



T.C.
GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE İNTERNET BANKACILIĞI
UYGULAMALARININ KULLANICILAR TARAFINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA
(DENİZBANK FHG ÖRNEĞİ)

Hazırlayan
Onur GÜLER

İktisat Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Danışman
Prof. Dr. Salih BARIŞIK

TOKAT – 2018

BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre, Prof. Dr. Salih Barışık danışmanlığında hazırlamış olduğum “Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığı Uygulamalarının Kullanıcılar Tarafından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma (Denizbank Fhg Örneği)" adlı Yüksek Lisans tezimin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

31/08/2018

Onur Güler

İmza

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE İNTERNET BANKACILIĞI
UYGULAMALARININ KULLANICILAR TARAFINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA
(DENİZBANK FHG ÖRNEĞİ)

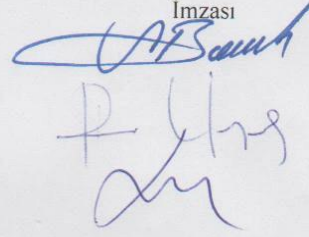
Tezin Kabul Ediliş Tarihi: 31/08/2018

Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)

Başkan: Prof. Dr. Salih BARIŞIK

Üye: Doç. Dr. Rüştü YAYAR

Üye: Doç. Dr. Ali Rıza İNCE

İmzası


Bu tez, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun
..16..12.2018. tarih ve 39..01 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul
edilmiştir.

Prof.Dr.Mustafa ÇOLAK
Enstitü Müdürü:Enstitü Müdürü



TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimimin her aşamasında desteğini esirgemeyen ve büyük bir sabırla yardımcı olan danışman hocam Prof. Dr. Salih Barışık'a sonsuz teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım. Tez sürecimdeki katkılarından dolayı Doç. Dr. Rüştü Yayar ve Doç. Dr. Ali Rıza İnce'ye teşekkür ederim. Hayatımın her anında yanımda olan, bana her zaman inanan ve güç veren, anket çalışmalarımı yürütmemde yardımcı olan akademik duruşunu her daim örnek aldığım halam Dr. Öğr. Üyesi Ziyet Çınar'a, yüksek lisans çalışmalarım boyunca her daim fikrini aldığım, akademik bilgisini ve manevi desteği ile bana güç veren hayat arkadaşım sevgili eşim Dr. Öğr. Üyesi Ebru Güler'e sonsuz teşekkür ederim.

Tez sürecimde her zaman destek olan Denizbank Genel Müdürlüğü'ne ve Başkent-2 bölgeme teşekkür ederim.

Bugüne kadar maddi ve manevi olarak yanımda olan sevgili annem Emel Güler'e, hayata olan bakışını, azmini ve başarılarını örnek aldığım sevgili babam Metin Güler'e sonsuz teşekkür ederim.

ÖZET

İletişim ve teknolojiadaki gelişmeler sonucunda en çok etkilenen sektörlerden birisi de bankacılık olmuştur. Bankaların yüzyıllar boyunca işlevlerinde önemli bir değişiklik olmamıştır, ancak son yüzyıllar içerisinde iletişim ve teknolojiadaki gelişmelerle, bankalar toplumun gereksinimleri karşısında değişmeye başlamıştır. Bankaların karşıladığı bu gereksinimlerden rekabeti artıran teknoloji ise internet bankacılığıdır. Bankacılık sektöründe yaşanan yoğun rekabet ve artan tüketici talepleri bankaları, tüketiciye daha fazla hizmet sunmaya zorlamaktadır. Bu nedenle internet bankacılığı gerek tüketiciye gerekse bankalara sunduğu avantajlar nedeniyle ön plana çıkmaktadır. Bu araştırma, giderek artan internet bankacılığı kullanımının banka müşterileri ve çalışanları tarafından ne derecede, hangi hizmetlerde kullanıldığını, ayrıca memnuniyet kalitelerinin ne düzeyde olduğunu ortaya koymasından önem taşımaktadır. Bu araştırmada, bankacılık sektöründe önemli bir hizmet haline gelen internet bankacılığı uygulamalarının bilgi sunma hizmeti ve bankacılık işlemleri hizmeti yönünden kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırma, nicel araştırma yöntemi ile desenlenmiş ve ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini, sistematik örnekleme yöntemiyle seçilen, Erzincan Denizbank şubelerinde internet bankacılığını kullanan kullanıcılar ve banka çalışanlarından 255 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak, İşler (2015) tarafından geliştirilen ve araştırmaya uyarlanan internet bankacılığı kullanımına ilişkin ölçek kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Ver. 22.0) programına yüklenerek analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara dayalı olarak, internet bankacılığı kullanımı yaş aralığının daha çok genç nüfus olduğu; hesaplarla ilgili bilgi alma, havale yapma ve EFT'nin en çok yapılan işlemler olduğu; katılımcıların Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetlerinden ve bankacılık işlemleri hizmetinden memnun olduğu; bilgi sunma hizmeti ve bankacılık hizmetleri işlemleri yönünden eğitim düzeyine göre anlamlı çıkan farklılıklara bakıldığında internet bankacılığı kullanımının eğitimle ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bankacılık, İnternet bankacılığı, Teknoloji.

ABSTRACT

Banking is one of the sectors that has been most affected by developments in communication and technologies. The functions of banks have seen little change over the course of centuries, although the developments in communication and technologies within that time have led banks to change in response to the requirements of the community. The technology that has led the increase in competition related to these requirements among banks is Internet banking. The intense competition in the banking sector and increasing consumer demands force banks to offer more and more services to their customers, and it is Internet banking that comes to the fore in this regard due to advantages it offers both to customers and banks. This research is important in terms of revealing to what extent and in which services the gradually increasing use of Internet banking is being utilized by the customers and bank employees, as well as the level of satisfaction in these services. This research provides a user evaluation of Internet banking applications, which have emerged as an important factor in the banking sector, and the service they provide in terms of providing access to information and banking services. The research is designed as a quantitative study, making use of a relational screening model approach. The sample of the research comprises 255 people and includes both customers who were selected by way of a systematic sampling method and who use Internet banking, and bank employees from branches of Denizbank in Erzincan. A questionnaire on internet banking usage, which was developed by İşler (2015) and which was adapted to the research, is used as the data collection tool in the research, and the data garnered from the research was uploaded to and analyzed by SPSS (Ver. 22.0) software. Based on the findings of the research, it was found that: those who make use of Internet banking are mostly the young population; the most common transactions made via Internet banking are account inquiries, remittances and EFT; the participants are satisfied with the internet banking services provided by Denizbank in regards to access to information and banking transactions; and that the use of Internet banking is correlated with education level, considering the significant differences in the education levels of the people who use internet banking to access information and to carry out banking transactions, and those who do not.

Keywords: Banking, Internet banking, Technology.

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK SAYFASI.....	i
TEŞEKKÜR	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar LİSTESİ	viii
KISALTMALAR	xiii
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: TÜRK BANKACILIK SİSTEMİNİN GELİŞİMİ	3
1.1.Bankacılık Kavramı	3
1.2. Bankacılığın Tarihsel Gelişimi.....	3
1.2.Türkiye’de Bankacılık ve Tarihsel Gelişimi	5
1.3.1.Osmanlı Döneminde Bankacılık.....	5
1.3.2. Ulusal Bankacılık Dönemi (1923-1932)	6
1.3.3. Devlet Bankacılığı Dönemi (1933-1946).....	7
1.3.4. Özel Bankaların Geliştiği Dönem (1944-1980).....	7
1.3.5. Planlı Dönem (Çok Şubeli Bankacılık) (1963-1979)	8
1.3.6. Serbestleşme ve Dışa Açılma Dönemi (1980 Sonrası)	8
BÖLÜM 2: TEKNOLOJİK GELİŞMELER VE TÜRK BANKACILIK SİSTEMİ.....	9
2.1. İnternet Bankacılığı	11
2.1.1. İnternet Bankacılığı Kavramı ve Gelişimi	11
2.1.2. Türkiye’de İnternet Bankacılığı Gelişimi	13
2.1.3. İnternet Bankacılığı Avantajları.....	14
2.1.4. İnternet Bankacılığında Güvenlik	15
2.2. Türkiye’de İnternet Bankacılığı	16
2.2.1. Türkiye’de İnternet Bankacılığı İstatistikleri	21
2.3. İnternet Bankacılığı ile Sunulan Hizmetler	24
2.4. İnternet Bankacılığı Araçları	25
2.4.1. Kredi Kartları	25
2.4.2. Sanal Kredi Kartları	26

