve Uzeri

6) Firmanın çalışan sayısını belirtiniz?

- 1-10 Kişi
 11-50 Kişi

- 51-250 Kişi
 251 Kişi ve Uzeri

7) Firma sahibinin eğitim durumunu belirtiniz?

- İlkokul-Ortaokul
 Lise

- Üniversite
 Diğer.....

8) Firma sahibinin sektördeki deneyim süresini belirtiniz?

- 1-5 Yıl
 6-10 Yıl

- 11-15 Yıl
 16 Yıl ve Uzeri

9) Firmanın Öz Sermaye Tutarını belirtiniz?

- 0-250.000 TL
 250.001-500.000 TL

- 500.001-1.000.000 TL
 1.000.001-3.000.000 TL

- 3.000.001 TL ve Uzeri

10) Firmanın ciro tutarını belirtiniz?

- 0-500.000 TL
 500.001-1.000.000 TL

- 1.000.001-3.000.000 TL
 3.000.001 TL ve Uzeri

11) Firmada kredi ve finansman işlemleri kim tarafından yürütülüyor?

- Firma Sahibi
 Muhasebe Müdürü

- Finansman Müdürü
 Yetkili Personel

- Diğer.....

12) Firmanın sermaye teminini nasıl yapılmaktadır? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir.)

- Öz Sermaye
 Hisse Satışı
 Kredi

- Borçlanma
 Aynı Sermaye
 Nakdi Sermaye

- Diğer.....

13) Firmanın finansman ihtiyacını nasıl karşıladığını belirtiniz? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir.)

- Banka Kredisi
 Sermaye Artırımı
 Leasing

- Ortaklardan Borçlanma
 Factoring
 Alacak Temliki

- Halka Arz
 Varlık Satışı
 Diğer.....

14) Firmanın çalıştığı banka sayısını belirtiniz?

- 1 Banka

- 2-5 Banka

- 6 Banka ve Uzeri

15) Firmanın çalıştığı banka ile ilişkileri, kaç yıla dayanmaktadır?

- 0-3 Yıl
 4-6 Yıl

- 7-9 Yıl
 10 Yıl ve Uzeri

16) Firmanın çalıştığı bir ana banka varsa belirtiniz?

- Var

- Yok

17) Firma, Bankacılık işlemlerini aşağıdaki banka veya bankalardan hangileri ile yürütmektedir? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir.)

- Akbank
 Al Baraka Turk
 Alternatif Bank
 Anadolu Bank
 Bank Asya
 Citi Bank
 Deniz Bank
 Eurobank Tekfen
 Fiba Banka

- Finans Bank
 Garanti Bankası
 Halk Bankası
 HSBC Bank
 ING Bank
 İş Bankası
 Kuveyt Türk
 Şekerbank
 Türk Ekonomi Bankası

- Tekstil Bank
 Turkish Bank
 Turkland Bank
 Türkiye Finans Katılım
 Vakıfbank
 Yapı Kredi Bankası
 Ziraat Bankası
 Diğer.....

18) Firmada aşağıdaki finansal raporlamalardan hangileri yapılmaktadır? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir.)

- Bilanço
 Gelir Tablosu

- Fon Akım Tablosu
 Kredi Taksit Odeme Tablosu

- Diğer.....

B) İkinci Bölüm

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
a) Dağıtım Kanalları					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
b) Müşteri Memnuniyeti					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
c) Kurumsallaşma ve Raporlama					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
d) Bilgi ve Uzmanlık					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
e) İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
f) Likidite Yönetimi					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
g) Kredinin Yapısı ve Prosedürler					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
h) Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

TEŞEKKÜR EDERİM.

Ek:3 Banka Anket Formu

KOBİ-Banka İlişki Yönetimi: Kredi ve Likidite Perspektifi Anketi

Sayın Yetkili,

Bu anket ile KOBİ niteliğindeki tüm işletmelerin Türkiye'de faaliyet gösteren bankalarla ilişkilerini kredi ve likidite perspektifinden nasıl yönettiklerini tespit etmek hedeflenmektedir. Elde edilecek sonuçlar Kadir Has Üniversitesi Finans ve Bankacılık Doktora Programı'nda Doç.Dr.M.Hasan EKEN'in Danışmanlığı'nda yürütülen Doktora Tezi'ne veri kaynağı oluşturacaktır. Araştırmadaki soruların içtenlikle ve eksiksizce cevaplandırılması, araştırma sonuçlarını olumlu yönde etkileyecektir.