2.4.3. Akıllı Kartlar	26
2.4.4. Akıllı Anahtar	26
2.5. İlgili Alanda Yapılan Araştırmalar.....	26
BÖLÜM 3: İNTERNET BANKACILIĞI UYGULAMALARINA YÖNELİK DEĞERLENDİRME (DENİZBANK FHG ÖRNEĞİ)	30
3.1. Araştırmanın Amacı.....	30
3.2. Araştırmanın Önemi.....	30
3.3. YÖNTEM	32
3.3.1. Araştırma Modeli.....	32
3.3.2. Araştırma Örnekleme.....	33
3.3.3. Araştırma Veri Toplama Aracı.....	34
3.3.4. Araştırmanın Güvenilirliği.....	36
3.3.5. Verilerin Analizi	37
4. BULGULAR VE YORUMLAR	37
4.1. Bilgi Sunma Hizmetlerine İlişkin Bulgu ve Yorumlar.....	46
4.2. Bankacılık İşlemleri Hizmetine İlişkin Bulgular ve Yorumlar.....	53
TARTIŞMA VE SONUÇ	77
KAYNAKLAR	81
EKLER	85
ÖZGEÇMİŞ	89

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı	17
Tablo 2: Denizbank Alternatif Dağıtım Kanalları Kullanım Oranı	19
Tablo 3: Şehirlere Göre Şubelerin Sağladığı Dijital GMMH Güncel Kazanç Tablosu	20
Tablo 4: İnternet Bankacılığı Müşteri Sayısı	21
Tablo 5: İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler	22
Tablo 6: Finansal Olmayan İşlemler	23
Tablo 7: Alternatif Dağıtım Kanallarında Yapılan İşlemler	25
Tablo 8: Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Hizmetiyle İlgili Cevaplayıcıları Etkileyen Faktörler	35
Tablo 9: Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmetiyle ilgili Cevaplayıcıları Etkileyen Faktörler	35
Tablo 10: Çalışmaya Alınan Bireylerin Cinsiyete Göre Dağılımları	37
Tablo 11: Çalışmaya Alınan Bireylerin Yerleşim Yerine Göre Dağılımları	38
Tablo 12: Çalışmaya Alınan Bireylerin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	38
Tablo 13: Çalışmaya Alınan Bireylerin Meslek Gruplarına Göre Dağılımı	39
Tablo 14: Çalışmaya Alınan Bireylerin İnternete Bağlanma Yerine Göre Dağılımı	39
Tablo 15: İnternete İşlem Yapma Süresine İlişkin Değerlerin Dağılımı	40
Tablo 16: İnternet Şubesinde Hesaplarla İlgili Bilgi Alma Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı	40
Tablo 17: İnternet Şubesinde Havale Yapma Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı	41
Tablo 18: İnternet Şubesinde EFT Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı	41
Tablo 19: İnternet Şubesinde Fatura, Vergi Ödeme Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı	42
Tablo 20: İnternet Şubesinde Kredi Kartı İşlemleri Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı	43
Tablo 21: İnternet Şubesinde Altın Alım Satımı Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı	43

Tablo 22: İnternet Şubesinde Döviz Alım Satımı Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı	44
Tablo 23: İnternet Şubesinde Borsa İşlemlerin Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı	45
Tablo 24: İnternet Şubesinde Cep Telefonuna TL Yükleme Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı	45
Tablo 25: “Denizbank İnternet Bankacılığı Görsel Olarak Çekicidir.” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	46
Tablo 26: “Denizbank İnternet Bankacılığı Bilgileri Kullanışlı Bir Biçimde Sınıflandırmıştır.” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	47
Tablo 27: “Denizbank İnternet Bankacılığındaki Bilgiler Günceldir” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	47
Tablo 28: “Denizbank İnternet Bankacılığında Aradığım Bilgiyi Kolayca Bulamam” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	48
Tablo 29: “Denizbank İnternet Bankacılığının Kullanımı Kolaydır” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	48
Tablo 30: “Denizbank İnternet Bankacılığında Sayfalar Doğru Yüklenir ve Çalışır” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	49
Tablo 31: “Denizbank İnternet Bankacılığının Sayfaları Hızlı Yüklenir” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	49
Tablo 32: “Denizbank İnternet Bankacılığının Sayfası Kilitlenmez” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	50
Tablo 33: “Denizbank İnternet Bankacılığı Hakkında Başkalarına Olumlu Şeyler Söylerim” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı	50
Tablo 34: “Denizbank İnternet Bankacılığımı Başkalarına Tavsiye Ederim” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	51
Tablo 35: “Denizbank İnternet Bankacılığının Gelecekte de İnternetteki Bankacılık İşlemlerim İçin Kullanmaya Devam Edeceğim” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı	51
Tablo 36: “Denizbank İnternet Bankacılığı İyi Bir Online Bankacılık Sitesi Konusundaki Beklentilerimi Karşılamaktadır” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı	52

Tablo 37: “Denizbank İnternet Bankacılığının Sunmuş Olduğu Bilgi Verme Hizmetinden Memnunum” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	52
Tablo 38: Bilgi Sunma Hizmeti Sorularına Bireylerin Verdikleri Cevapların Tanımlayıcı İstatistiklerinin Dağılımları	53
Tablo 39: “Denizbank İnternet Bankacılığı, İşlem Yapmak İçin Her Zaman Kullanıma Hazırdır” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	54
Tablo 40: “Denizbank İnternet Bankacılığında Kolayca Hesabıma Giriş Yapabilirim” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	54
Tablo 41: “Denizbank İnternet Bankacılığında İşlemlerimi Hızlı ve Kolay Bir Şekilde Yapabilirim” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	54
Tablo 42: “Denizbank İnternet Bankacılığında İşlem Yapmak, Şubeden İşlem Yapmaya Göre Zaman Tasarrufu Sağlamaz” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı	55
Tablo 43: “Denizbank İnternet Bankacılığında Sayfaları, Bilgilerimi Girdikten Sonra Kilitlenmez” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı	55
Tablo 44: “Denizbank İnternet Bankacılığında Kayıtlı İşlemlerim Doğru Tutulur” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	56
Tablo 45: “Denizbank İnternet Bankacılığında Gerçekleştirdiğim Online İşlemler, Daima Geçerli Ve Doğru Olarak Yerine Getirilir” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı	56
Tablo 46: “Denizbank İnternet Bankacılığı, Kişisel Bilgilerimi Diğer Siteler İle Paylaşmaz” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	57
Tablo 47: “Denizbank İnternet Bankacılığı, Kişisel Bilgilerimi Başka Amaçlarla Kullanmaz” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı	57
Tablo 48: “Denizbank İnternet Bankacılığında Online İşlem Yaparken Kendimi Güvende Hissederim” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı	57
Tablo 49: “Denizbank İnternet Bankacılığının Bilgilerimi ve Hesap Bilgilerimi Güvenli Olarak Saklayacağına İnanıyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı58	
Tablo 50: “Denizbank İnternet Bankacılığında Müşteri Hizmetleri Yetkilisine Ulaşmam İçin Bir Telefon Numarası Bulunmaz” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı	58

Tablo 51: “Denizbank İnternet Bankacılığında, Telefonla Yaptığım İsteklere ve Sorduğum Sorulara Anında Cevap Alırım” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı	59
Tablo 52: “Denizbank İnternet Bankacılığı, Eğer İşlemim Gerçekleşmezse Ne Yapmam Gerektiğini Söyler” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	59
Tablo 53: “Denizbank İnternet Bankacılığı, Problemlerle Zamanında İlgilenir” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	60
Tablo 54: “Denizbank İnternet Bankacılığında İşlem Masrafları Düşüktür” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	60
Tablo 55: “Denizbank İnternet Bankacılığında Elde Ettiğim Toplam Değer, Masraf ve Çabalarım Karşı Tatmin Edicidir” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	60
Tablo 56: “Denizbank İnternet Bankacılığının Sunmuş Olduğu Bankacılık İşlemleri Hizmetinden Memnunum” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı.....	61
Tablo 57: Denizbank İnternet Bankacılığı Bankacılık İşlemleri Hizmetine İlişkin Soruların Dağılımı	61
Tablo 58: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analizi Sonuçları	63
Tablo 59: Katılımcıların Yerleşim Yerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analizi Sonuçları	64
Tablo 60: Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları	65
Tablo 61: Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi ve Tukey Testi Sonuçları.....	66
Tablo 62: Katılımcıların Mesleklerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları.....	67
Tablo 63: Katılımcıların İnternete Bağlanma Yerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları	68

Tablo 64: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmeti Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi Sonuçları	69
Tablo 65: Katılımcıların Yerleşim Yerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmetleri Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi Sonuçları.....	70
Tablo 66: Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmetleri Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları	71
Tablo 67: Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmeti Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi ve Tukey Testi Sonuçları	72
Tablo 68: Katılımcıların Mesleklerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmetleri Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları	74
Tablo 69: Katılımcıların İnternete Bağlanma Yerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmeti Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları.....	75

KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ATM	Otomatik Vezne Makinesi (Automatic Teller Machine)
EFT	Elektronik Fon Transferi
FHG	Finansal Hizmetler Grubu
GMMH	Genel M¼d¼rl¼k Masraf Hissesi
IB	İnternet Bankacılığı
IMF	Uluslararası Para Fonu (International Monetary Fund)
LAN	Yerel Kullanıcı Ağları
POS	Satış Noktaları Terminali (Point of Sale)
s.	Sayfa
Ss.	Sayfa sayısı
TBB	T¼rkiye Bankalar Birliği
TCP/IP	Bilgisayarlar ile Veri İletme / Alma Birimi (Transmission Control Protocol/Internet Protocol)
TL	T¼rk Lirası
WAP	Kablosuz Uygulama Protokol¼ (Wireless Application Protocol)
WAN	Geniş Kullanıcı Ağları
YP	Yabancı Para

GİRİŞ

Günümüz bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle, bilgi teknolojisinin ticari yaşamda kullanılmaya başlanmasıyla, ticari işlemler basitleşmektedir. Bu durum, geleneksel yöntemler yerine teknolojiden yararlanma imkânı sağlamaktadır. Yaşanan bu gelişmeler çerçevesinde ticari faaliyetler kapsamında gerekli olan bilgi ve belgeler dijital ortama aktarılarak işlemlerin dijital ortamda yapılabilmesine imkân sağlamış ve bu da elektronik ticaretin giderek yaygınlaşmasına neden olmuştur. Teknolojideki bu gelişmelerden en çok etkilenen sektörlerden birisi de kuşkusuz bankalar olmuştur. Bankaların yüzyıllar boyunca işlevlerinde önemli bir değişiklik olmamıştır, ancak son yüzyıllar içerisinde teknolojideki gelişmelerle, bankalar toplumun gereksinimleri karşısında değişmeye başlamıştır (Takan,2001:490). Bankaların karşıladığı bu gereksinimlerden rekabeti artıran teknoloji ise internet bankacılığıdır.

İnternet bankacılığı çok yaygın bir kullanım alanı olan teknolojik gelişmelerin ürünlerinden biridir. Bilginin çok hızlı bir şekilde gelişmesi ve kısa süre içerisinde güncellenerek yeni bilgi oluşumlarını takip etmedeki zorluklar hızlı ve etkin veri aktarımına imkân veren internet teknolojisi sayesinde giderilebilmektedir. Bilgisayar ve özellikle internet teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ticarete yeni bir soluk kazandırmıştır. Aynı zamanda ticarete konu olan işlemler elektronik ortamda uygulanmaya başlanmıştır (Özcan,2007:1). İnternet bankacılığı, teknolojide meydana gelen değişimler sonucunda bankacılık sektöründe kullanıcıların işlemlerini internet üzerinden yapması olarak ifade edilmektedir. İnternet bankacılığı kapsamında, bankanın ürün ve hizmetleri ile ilgili bilgi aktarımı ve banka hesapları ile ilgili işlemler (EFT, finansal ürünler vb.) bir web sayfası üzerinden gerçekleştirilmektedir (Sathye, 1999). İnternet bankacılığının geleneksel bankacılığa göre çeşitli avantajları bulunmaktadır. Bunlar arasında hesap bilgilerine hızlıca ulaşma ve hesabı yönetme, maliyet ve zamandan tasarruf elde etme, piyasada meydana gelen değişimlere daha kolay ayak uydurabilme ve kullanıcıların arz ve taleplerine daha hızlı dönebilme bulunmaktadır (Shih ve Fang, 2004).

Bankalar hem dünyada hem de ülkemizde ekonomik boyutta önemli işlevleri olan finans sektörlerinden birisidir (Takan,2001:1). Banka ve bankacılık kapsamı ülkeden ülkeye değişmekle birlikte, hemen her sistemin kendine özgü yapısal özellikler taşıdığı ve ortak nokta açısından sektörde yoğun bir değişimin yaşandığı dikkati çekmektedir. Bu değişim gönüllü bir tepkinin sonrasında ortaya çıkmamıştır. Bankacılık sektörünün öncülüğünde ilerleyen ve küresel olarak da yaygınlaşan serbestleşme yönelimi, sektörün kendini bu yönelime göre güncellemesi gerekliliğini de ortaya çıkarmıştır (Şahözkan,2003:1).

İletişim ve bilgi teknolojilerinin hızlı gelişimi ile finansal boyutta meydana gelen değişimler ve bunun sonucunda ortaya çıkan rekabet, dünya genelinde bankacılık sektörünü de derinden etkilemektedir (Sohail ve Shanmugham,2003:208). Bu gelişmeler şube bankacılığı yerine ATM, telefon bankacılığı, WAP gibi farklı seçeneklerin doğmasına sebep olmuştur. İnternet bankacılığı (IB) de bu farklı seçeneklerden birisidir ve şubeye gitmeden nakit para çekme işlemi dışında diğer birçok işlemin yapılmasını olanaklı kılmaktadır. Ekonomik olması, farklı ürün yelpazesi vb. avantajları nedeni ile bankalar ve müşteriler internet bankacılığını yaygın olarak tercih etmeye başlamışlardır (Usta,2005:279).

İnternet bankacılığı sayesinde internete erişimi olan herhangi bir bilgisayar aracılığıyla zaman kısıtlaması olmadan her yerden bankacılık işlemleri yapılabilmektedir (Altınışık,2000:10). Bu işlemler arasında otomatik ödeme talimatı verme, havale, EFT, kredi kartı işlemleri, döviz, fon ve borsa alım satım işlemleri gibi pek çok işlem bulunmaktadır. Banka müşterileri, internet bankacılığı ile pek çok konuda rahat etmektedirler (Şıker,2011:36). Ayrıca kişisel bilgisayarlar fiyatlarının düşmesi ve yaygınlaşması ile mevcut internet bankacılığı kullanım oranı arttırmıştır ve bu artış ile kullanıcı başına düşen maliyeti de azaltmıştır. İnternet bankacılığına olan bu talebin artışında, insanların bu hizmeti tanıması ve bu hizmete olan güveninin artması önemli bir rol oynamaktadır (Barışık ve Temel,2007:138). Bu çerçevede internet bankacılığı kullanımı yaygınlaşmaktadır.

BÖLÜM 1: TÜRK BANKACILIK SİSTEMİNİN GELİŞİMİ

1.1. Bankacılık Kavramı

Bankacılığın tam olarak bir tanımını yapmak oldukça zordur. Banka kelimesinin, İtalyanca ‘Banco’ kelimesinden geldiği ve sonrasında ‘Banca’ şeklinde yaygınlaştığı ifade edilmektedir (Parasız,1989:11). Hincker (1974)’a göre, banka kavramıyla ilgili çeşitli tanımlar yapılmıştır. Ancak gerek yasal hususlar gerekse ekonomik hususlar göz önünde bulundurulduğunda net bir tanım yapabilmek güçtür. Çünkü bankacılık farklı alanlardaki karmaşık faaliyetler bütünüdür ve tarihsel gelişimi sürecinde bu faaliyetler şekil değiştirerek karmaşıklaşmıştır (Akt. Çivi,1985:17). Ekonomi ve teknoloji alanlarında meydana gelen değişimler, bankacılık sektörünün de değişimini zorunlu kılmış ve sektöre bağlı faaliyetler bu nedenle karmaşıklaşmıştır. Güney (2015), banka kavramını, mevduat kabul eden ve bu mevduatı verimli olarak kredi faaliyetlerinde kullanan kuruluş olarak tanımlarken; Altuğ (2000) ise bunun yanı sıra faaliyetlerinin temelinde kredi işlemlerinin bulunduğu ekonomik bir kuruluş olarak tanımlamaktadır. Öcal (1990) ise bankayı, bireylerin birikimi olan paraları alarak, bu birikimleri bireye faydaya dönüştürerek ikraz ve plase eden, para transferi, ödeme işlemleri, senet tahsilatı, emanet alımı gibi farklı hizmetler sunan bir işletme olarak ifade etmektedir.

Görüldüğü gibi, bankanın farklı tanımlarına rağmen eksiksiz bir tanımının yapılması mümkün olmamaktadır. Bunun nedeni ise, günümüzdeki bankacılık sisteminde faaliyet gösteren kuruluşların sadece para piyasasının değil aynı zamanda sermaye piyasasında faaliyet göstermek amacıyla üstlenmiş oldukları görevleri ve yerine getirdikleri işlemleri çok çeşitlendirmiş olmalarıdır (Babuşcu,1997:56).

1.2. Bankacılığın Tarihsel Gelişimi

Bankacılık sektöründe, geçtiğimiz 20 yıl sürecinde teknolojik ve finansal değişimler sayesinde hızlı bir gelişim meydana gelmiştir. Bankacılığın kökeni ilk çağlara dayanmaktadır ve hizmetleri için ilk dini yapılar kullanılmıştır (Günel, 2001: 5). Bunun en önemli kanıtlarından birisi MÖ 3500 yıllarında Mezopotamya Urug’ta

bulunan Kızıl Tapınakta bankacılık işlemlerinin yapıldığını dair arkeologlar tarafından bulunan tarihsel belgelerdir (Çivi,1985:19). Dolayısıyla bankacılık faaliyetleri ilk Ön Asya'da başlamıştır. Önce Babil ve Sümerler, ardından da Çin, Antik Yunan ve Roma uygarlıkları bankacılık faaliyetleri gerçekleştirmiştir.