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Mehmet APAN
Kadir Has Üniversitesi
Finans ve Bankacılık Doktora Öğrencisi

A) Birinci Bölüm

1) Bankanızın adı nedir?

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Akbank | <input type="checkbox"/> Finans Bank | <input type="checkbox"/> Tekstil Bank |
| <input type="checkbox"/> Al Baraka Türk | <input type="checkbox"/> Garanti Bankası | <input type="checkbox"/> Turkish Bank |
| <input type="checkbox"/> Alternatif Bank | <input type="checkbox"/> Halk Bankası | <input type="checkbox"/> Turkland Bank |
| <input type="checkbox"/> Anadolu Bank | <input type="checkbox"/> HSBC Bank | <input type="checkbox"/> Türkiye Finans Katılım |
| <input type="checkbox"/> Bank Asya | <input type="checkbox"/> ING Bank | <input type="checkbox"/> Vakıfbank |
| <input type="checkbox"/> Citi Bank | <input type="checkbox"/> İş Bankası | <input type="checkbox"/> Yapı Kredi Bankası |
| <input type="checkbox"/> Deniz Bank | <input type="checkbox"/> Kuveyt Türk | <input type="checkbox"/> Ziraat Bankası |
| <input type="checkbox"/> Eurobank Tekfen | <input type="checkbox"/> Şekerbank | <input type="checkbox"/> Diğer..... |
| <input type="checkbox"/> Fiba Banka | <input type="checkbox"/> Türk Ekonomi Bankası | |

2) Bankadaki ünvanınızı belirtiniz?

- | | | |
|---|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Grup Müdürü | <input type="checkbox"/> Yönetmen | <input type="checkbox"/> Yetkili |
| <input type="checkbox"/> Birim Müdürü | <input type="checkbox"/> Uzman | <input type="checkbox"/> Memur |
| <input type="checkbox"/> Müdür Yardımcısı | <input type="checkbox"/> Uzman Yardımcısı | <input type="checkbox"/> Diğer..... |

3) Bankanızın faaliyette bulunduğu alanı belirtiniz?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ticaret Bankacılığı | <input type="checkbox"/> Katılım Bankacılığı |
| <input type="checkbox"/> Yatırım ve Kalkınma Bankacılığı | <input type="checkbox"/> Diğer..... |

4) Bankanızın Türkiye'nin her ilinde şubesi var mı?

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Evet | <input type="checkbox"/> Hayır |
|-------------------------------|--------------------------------|

5) Bankanızın İstanbul'un her ilçesinde şubesi var mı?

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Evet | <input type="checkbox"/> Hayır |
|-------------------------------|--------------------------------|

6) Bankanızın sermaye yapısı nasıldır?

- | | | |
|---|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tamamı Yerli Sermaye | <input type="checkbox"/> Yerli-Yabancı Sermaye | <input type="checkbox"/> Diğer..... |
| <input type="checkbox"/> Tamamı Yabancı Sermaye | <input type="checkbox"/> Kamu Sermayeli | |

7) Bankanızın KOBİ Bankacılığı Bölümü var mı?

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Evet | <input type="checkbox"/> Hayır |
|-------------------------------|--------------------------------|

8) Bankanızda KOBİlere dönük bankacılık hizmeti hangi yapıda yürütülmektedir?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> KOBİ Bankacılığı | <input type="checkbox"/> Ticari Bankacılık | <input type="checkbox"/> Bütün Şubeler |
| <input type="checkbox"/> İşletme Bankacılığı | <input type="checkbox"/> Girişimci Bankacılık | <input type="checkbox"/> Diğer..... |

B) İkinci Bölüm**a) Dağıtım Kanalları**

- 1 KOBİ'ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.
- 2 ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.
- 3 İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.
- 4 POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.
- 5 Bankaların KOBİ'lere dönük KOBİ Bankacılığı uygulaması yeterlidir.
- 6 KOBİ'ler, Kredi vadesi uzun olan bankayla çalışmayı tercih ederler.
- 7 Bankacılık işlemlerinde Türk bankaları tercih edilmektedir.
- 8 KOBİ'lere dönük kredi politikası olan bankalar, tercih edilmektedir.
- 9 Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.

b) Müşteri Memnuniyeti

- 1 Bankanın müşteri nezdindeki imajı, banka ile çalışmayı etkilemektedir.
- 2 Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.
- 3 Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.
- 4 Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.
- 5 Banka şubesi ile yaşanan sorunlar, kredi kullanmayı etkilemiştir.
- 6 KOBİ'ler, kredi şartlarını sağlamadığı halde bankasıyla çalışmaya devam ederler.
- 7 Bankalar tarafından KOBİ'lerin kredi sorunlarına ilgi duyulduğuna ve çözüm arandığına inanıyorum.

c) Kurumsallaşma ve Raporlama

- 1 Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.
- 2 Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.
- 3 KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.
- 4 Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.
- 5 KOBİ'lerin kredi kullanım büyüklüğünü, aile şirketi olup olmamaları etkilemektedir.
- 6 Kayıtlı işlemleri olan KOBİ'ler, kredi temininde zorluk çekmektedir.
- 7 KOBİ'lerin bankalara sundukları finansal tablolar, kredi almalarında bankalarca yeterli bulunmamaktadır.

d) Bilgi ve Uzmanlık

- 1 Krediler hakkında bilgi sahibi olma, banka ile çalışmayı etkiler.
- 2 Daha önce kredi kullanan firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetmektedirler.
- 3 İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.
- 4 KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.
- 5 KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.
- 6 Kredi kullanmış KOBİ'ler, bankalarla kredi ilişkilerinde daha başarılıdır.
- 7 Aldığı kredi taksitlerini düzenli ödeyemeyen firmalar, bankalarca iyi karşılanmaktadır.

e) İletişim, Ulaşılabilirlik ve İşlem Hızı

- 1 KOBİ'ler, kendilerine en yakın banka şubesi ile çalışmayı tercih ederler.
- 2 Kolay ulaşılabilen şube müdürü, banka ile çalışmayı etkiler.
- 3 Şube önünde otopark olan bankayı, otoparkı olmayanı tercih ederim.
- 4 KOBİ'lere dönük müşteri temsilcisinin bulunması banka ile çalışmayı etkilemektedir.
- 5 KOBİ'lerin kredi ihtiyacı doğmadığı süreçte bankalarla görüşmesine ihtiyaç yoktur.
- 6 KOBİ'ler, karar ve işlem hızı yüksek bankaları tercih ederler.
- 7 Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.
- 8 Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.
- 9 Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.
- 10 Banka yöneticileri, değişen ekonomik şartlara göre KOBİ'lerin finansal ihtiyaçlarına çözüm bulmalıdır.

f) Likidite Yönetimi

- 1 Finansman sıkıntısı çeken firmalar, bankalarla pazarlık yapamamaktadır.
- 2 Genelde KOBİ'ler maaş ödemesi, vergi, SSK prim ödemesi vb. yasal ödemeler haricinde bankalarla çalışmazlar.
- 3 KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.
- 4 KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.
- 5 KOBİ'ler nakit fazlalarını bankada vadeli mevduat olarak değerlendirmektedir.
- 6 KOBİ'ler, Nakit dengesini sağlamak amacıyla alacakları için erken tahsil politikası uygulamaktadır.
- 7 KOBİ'ler, İşletme faaliyetlerini karşılayabilecek nakit miktarını bankada vadesiz mevduatta bulundurmaktadır.

g) Kredinin Yapısı ve Prosedürler

- 1 KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.
- 2 KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.
- 3 Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.
- 4 Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.
- 5 Teminat olarak önerilen varlıkların bankaca kabul edilmemesi, kredi almayı etkilemektedir.
- 6 Kredi sözleşmelerinin sayfa sayısının fazla olması, bankalarla çalışmayı etkiler.
- 7 Kredi kullanımında prosedürün fazla olması KOBİ'lerin kredi kullanımını olumsuz etkilemektedir.
- 8 Bankaca sunulan kredi türlerinin çeşitliliği, banka ile çalışmayı etkilemektedir.
- 9 Banka kredisinin döviz veya Türk Lirası cinsinden olması, banka ile çalışmaya katkı sağlamaktadır.
- 10 Bankalar kısa vadeli kredi vermemeyi, işletmeler ise uzun vadeli kredi almayı tercih ederler. Bu da banka ile kredi ilişkisine girmeyi olumsuz etkiler.
- 11 Bankalar, nakit kredi yerine gayri nakdi kredi vermeyi tercih etmektedirler. Bu ise işletmenin finansal ihtiyacına uygun düşmemektedir.

b) Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Regülasyonlar

- 1 Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.
- 2 Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.
- 3 Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.
- 4 Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.
- 5 Bankalar KOBİ'lere kredi verirken, faaliyet gösterilen sektöri de dikkate almaktadır.
- 6 Bankaların tabii olduğu regülasyonlar, KOBİ'lere kredi vermelerini sınırlandırmaktadır.
- 7 KOBİ'ler, piyasada güven duyulan banka ile çalışmayı istemektedirler. Bu da KOBİ-Banka ilişkilerini olumlu etkilemektedir.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1 KOBİ'ler, yaygın Şube Ağı olan banka ile çalışmak isterler.					
2 ATM hizmetinin olması, KOBİ'lerin banka tercihinde etkilidir.					
3 İnternet bankacılık hizmeti, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.					
4 POS ve Kredi Kartı sayısının yaygın olması, KOBİ'lerin banka ile çalışmasını sağlamıştır.					
5 Bankaların KOBİ'lere dönük KOBİ Bankacılığı uygulaması yeterlidir.					
6 KOBİ'ler, Kredi vadesi uzun olan bankayla çalışmayı tercih ederler.					
7 Bankacılık işlemlerinde Türk bankaları tercih edilmektedir.					
8 KOBİ'lere dönük kredi politikası olan bankalar, tercih edilmektedir.					
9 Bankanın müşterilerine sunduğu ürünlerin zenginliği ve çeşitliliği, banka ile ilişkileri etkilemektedir.					
1 Bankanın müşteri nezdindeki imajı, banka ile çalışmayı etkilemektedir.					
2 Kriz dönemlerinde KOBİ'lere bankaların yardımcı olması banka ile çalışmayı pekiştirmiştir.					
3 Banka yetkilisinin KOBİ'lere finansal konularda tavsiyede bulunması, ilişkilerin gelişmesini sağlar.					
4 Bankacılar, KOBİ'lere yardımcı olmak üzere sık sık piyasa hakkında bilgilendirmede bulunmalıdır.					
5 Banka şubesi ile yaşanan sorunlar, kredi kullanmayı etkilemiştir.					
6 KOBİ'ler, kredi şartlarını sağlamadığı halde bankasıyla çalışmaya devam ederler.					
7 Bankalar tarafından KOBİ'lerin kredi sorunlarına ilgi duyulduğuna ve çözüm arandığına inanıyorum.					
1 Muhasebe kayıt düzeni ve finansal raporlama altyapısına sahip olan KOBİ'lerin bankalarla ilişkileri iyidir.					
2 Finansal raporlama için yetkin bir personel istihdam eden KOBİ'ler, kolay kredi bulabilmektedir.					
3 KOBİ'ler kredi ve likidite ihtiyacı için önceden tahminler yapmalı ve buna göre planlama yapmalıdır.					
4 Bankalarla ilişkilerini düzenli olarak devam ettiren KOBİ'ler, daha avantajlı kredi alabilmektedir.					
5 KOBİ'lerin kredi kullanım büyüklüğünü, aile şirketi olup olmamaları etkilemektedir.					
6 Kayıtlı işlemleri olan KOBİ'ler, kredi temininde zorluk çekmektedir.					
7 KOBİ'lerin bankalara sundukları finansal tablolar, kredi almalarında bankalarca yeterli bulunmamaktadır.					
1 Krediler hakkında bilgi sahibi olma, banka ile çalışmayı etkiler.					
2 Daha önce kredi kullanan firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetmektedirler.					
3 İlk defa kredi kullanacak firmalar, bankalarla ilişkilerini iyi yönetememektedirler.					
4 KOBİ'ler, ihtiyaç duydukları finansman sıkıntısını doğru bir şekilde bankaya aktaramamaktadır.					
5 KOBİ'lerin finansal bilgi ve bilinç düzeyi düşüktür.					
6 Kredi kullanmış KOBİ'ler, bankalarla kredi ilişkilerinde daha başarılıdır.					
7 Aldığı kredi taksitlerini düzenli ödeyemeyen firmalar, bankalarca iyi karşılanmaktadır.					