Bankacılık sektörü Sümerler zamanında gelişim sağlamış ve Eski Yunan'da Trapezites ismi verilen bankerler aracılığıyla yürütülmüştür. Bankacılık ile ilgili ilk kriz Atina'da yaşanırken, devlete ait ilk bankalar da yine Eski Yunan'da kurulmuştur. Ancak bankerler bankacılık faaliyetlerinden fazla faiz alınca, her sitede devlete ait bir bankanın kurulması kararı alınmıştır (Günel,2001:5). Eski Atina ve Roma'da bankerlik ilk kökenleri sarraf olan bireyler tarafından yapılmıştır. Eski Yunan'da faiz konusunda herhangi bir kısıtlama bulunmazken, bankerler haricinde mabetleri tevdi edilen paralar bireylere borç olarak verilirdi. Roma'da ticaret serbest iken bankacılık sektöründe denetim sistemi bulunmaktaydı. Roma sitesinin politik konumu, aynı zamanda ticaret merkezi olmasına da sebep olmuş ve bu sitedeki bankerlere avantaj sağlamıştır (Aydemir,2004:4). Orta çağda yaşanan karışıklıklar ve bu çağdaki göçmen hareketleri, bankacılığın gelişmesini bir süre durdurmuştur.

IX. yüzyılda İtalya'da bankacılık sektöründe çalışan ve banker denilen bir sınıf oluşmuştur. Bankerler, kendilerine verilen paraları işleterek faiz verir ve ardından bu paraları daha yüksek faizlerle işletirlerdi. 12. yüzyılda Cenova'da bankalar faaliyet gösterirken, 13 ve 14. yüzyıllarda ise bankerler aracılığıyla sektör başka ticaret merkezlerine de kaymıştır. Bu sayede Cenova bankerleri bir araya gelerek Cenova'da ilk bankayı kurmuşlardır. Ardından 1609'da Hollanda'da, 1619'da Hamburg'da, 1694'de Londra'da da modern bankacılığın temellerini atan bankalar hizmete girmiştir. Yani 17. yüzyıl başlarından itibaren modern bankacılık başladığı söylenebilir. 18. yüzyılda ise Avrupa'nın diğer şehirlerinde yeni bankalar kurulmaya devam edilmiştir (Altuğ,2000:3).

Bankalar, 19. yüzyıla kadar kendi kaynaklarını kullanarak bankacılık faaliyetlerini sürdürmüşlerdir. 19. yüzyıla birlikte mevduat toplayarak, senet iskonto ederek ve sermaye piyasası ihraçlarına aracılık ederek faaliyet göstermişlerdir. Bu gelişmelerden dolayı bankaların ekonomi üzerindeki etkisi artmış ve faaliyetleri

temelinde uzmanlaşma sistemi meydana gelmiştir. 1930'larda 'Büyük Bunalım' yaşanmış ve II. Dünya Savaşı'ndan sonra savaştan etkilenen yerlerin restorasyonuna kaynak oluşturmak amacıyla kalkınma ve yatırım bankaları kurulmuştur. Bankacılık sektöründeki önemli yeniliklerin meydana gelmesinde, 1970'lerdeki petrol krizi ve Bretton Woods para sisteminin çöküşü önemli rol oynamıştır. Ardından 1980'ler ile bilgisayarların yaygınlaşması ve nihayet 1990'lı yıllarda internet bankacılığının hızla gelişmesi ile bankacılık sektörü büyük değişimler yaşamıştır. Bu bağlamda bankacılık sektöründe, dünyada yer alan en önemli bankaların birleşmesine sebep olan ekonomi ortaya çıkmıştır. 2000 yılına gelindiğinde sektörde rekabet oluşmuş ve bireysel ve internet bankacılığının yaygınlaştığı bir döneme girilmiştir (Günel, 2001:7).

1.3. Türkiye'de Bankacılık ve Tarihsel Gelişimi

Türkiye'de bankacılığın tarihsel gelişimi altı dönemde incelenmektedir. 1923 yılına kadar Osmanlı dönemi; Cumhuriyetin ilanından 1932 yılına kadar ulusal bankalar dönemi; 1933-1944 kamu bankaları dönemi; 1945'ten planlı döneme kadar hızla yaygınlaşan özel bankalar dönemi; 1960-1980 planlı dönem ve 1980 sonrası serbestleşme ve dışa açılma dönemi olarak ifade edilmektedir (TBB,1998).

1.3.1. Osmanlı Döneminde Bankacılık

Osmanlı döneminde Müslüman halk ziraat, askerlik, yöneticilik ve ilimle ilgilenmiş, faiz haram sayılmış ve faiz temelli faaliyetleri ise genellikle yabancılar yürütmüştür. Gayr-i Müslimler olarak adlandırılan ve Galata'da çalışan bankerler ticaret, sarraflık ve kredi işlemleri ile meşgul olmuşlardır. Bu şekilde Galata'da bir para piyasası meydana gelmiş ve Osmanlı hazinesi bankerlere borçlanmıştır. Ülkemizde ise ilk kâğıt para "kaime" 1840 yılında bütçe açıklarını kapatmak için tedavüle çıkarılmış ve bu konuda galata bankerleri ile anlaşma sağlanmıştır (Er, 2009:132). Bu anlaşma, 1847'de yenilenecekken bankerler anı iş için hükümetten bir banka kurmasını talep etmiş ve bu talepleri kabul görmüştür. Bunun sonucunda kurulan İstanbul Bankası 1852 yılına kadar kaimenin dış değer kaybetmemesi

noktasında hizmet vermiştir. Ancak, Osmanlı İmparatorluğu'nda bankacılık, 1856'da kurulan Osmanlı Bankası ile başlamıştır (TBB,1998:1).

Osmanlı Bankası Kırım Savaşından sonra Paris ve Londra piyasalarından yapılan istikrazlar dolayısıyla hükümetle yabancı yatırımcılar arasında aracılık yapacak bir kuruma olan ihtiyaç ve devletin gelirleriyle giderleri arasındaki dengesizlik nedeniyle hazinenin bir kaynaktan avans sağlamak ihtiyacı sonucu, 1863 yılında Bankı Osmanii Şahane adı altında kurulmuştur. 1863 ve 1875 yılları arasında Osmanlı bankası, Osmanlı imparatorluğu dışında devlet dahil hiçbir otorite veya kurum banknot çıkarma hakkına sahip değildir. Bunun yanı sıra bankada devletin bütçesini bile kontrol eden bir hazinedar olmuştur. Fakat, Cumhuriyetin ilanından sonra Osmanlı Bankasıyla 1924 ve 1925 yıllarında sözleşmeler imzalanmıştır. Bu sözleşmeler gereğince bankanın banknot çıkarma yetkisi ve hazinedarlık hakkı kaldırılarak ve ülkemizdeki faaliyetleri de yabancı bir ticaret bankasına aktarılmıştır (Aydemir,2004:10).

1.3.2. Ulusal Bankacılık Dönemi (1923-1932)

Cumhuriyet dönemiyle birlikte bankacılık sektöründe de çeşitli gelişmeler meydana gelmiştir. İş Bankası'nın kuruluşu, Ziraat Bankası'nın anonim ortaklık haline getirilişi, Emlak ve Eytam Bankası'nın kurularak faaliyete geçişi ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın kuruluşu bu dönemin önemli gelişmeleri arasındadır. Dönemin en önemli gelişmelerinden birisi de pek çok yerel bankanın kurulmuş olmasıdır. Kurulan bu bankalar ile özellikle iş adamlarına kredi ve bankacılık hizmetlerinin sunulması amaçlanmıştır. Dönemin diğer bir önemli özelliği ise büyük ve önemli devlet bankalarının kuruluşudur. 1934'te I. Sanayi Planı yürürlüğe girmiş ve devlet sermayesi bankaları önemli görevler almıştır (Takan ve Boyacıoğlu,2015:5).

1924 yılında Türkiye İş Bankası, 1925'te imalat ve sanayi sektörüne, özellikle uzun vadeli kredi vermek amacı ile Türkiye Sanayi ve Maadin Bankası, 1926 yılında ise yapım ve onarım işlerine, ev halkına konut vermek amacıyla Emlak ve Eytam bankası kurulmuştur. Tütüncüler Bankası, Egebank ve Eskişehir Bankası ise bu dönemde kurulan özel yerli bankalardır. Bunların yanında 1930 yılında Merkez

Bankasının kurulması, dönemin bankacılık ile ilgili en önemli gelişmelerdir. Ulusal bankacılık döneminde hedeflere ulaşma açısından belli bir oranda başarı sağlanmıştır. Ancak, bankaların genellikle kısa vadeli kredi vermeleri, kredi vermede seçici olmaları, sanayicinin uzun vadeli kredi araması ve sanayi yatırımlarına ihtiyaç duyulması, 1930 sonrasında başka arayışları ortaya çıkarmıştır (Er,2009:134).

1.3.3. Devlet Bankacılığı Dönemi (1933-1946)

Devlet bankacılığı döneminin en önemli özelliği devlet bankalarının kurulmuş olmasıdır. Birinci Sanayi Planı 1934 yılında yürürlüğe girmiş ve devlet sermayesi ile destekli bankalar önemli görevler almışlardır. Bu dönemde kurulan devlet bankalarının adları şunlardır: Sümerbank (1933), Belediyeler Bankası (İller Bankası) (1933), Etibank (1935), Denizbank (1938), T. Halk Bankası ve Halk Sandıkları (1938). Bu bankalardan Sümerbank sınai kalkınmayı desteklemek; T. Halk Bankası, küçük esnaf ve zanaatkarlara kredi sağlamak; İller bankası, yerel yönetimleri kalkındırmak; Denizbank Türk ve yabancı limanlar arasında düzenli posta seferleri işletmek, şehir içi deniz nakliyat işlerini tekel halinde yapmak, çeşitli liman işlerini yürütmek amacı güdülmüş ve kurulmuştur (Parasız,2007:21).

1.3.4. Özel Bankaların Geliştiği Dönem (1944-1980)

II. Dünya Savaşından sonra özellikle özel bankacılığın geliştiği dönemdir. 1945-1959 yılları arasında zamanın siyasi iktidarının politik tercihleri doğrultusunda aralarında Pamukbank, Akbank, Garanti Bankası, Demirbank ve Yapı Kredi Bankasının da bulunduğu 31 banka kurulmuştur. Bu dönemdeki faizler hükümet tarafından belirlenmekte ve Merkez Bankası haricindeki bankalar dövizle dayalı işlem yapamamaktaydı. 1958 yılında meydana gelen devalüasyon ve sonrasındaki çıkan enflasyon nedeniyle Türkiye bankacılıkta yeni bir dönemin içine girmiştir (Uyar,2003:97).

1950 yılından sonra özel girişimlere olan teşvik artırılarak, özel sermaye destekli bankaların gelişmesi sağlanmıştır. Ayrıca 1958 yılında çıkarılan 7129 sayılı yeni Bankalar Kanununun da dönemin ekonomik politikasına uygun olacak şekilde hazırlanmıştır. Bu yasa ile devlet, bankaları kredi alanında tamamen serbest

bırakmıştır. 1960'lı yılların ardından Türkiye'de çok şubeli bankacılığa bir geçiş meydana gelmiştir. 1970'li yıllarda ise bankaların yönetimi holdinglerin eline geçmiştir. Bu durumun 7129 sayılı yasanın 38. maddesinden kaynaklanmıştır. Bu madde ile en az %25 sermayesine sahip oldukları iştiraklerine açtıkları kredi oranında üst sınırı kaldırmıştır (Takan ve Boyacıoğlu,2015:6).

1.3.5. Planlı Dönem (Çok Şubeli Bankacılık) (1963-1979)

Ekonominin beş yıllık kalkınma planı ve yıllık programlara bağlandığı dönemde, ithal ikame tipi sanayileşme stratejisinin benimsenmesi ile finansman anlayışı etkilenmiştir. Kamu iktisadi kuruluşlarının finansman sorunlarının çözümü için 1964 yılında Devlet Yatırım Bankası kurulmuştur. Özel sektörün orta ve kısa vadeli ihtiyacını karşılamak için 1963'te Sınai Yatırım ve Kredi Bankası faaliyete başlamıştır. Ticari bankacılık alanında uygulanan politikalar sisteme girişleri önlemiş, böylece mevcut oligopolcü yapı güçlenmiştir. Bu dönemde yerel bankaların tümü kapanmıştır. Ancak, çok şubeli büyük bankacılığa doğru bir gelişim seyretmiştir. 1970'li yıllarda ise bankaların yönetimi özel holdinglerin eline geçmiştir (Parasız,2007:22).

1.3.6. Serbestleşme ve Dışa Açılma Dönemi (1980 Sonrası)

Dünyada 1980'li yıllardan sonra etkisini gösteren liberal politikalar, serbest dış ticaret politikaları ülkemiz ekonomisi içinde uygulanmış ve böylece ithal ikameci sanayi stratejisi ve kapalı ekonomi modeli bırakılmıştır. Bu model yerine dışa açık sanayi ile mal ve hizmetlerin üretim ve ticaretinde serbest piyasa modeline geçilmiştir (Er,2009:138). 1980'li yıllar Türk bankacılığı açısından önceki yıllara göre farklı koşullarda kendini göstermiş ve bu yeni modele uygun olarak devletin yeniden yapılandırılması amaçlanmıştır. Bu dönemde uygulanan değişikliklerden bazılarını şöyle sıralayabiliriz:

- İç pazara yönelik üretimin yapıldığı ithal ikameci sanayileşme stratejisi 1980 yılında bırakılmış, piyasa ekonomisine dayalı dışa açılmayı ve dışsattıma yönelik üretimi esas alan bir kalkınma politikası izlenmiştir.

- Esnek döviz kuru ve pozitif reel faiz politikası uygulanmış, mali piyasaların serbestleşme ve derinleşmesine ilişkin düzenlemeler uygulanmıştır.
- 1982 yılında ise çıkarılan Sermaye Piyasası Kanunu ile sermaye piyasası araçlarının kullanımı için gerekli yasal ve kurumsal yapı sağlanmıştır. 1986 yılında İstanbul Menkul Kıymetler Borsası faaliyette bulunmuştur.
- 1990 yılında döviz tevdiat hesaplarında toplanan mevduatın toplam mevduata oranı önemli ölçüde artmıştır.
- Yüksek düzeyde kamu sektörü finansman açıklarının yaşanması sonucu, özellikle 1989 yılından sonra ekonomide “yüksek faiz, yüksek enflasyon” dönemi başlamıştır.
- Yeni bir para kavramı 1997 yılında gerçek kişiler için menkul kıymet gelirlerinin beyana tabi tutularak vergilendirilmesi uygulamasının başlatılması ve denk bütçe uygulamaları başlamıştır.
- 1998 yılında IMF ile bir izleme anlaşması imzalanmıştır. Bu anlaşmada ise temel makro sorunların çözüleceği, mali sektörde denetime ilişkin düzenlemelerin arttırılacağı ve vergi taslağının yasalaşacağı ifade edilmiştir (TBB,1998).

BÖLÜM 2: TEKNOLOJİK GELİŞMELER VE TÜRK BANKACILIK SİSTEMİ

1980’lerden itibaren ülkemizde elektronik ve bilgisayar alanında yaşanan hızlı teknolojik ilerlemeler ve bu ilerlemelerin hızlı yansımaları bilgilenme ve haberleşme maliyetlerini hızlı bir şekilde düşürmüştür. Bilgiler daha kolay ve ucuz bir biçimde elde edilirken, bankaların bilgi toplamadaki ve borçlanıcıları yönlendirmedeki avantajları büyük bir oranda azalmıştır. Bu bağlamda, banka dışı mali araçlar bu alanda önemli bir avantaj sağlamışlardır. Bankaların yasal düzenlemelere bağlı kalmasına rağmen, finansal piyasaların böyle düzenlemelerden uzak olması, bankaları, düzenlemelerin getirdiği maliyetlere katlanmak zorunda

birakırken diğer mali aracılardan böyle bir maliyetten muaf olmaları durumuna sebep olmuştur (Parasız,2000:112).

İnsanlık tarihinin en önemli keşiflerinden biri olarak kabul gören ve çeşitli fiziki şekillerde günümüze kadar kullanılagelen “para”nın, teknolojiadaki gelişmeler sonucunda artık yeni bir biçime kavuşarak işlevini, yaygın bir şekilde “elektronik para” olarak devam ettirmiştir. Mali hizmetlerin merkezi noktasında olan ve yıllardır işlevlerinde önemli bir değişimin olmadığı bankacılık sektörü, rekabet ve bilgi toplumunun gereksinimlerine yönelik, günümüz teknolojisinin sağladığı imkanları giderek değiştirmeye başlamıştır. Sektördeki işlem hacminin artması ile personele duyulan ihtiyaç, kâğıt temelli bilgi ve belgenin çoğalması, güvenlik ve yönetim kontrolünün yetersizliği, para yatırma-çekme, yeni hesap açma, hesaba havale gibi birçok bankacılık hizmetinde müşteri hizmetlerine yönelik rutin bankacılık işlemlerinde teknolojik olanaklardan yararlanılması yolları, elektronik bankacılığın çözüm arayışları içinde bulunduğu alanlar haline gelmiştir. Bu çerçevede, bankacılık sektörünün sunduğu hizmetlerin temel elemanı olan para ile ilgili her türlü işlem ve bilgi aktarımı, günümüz teknolojisinin sunduğu olanaklardan yararlanılarak, her zaman ve her yerde, hatasız olarak gerek banka gerek müşterilerin hizmetine sunulması esas olmakta, para, alternatif piyasalarda değerlendirilerek dünyanın bir ucundaki bir finans biriminden diğerine hızlı bir şekilde hareket edebilir hale gelmiştir. Türk bankacılık sisteminin son 40-45 yıllık sürecinde seyreden teknolojik gelişmelere bağlı olarak sağladıkları sistem donanımlarını hızlı bir biçimde kullanıldığı görülmektedir. Bankalar kullandıkları bu sistemleri toplumun bütün kesimine hizmet ürünü olarak sunmaya başlamıştır (Merkez Bankası,1996:4). Bu bağlamda sunulan hizmet ürünlerinden 2000’li yıllarda önemli bir olgu olarak ortaya çıkan hizmet ise internet bankacılığıdır.