1 KOBİ'ler, kendilerine en yakın banka şubesi ile çalışmayı tercih ederler.					
2 Kolay ulaşılabilen şube müdürü, banka ile çalışmayı etkiler.					
3 Şube önünde otopark olan bankayı, otoparkı olmayanı tercih ederim.					
4 KOBİ'lere dönük müşteri temsilcisinin bulunması banka ile çalışmayı etkilemektedir.					
5 KOBİ'lerin kredi ihtiyacı doğmadığı süreçte bankalarla görüşmesine ihtiyaç yoktur.					
6 KOBİ'ler, karar ve işlem hızı yüksek bankaları tercih ederler.					
7 Bankaların kredi onay süreçlerinin yavaş işlemesi KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.					
8 Bankanın şubesi ile kredi yönetim merkezi arasındaki iletişimsizlikten dolayı kredi onaylanmamıştır.					
9 Büyük bankalardaki kredilendirme sürecindeki uzun prosedürler, KOBİ'lerin kredi kullanımını etkilemektedir.					
10 Banka yöneticileri, değişen ekonomik şartlara göre KOBİ'lerin finansal ihtiyaçlarına çözüm bulmalıdır.					
1 Finansman sıkıntısı çeken firmalar, bankalarla pazarlık yapamamaktadır.					
2 Genelde KOBİ'ler maaş ödemesi, vergi, SSK prim ödemesi vb. yasal ödemeler haricinde bankalarla çalışmazlar.					
3 KOBİ'ler nakit pozisyonunu takip etmek için nakit akım tablosu düzenlemektedir.					
4 KOBİ'ler, nakit pozisyonuna göre finansal kararlar almaktadır.					
5 KOBİ'ler nakit fazlalarını bankada vadeli mevduat olarak değerlendirmektedir.					
6 KOBİ'ler, Nakit dengesini sağlamak amacıyla alacakları için erken tahsil politikası uygulamaktadır.					
7 KOBİ'ler, İşletme faaliyetlerini karşılayabilecek nakit miktarını bankada vadesiz mevduatta bulundurmaktadır.					
1 KOBİ'ler, Kredi Dosya ve Komisyon Ücretleri düşük olan bankadan kredi kullanmaktadır.					
2 KOBİ'ler havale, EFT, komisyon vb. ücretleri dikkate alarak banka tercih ederler.					
3 Kredi faiz oranı, KOBİ'lerin kredi almak istediği bankayla çalışmasını etkilemektedir.					
4 Talep edilen teminatların yüksek olması kredi kullanımını etkilemektedir.					
5 Teminat olarak önerilen varlıkların bankaca kabul edilmemesi, kredi almayı etkilemektedir.					
6 Kredi sözleşmelerinin sayfa sayısının fazla olması, bankalarla çalışmayı etkiler.					
7 Kredi kullanımında prosedürün fazla olması KOBİ'lerin kredi kullanımını olumsuz etkilemektedir.					
8 Bankaca sunulan kredi türlerinin çeşitliliği, banka ile çalışmayı etkilemektedir.					
9 Banka kredisinin döviz veya Türk Lirası cinsinden olması, banka ile çalışmaya katkı sağlamaktadır.					
10 Bankalar kısa vadeli kredi vermemeyi, işletmeler ise uzun vadeli kredi almayı tercih ederler. Bu da banka ile kredi ilişkisine girmeyi olumsuz etkiler.					
11 Bankalar, nakit kredi yerine gayri nakdi kredi vermeyi tercih etmektedirler. Bu ise işletmenin finansal ihtiyacına uygun düşmemektedir.					
1 Bankacılık sektöründeki rekabet, KOBİ'lerin kredi teminini kolaylaştırmıştır.					
2 Yabancı bankaların sektöre girmesi ile yerli bankalar, KOBİ'lere kredi vermek için çaba içine girmiştir.					
3 Bankalar karlarını artırmak için riskli olan KOBİ kredilerine yönelmiştir.					
4 Küçük bankalar, büyük bankalara göre KOBİ'lere kredi vermede daha isteklidir.					
5 Bankalar KOBİ'lere kredi verirken, faaliyet gösterilen sektöri de dikkate almaktadır.					
6 Bankaların tabii olduğu regülasyonlar, KOBİ'lere kredi vermelerini sınırlandırmaktadır.					
7 KOBİ'ler, piyasada güven duyulan banka ile çalışmayı istemektedirler. Bu da KOBİ-Banka ilişkilerini olumlu etkilemektedir.					

TEŞEKKÜR EDERİM.