Müşteriye farklı kollarından ürün ve hizmet sunumu sağlayabilen; mobil bankacılığı, internet bankacılığı ve ATM gibi alternatif dağıtım kanallarının maliyetlerde ve karlılıktaki avantajları, Türk bankacılık sisteminde teknoloji temelli yapılanmayı gerekli kılmıştır (Şahözkan,2003:28). Bu yapılanma ile günümüzde ortaya çıkan alternatif dağıtım kanallarından biri olan internet bankacılığı bu bağlamda önemlidir.

2.1. İnternet Bankacılığı

Yaşadığımız yüzyılda rekabetin tamamen teknoloji üzerine yoğunlaşması ile bankalar internet bankacılığına yönelmiştir. Dolayısıyla Türkiye'deki bankaların çoğu, yatırım programlarında internet bankacılığına yer vermiştir.

2.1.1. İnternet Bankacılığı Kavramı ve Gelişimi

1969 yılında ABD'de Utah Üniversitesinde, Santa Barbara'daki California Üniversitesi, Los Angeles'teki California Üniversitesi ve Standford Research Enstitüsü olmak üzere dört bilgisayar konfigürasyonundan oluşan ABD Savunma Bakanlığına bağlı bir iletişim sistemi oluşturdu. Bu kurulan sistemle, bilgisayarları kullanarak geniş bir alana dağılan iletişim ağlarının inşa edebileceği olasılığının mümkün olduğu ispat edilmiş oldu. PC'lerin ve PC üstünde çalışan yazılımların güçlenmesi ile bilgi paylaşımı için yerel kullanıcı ağları (LAN) kurulmaya başladı. Kaynak ve bilgi paylaşımının gelişmesiyle yani LAN'ların birbirine bağlanmasıyla Geniş Kullanıcı Ağları (WAN) kavramı gelişti. Bugün TCP/IP diye adlandırılan haberleşme protokolünün geliştirilmesiyle birlikte başlangıçta yalnızca bilgisayarlar arası dosya transferi yapmak için kullanılan, özel ağların katılımı ve geliştirilen yeni yazılımlarla ağ üzerindeki bilgisayarlarla erişme, bu bilgisayarlarda dosya taramaları yapma ve elektronik dosyayla iletişim kurma yetenekleri kazandırılmasıyla gelişen ve *internet* adı verilen bilgisayar ağı kurulmuş oldu (Akın,2007:58).

1960'lardan itibaren, belli başlı merkezlerdeki bilgisayarlar arasında iletişimi sağlayan internet, çok kısa süre içerisinde, teknolojiyi, inovasyonları, sosyal ve ekonomik yaşamı önemli bir şekilde etkilemiştir. Her türlü ses, görüntü ve verinin sabit ve mobil hatlar üzerinden taşınmasına imkân veren bilgi ve iletişim teknolojileri gün geçtikçe dünyayı daha da birbirine kenetlemektedir. Dünyada her kesimin kullanımına hazır bir alt yapıyı tamamlayan internet, bu özelliğiyle ekonomik, kültürel, politik ve teknolojik alanda uluslara etki eden bir konuma gelmiştir. Dünyanın her köşesinden internetle alışveriş yapılabilen, ticaret gün geçtikçe sanal platforma kaymaktadır (Işkın,2012:35). Teknolojik gelişmeler ve internet zaman içerisinde bankacılık sektörünü de etkisi altına almıştır. Bankalar zamanla tek

bir kanal olan şubelerden ATM'lere, kiosklara, telefonlara, minitellere, televizyonlara ve PC'lere uzanan dağıtım alanlarına sahip olmuştur. 18 Ekim 1995'ten sonra Security First Network Bank'la internet dağıtım kanalı olarak bankacılık sektöründe kullanılmaya başlanmış, böylece internet bankacılığı kavramı gelişmiştir. Bankaların interneti bir dağıtım ve pazarlama aracı olarak seçmelerinin sebebi Booz ve Allen Hamilton'un ABD'de banka şubeleri ve diğer dağıtım kanallarının bankalara yüklediği maliyetler konusunda yapmış oldukları araştırmanın sonucu daha açık bir şekilde ortaya koymaktadır. Bu çalışmada, banka şubelerinden yapılan işlemin maliyeti 1,07 \$ iken, aynı maliyet telefon bankacılığında 54 cent, ATM'lerde 27 cent, PC'lerde 26 cent ve altında gerçekleştirilebilmekteyken aynı işlemler internet bankacılığında 13 cente kadar düşmektedir. Bu rakamlar aynı zamanda da teknolojiye gelişimi ve buna bağlı olarak sağlanan maliyetin avantajını göstermektedir. Dolayısıyla internet üzerinde banka şubesi açmanın ve bu açılan banka şubesinin yıllık bakıp masraflarının da fiziksel bir banka şubesine göre daha avantajlı olması internet bankacılığına yönelimi artırmaktadır (Akin,2007:58).

İnternet bankacılığı ya da internette bankacılık kısacası klasik bankacılık hizmetlerinin internet üzerinden verilmesidir. İnternet bankacılığı 'ev ya da ofis bankacılığı' olarak adlandırılan kullanımları da bulunmaktadır. Ancak, ev ya da ofis bankacılığı yeni bir bankacılık türü değildir. 'İnternet bankacılığı', uzaktan erişimin olduğu her yerde internetin kullanılması ile bankacılık işlemlerinin gerçekleştirilmesi olarak ifade edilebilir (Eralp,2012:6). İnternet bankacılığı herhangi bir banka şubesinin imkân verdiği tüm hizmetlerin hemen hemen hepsinin, dünyanın her yerinden hızlı ve kolay bir şekilde faydalanmaya olanak tanımaktadır. İnternet erişimine sahip bir bilgisayar ile istenilen her saat ve günde bağlantı kurulabilir. Bir bankaya gitmeden birçok bankacılık hizmetinden yararlanılabilir. Ayrıca internet bankacılığı şube ağına göre daha fazla sayıda müşteriye ulaşma imkânı sağlar. İnternet bankacılığını ev ve ofis bankacılığında ayıran özelliği, ev ve ofis bankacılığında, evinde bilgisayarı bulunan her müşteri, bir modem aracılığıyla banka bilgisayarı ile iletişim kurabilir. İnternet bankacılığında banka günün her saatinde milyonlarca müşteriye hizmet verebilmesidir (Takan ve Boyacıoğlu,2015:501). Bankaların internet şubelerinden yapılan bazı işlemleri aşağıda sıralanmıştır:

- Hesap bilgileri görüntüleme ve bilgisayara indirme: vadesiz (TL/YP), vadeli (TL/YP),
- Çek bilgileri görüntüleme ve bilgisayara indirme,
- Para transferleri: mudiinin hesapları arasında transfer, üçüncü kişilere havale ve EFT,
- Döviz alım satımı,
- Yatırım fonu alım satımı,
- Repo ve faiz oranları,
- Döviz kurları,
- Elektrik, doğal gaz, cep telefonu gibi., faturaları ödeme,
- Sgk prim ödemeleri,
- Kredi kartına ilişkin işlemler,
- Güvenlik ayarları,
- Bankanın ürün ve hizmetleri hakkında bilgi alma (Güney,2015:135).

2.1.2. Türkiye’de İnternet Bankacılığı Gelişimi

Ülkemizde ilk defa 1997 yılında internet bankacılığını kullanan Türkiye İş Bankası A.Ş. günümüz internet bankacılığı ile kıyaslandığında tıpkı 1980’lerdeki prototip bankamatik ünitelerinde olduğu oldukça kısıtlı işlem seçenekleri ile uygulamaya konulmuştur. O dönemin teknolojik koşullarına göre büyük bir devrim niteliği taşıyan uygulama günümüzde her banka tarafından çok yaygın şekilde ve çeşitli işlem seçenekleriyle müşterilerinin kullanımına sunulmaktadır (Vurucu ve Arı, 2015:271). 1997 yılında internet bankacılığına başlayan diğer bir banka Garanti Bankasıdır. Bankada internet üzerinden günlük ortalama 4 bin işlem gerçekleşirken, banka genelinde toplam gerçekleştirilen işlemlerin %12’si internet şubesi aracılığıyla yapılmaktadır. 1998 yılında internet bankacılığında diğer bir hizmet veren banka Pamukbank’tır. Türkiye’de internet üzerinden online bankacılık hizmeti veren bankalardan birkaçı şu şekilde sıralanabilir:

- İş Bankası; www.isbank.com.tr,
- Garanti Bankası; www.garanti.com.tr,
- Pamukbank; www.pamukbank.com.tr,
- Akbank; www.akbank.com.tr,
- Denizbank; www.denizbank.com.tr,
- Osmanlı Bankası; www.osmanli.com.tr,
- Es Bank; www.esbank.com.tr,
- Bank Kapital; www.bankkapital.com.tr,
- İnter Bank; www.interbank.com.tr,
- Toprak Bank; www.toprakbank.com.tr,
- Demir Bank; www.demirbank.com.tr,
- Bayındır Bank; www.bayindirbank.com.tr,

İnternet üzerinden hizmet sunan Türk Bankaları gelişmiş ülkelerdeki bankalar gibi benzer hizmetleri müşterilerine ulaştırmaya çalışmaktadır. Yukarıda internet bankacılığında faaliyet gösteren ilk bankalar ve bu bankaların sunmuş oldukları hizmetleri 1996 yılından itibaren müşterilere sunmaya başlamışlardır. 1999 yılından itibaren 12 banka Türkiye’de internet üzerinden müşterilerine hizmet sunmuştur (Akın,2007:62).

2.1.3. İnternet Bankacılığı Avantajları

İnternet bankacılığının kullanıcıları açısından şube bankacılığına göre en önemli avantajları şöyledir:

- Nakit para yatırma ve çekme haricindeki bankacılık işlemlerinin yapılması için şubede bulunma şartını gerektirmez.
- Şube bankacılığında uygulanan çalışma günü ve çalışma saati gibi kısıtlamalar yoktur. İnternet şubesi haftanın 7 günü 24 saat hizmet verir.
- İnternet erişiminin olduğu her noktadan, internet şubesine giriş yapılabilir.

- Banka şubelerinin bilgisayar ağı ile donatılmasıyla müşterilere hızlı ve kolay hizmet sunar ve müşterilerin kredi değerliliği için ihtiyaç duydukları verilerin depolanması imkânı sağlar. Ayrıca self servis birimleri ile getirilen yenilikler, banka personelinin rutin işlemlerini azaltmaktadır. Böylece müşterinin çalışma saatlerinin dışında da banka hizmetlerinden faydalanma olanağı sunar.
- Şubeden yapıldığında masraf ve komisyona tabi olan EFT, havale işlemleri gibi birçok işlem internet bankacılığında ücretsiz olarak ya da çok düşük ücretler karşılığında yapılabilir.
- İnternet bankacılığı ile bankalar gelişen teknoloji imkânı ile ürün ve hizmete ulaşımı kolaylaştırırken çeşitliliği de artırmıştır.
- İnternet bankacılığının etkin kullanımı ile bankacılıkta coğrafik, siyasi ve ekonomik engeller ortadan kalkmıştır.
- İnternet bankacılığının en büyük avantajlarından biri ise şube bankacılığına göre %5'ten daha az oradan bir işlem maliyetine sahip olmasıdır (Işkın,2012:66-70).

Türkiye bankalar birliği tarafından yayınlanan araştırma sonuçlarına göre Aralık 2017 itibariyle ülkemizde aktif internet bankacılığı kullanıcı sayısı 35 milyon; işlem hacmi ise, 1.317 milyar TL'yi aşmış durumdadır (TBB,2017).

2.1.4. İnternet Bankacılığında Güvenlik

Günümüzde çok sık olarak tercih edilen internet bankacılığının en önemli sorunlarından birisi güvenlik problemleridir. Güvenlik problemleri Eralp (2012)'e göre, birkaç başlık altında değerlendirilebilir.

- Kullanıcı kaynaklı problemler,
- İnternet kaynaklı problemler,
- Banka kaynaklı problemler

Kullanıcı Kaynaklı Problemler: Kullanıcıların, internet şubesinden işlem gerçekleştirebilmesi için kendilerine verilen kullanıcı adı, şifre, parola ve diğer kişisel bilgilerinin üçüncü kişilere vermeleri, bilgisayarlarına kaydetmeleri,

bilgilerini başka yerlere not almaları ya da kolay tahmin edilebilir şifreler kullanmaları sonucu ortaya çıkan problemlerdir. Diğer bir kullanıcı istemcisi kaynaklı problemler bilgisayar, palm, cep telefonu ve vb. kaynaklardan çıkabilir.

İnternet Kaynaklı Problemler: Kullanıcılar her ne kadar kişisel bilgisayarlarını güvenlik altına almış olsa da bilgiler internet üzerinden olduğundan dolayı, kullanıcı ile banka arasındaki her bilgi dinlenebilmekte ve izlenebilmektedir. Bu bağlamda kullanıcının bağlı bulunduğu servis sağlayıcısı, internet alt yapı hizmeti veren ara kurumlar ve banka bilgi işlem personeli bu bilgileri dinleme imkânı bulunmaktadır.

Banka Kaynaklı Problemler: Kullanıcılar kişisel bilgisayarlarını güvenlik altına almış olsalar bile kullanıcıların hesap bilgileri bankalar tarafından saklanmaktadır. İnternet korsanları bankaların verilerine yaptığı saldırılar ile müşterilerin hesap bilgilerine ulaşma ve bu hesaplar üzerinden işlem yapma imkânı vardır (Eralp,2012:107-108).

2.2. Türkiye’de İnternet Bankacılığı

Türkiye’nin en hızlı büyüyen sektörlerinden birisi olan bankacılık sektöründe, Türkiye Bankalar Birliği raporuna göre Mayıs 2017 itibariyle 34 adet mevduat, 13 adet kalkınma ve yatırım, 4 adet katılım bankası olmak üzere toplam 47 banka vardır. Bankaların toplamdaki şube sayısı 10.657’dir (www.tbb.org.tr, 25.05.2017).

Tablo 1: İnternet Bankacılığını Kullanan Müşteri Sayısı

	Aralık 2015	Aralık 2016
Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)		
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	16.170	19.077
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	42.917	51.482
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	23.900	27.547
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	38	37
Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)		
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	1.251	1.321
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	2.766	2.901
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	1.548	1.657
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	45	46
Toplam müşteri sayısı (bin kişi)		
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	17.420	20.399
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	45.683	54.383
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	25.448	29.205
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	38	38

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri, Eylül-2017 Raporu (Mevduat bankaları, kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır).

İnternet bankacılığı yapan sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapan bireysel müşteri sayısı Aralık 2016 tarihinde, 51 milyon 482 bin kişidir. Bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapan bireysel müşteri sayısı ise 27 milyon 547 bin kişidir. TBB'nin "İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri Aralık 2016" raporunda Ekim-Aralık 2016 döneminde en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmış aktif bireysel müşteri sayısı 19 milyondur. Bir önceki yıla göre 2 milyon 907 bin kişi artış olmuştur. Bu sayı kayıtlı olan toplam bireysel müşteri sayısının %37'sini kapsamaktadır (www.tbb.org.tr,23.05.2017).

Türkiye'nin ilk özel bankası olan Türkiye İş Bankası 1987 yılında kullanıcılarını ATM hizmeti sunmuş ve Türkiye'de elektronik bankacılığın ilk temelini atmıştır. 1997 yılı sonunda müşterilere nakit para çekme dışında diğer tüm

işlemlerin gerçekleşmesini sağlayan telefon bankacılığı Türk müşteriler arasında çok tercih edilen bir duruma gelmiştir. Türkiye’de internet bankacılığını ilk defa 1997’de Türkiye İş Bankası müşterilerine hizmeti sunmuş ve daha sonra ise aynı yılda hizmeti sunan Garanti Bankası olmuştur. İnternet bankacılığı hizmetini sonrasında ise Pamukbank, Osmanlı Bankası, Esbank, Yapı Kredi Bankası, Akbank ve diğer bankalar sunmuştur (Polatoğlu ve Ekin,2001:158).

Araştırma örneklemini olan Denizbank’ın istatistiksel internet bankacılığı kullanım oranı Nisan-Haziran 2017 verilerine göre (Tablo 2) online aktif bankacılık genel kullanım oranı 3.918, mobil aktif kullanıcılık genel toplamı ise 39.136’dır. İnternet bankacılığı hizmet ürünlerinde aktif kümüle kullanıcı sayısı fastpay ürününde 19.086, deniz kabuğu aktif kümüle kullanıcı sayısı 21.445’tir.

Tablo 2: Denizbank Alternatif Dağıtım Kanalları Kullanım Oranı

GMMH BÖLGELER Q2 DÖNEM HEDEF GERÇEKLEŞME TABLOSU (Q2 / Nisan-Mayıs-Haziran) 21 Mayıs Verilerine Göre Hesaplanmıştır											
ONLİNE BANKACILIK AKTİF (İNTERNET & MOBİLDENİZ)						MOBİLDENİZ AKTİF KULLANICI ADET					
BÖLGE	31 Aralık 2016 Kumule Aktif Kullanıcı Adet (Koruması Gereken)	Q2 Dönem Aktif Kullanıcı Kümüle Hedef	Q2 Dönem Kümüle Aktif Hedef Gerçekleşme	Q2 Dönem H/G Gerçekleşme %	Q2 Dönem Hedef Fark (Aktif Kullanıcı Adet)	BÖLGE	31 Aralık 2016 Kumule Aktif Kullanıcı Adet (Koruması Gereken)	Q2 Dönem Aktif Kullanıcı Kümüle Hedef	Q2 Dönem Kümüle Aktif Hedef Gerçekleşme	Q2 Dönem H/G Gerçekleşme %	Q2 Dönem Hedef Fark (Aktif Kullanıcı Adet)
Başkent-2	43,462	52,470	57,273	109%	4,803	Orta Anadolu	16,465	22,612	22,769	101%	157
Karadeniz	49,903	59,214	62,215	105%	3,001	Başkent-2	11,320	17,768	17,565	99%	- 203
Orta Anadolu	54,850	63,370	66,087	104%	2,717	Başkent-1	15,466	22,772	22,349	98%	- 423
İstanbul Anadolu-2	75,155	87,609	89,927	103%	2,318	Akdeniz	24,009	32,423	31,692	98%	- 731
Başkent-1	68,975	78,529	80,544	103%	2,015	Güneydoğu Anadolu	10,462	15,863	15,183	96%	- 680
Trakya	48,787	58,097	59,117	102%	1,020	Trakya	11,853	18,779	17,444	93%	- 1,335
Akdeniz	80,546	91,934	92,611	101%	677	Marmara	18,973	25,997	23,946	92%	- 2,051
Güneydoğu Anadolu	36,284	43,786	43,860	100%	74	Karadeniz	11,767	18,483	16,979	92%	- 1,504
Ege	91,202	104,545	104,359	100%	- 186	Ege	23,038	33,137	30,259	91%	- 2,878
Marmara	59,811	69,338	68,999	100%	- 339	İstanbul Anadolu-2	17,961	27,404	24,517	89%	- 2,887
Batı Anadolu	49,840	60,847	59,759	98%	- 1,088	İstanbul Anadolu-1	15,913	24,548	20,342	83%	- 4,206
Avrupa-3	62,236	73,011	71,685	98%	- 1,326	Avrupa-2	13,179	21,390	17,602	82%	- 3,788
İstanbul Anadolu-1	70,061	80,941	79,456	98%	- 1,485	Batı Anadolu	12,732	20,680	16,804	81%	- 3,876
Avrupa-2	62,270	72,625	70,512	97%	- 2,113	Çukurova	15,928	25,964	20,873	80%	- 5,091
Çukurova	66,526	80,056	77,243	96%	- 2,813	Avrupa-1	14,073	22,868	17,987	79%	- 4,881
Avrupa-1	70,227	80,958	77,602	96%	- 3,356	Avrupa-3	13,410	21,975	17,217	78%	- 4,758
Genel Toplam	990,135	1,157,331	1,161,249	100%	3,918	Genel Toplam	246,549	372,664	333,528	89%	- 39,136
*** İnternet Bankacılığına veya MobilDenize 90 gün içinde giriş yapan müşteri adeti						*** MobilDeniz uygulamasına 90 gün içinde giriş yapan müşteri adeti					
fastPay AKTİF KULLANICI ADET						DENİZKABUĞU AKTİF KULLANICI ADET					
BÖLGE	31 Aralık 2016 Kumule Aktif Kullanıcı Adet (Koruması Gereken)	Q2 Dönem Aktif Kullanıcı Kümüle Hedef	Q2 Dönem Kümüle Aktif Hedef Gerçekleşme	Q2 Dönem H/G Gerçekleşme %	Q2 Dönem Hedef Fark (Aktif Kullanıcı Adet)	BÖLGE	31 Aralık 2016 Kumule Aktif Kullanıcı Adet (Koruması Gereken)	Q2 Dönem Aktif Kullanıcı Kümüle Hedef	Q2 Dönem Kümüle Aktif Hedef Gerçekleşme	Q2 Dönem H/G Gerçekleşme %	Q2 Dönem Hedef Fark (Aktif Kullanıcı Adet)
Orta Anadolu	1,718	2,376	3,245	137%	869	Orta Anadolu	2,523	3,422	5,111	149%	1,689
Akdeniz	1,806	2,728	3,253	119%	525	Başkent-2	1,101	2,124	3,003	141%	879
Avrupa-2	732	1,518	1,750	115%	232	Akdeniz	2,311	3,520	4,245	121%	725
Başkent-2	1,275	2,117	2,179	103%	62	Marmara	1,916	2,918	3,468	119%	550
Ege	1,795	2,801	2,650	95%	- 151	Karadeniz	929	1,927	2,120	110%	193
Karadeniz	723	1,485	1,397	94%	- 88	Başkent-1	968	2,031	2,104	104%	73
Trakya	1,250	2,016	1,846	92%	- 170	Avrupa-2	1,164	2,421	2,377	98%	- 44
Başkent-1	992	1,707	1,541	90%	- 166	Trakya	1,183	2,191	2,076	95%	- 115
Marmara	1,899	2,691	2,425	90%	- 266	Ege	1,751	3,195	2,951	92%	- 244
Avrupa-3	881	1,651	1,471	89%	- 180	Çukurova	1,589	3,096	2,825	91%	- 271
İstanbul Anadolu-1	1,274	2,100	1,836	87%	- 264	Güneydoğu Anadolu	781	1,584	1,435	91%	- 149
Avrupa-1	1,064	1,877	1,615	86%	- 262	İstanbul Anadolu-1	1,324	2,568	2,255	88%	- 313
Batı Anadolu	1,180	2,099	1,785	85%	- 314	Avrupa-3	1,021	2,230	1,937	87%	- 293
Güneydoğu Anadolu	571	1,131	822	73%	- 309	Avrupa-1	1,076	2,331	1,824	78%	- 507
Çukurova	983	2,086	1,468	70%	- 618	İstanbul Anadolu-2	921	2,286	1,643	72%	- 643
İstanbul Anadolu-2	943	1,924	1,314	68%	- 610	Batı Anadolu	887	2,118	1,413	67%	- 705
Genel Toplam	19,086	32,307	30,597	95%	- 1,710	Genel Toplam	21,445	39,963	40,787	102%	824
***fastPay ilk kayıt yapıldıktan 1 gün sonra (90 gün içinde) giriş yapan müşteri adeti						***Denizkabuğu ilk kayıt yapıldıktan 1 gün sonra (90 gün içinde) giriş yapan müşteri adeti					

Kaynak: Denizbank Genel Müdürlüğü.

Aynı zamanda şehirlere göre şubelerin internet bankacılığının Denizbank'a sağladığı kazanç Tablo 3'te gösterilmiştir. Tablo 3'te Erzincan şubenin 2017-Mayıs ayı kazanç tutarı 20.654.00 TL olduğu görülmektedir.

Tablo 3: Şehirlere Göre Şubelerin Sağladığı Dijital GMMH Güncel Kazanç Tablosu

DİJİTAL GMMH GÜNCEL KAZANÇ TABLOSU Q2	
ŞUBE ADI	"GMMH KAZANÇ TUTARI" 21 Mayıs Adetlerine göre hazırlanmış anlık tutarlardır- ürünlerin aktiflik kriterleri olması nedeni ile Dönem içinde GMMH Tutarları +/- yönde değişiklik gösterebilir
Beypazarı Şubesi	75,088.00 ₺
Gölbaşı Şubesi	50,408.00 ₺
Eskişehir Yunus Emre Şubesi	50,216.00 ₺
Ağrı Şubesi	49,090.00 ₺
Eskişehir Şubesi	48,050.00 ₺
Doğubeyazıt Şubesi	41,520.00 ₺
Akyurt Şubesi	35,528.00 ₺
Eskişehir Bağlar Şubesi	34,850.00 ₺
Ardahan Şubesi	28,766.00 ₺
Yenikent Şubesi	26,692.00 ₺
Kahraman Kazan Şubesi	25,896.00 ₺
Zonguldak Şubesi	25,759.00 ₺
Kazım Karabekir Şubesi	23,545.00 ₺
Erzincan Şubesi	20,654.00 ₺
Erciş Şubesi	20,488.00 ₺
Kağızman Şubesi	19,396.00 ₺
Eskişehir Organize Sanayi Şubesi	16,766.00 ₺
Yüksekova Şubesi	14,645.00 ₺
Çubuk Şubesi	13,657.00 ₺
Çaycuma Şubesi	13,218.00 ₺
Şereflikoçhisar Şubesi	12,252.00 ₺
Kırıkkale Kurtuluş Şubesi	11,433.00 ₺
Çankırı Şubesi	9,879.00 ₺
Tercan Şubesi	9,745.00 ₺
Sivrihisar Şubesi	7,664.00 ₺
Kars Şubesi	7,105.00 ₺
Van Şubesi	6,103.00 ₺
Göle Şubesi	4,961.00 ₺
Patnos Şubesi	3,262.00 ₺
Sarıkamyş Şubesi	2,240.00 ₺
Hakkari Şubesi	1,930.00 ₺
Bartın Şubesi	1,672.00 ₺
İğdir Şubesi	1,632.00 ₺
Erzurum Şubesi	1,084.00 ₺
Oltu Şubesi	1,062.00 ₺
Karabük Şubesi	960.00 ₺
Kırıkkale Keskin Şubesi	792.00 ₺
Polatlı Şubesi	672.00 ₺
Horasan Şubesi	288.00 ₺
Eskişehir Çifteler Şubesi	256.00 ₺
Van Kazım Karabekir Caddesi Şubesi	0.00 ₺
Kırıkkale Şubesi	0.00 ₺

Kaynak: Denizbank Genel Müdürlüğü.

2.2.1. Türkiye’de İnternet Bankacılığı İstatistikleri

Türkiye’de internet bankacılığı istatistiksel verilerinde, Aralık 2017 tarihinde sistemde bulunan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış bireysel müşteri sayısı 53 milyon 654 bin kişidir. 2017 tarihinde en az bir kez giriş işlemi yapmış bireysel müşteri sayısı ise 21 milyon 801 bin kişidir.

Ekim-Aralık 2017 döneminde ise en az bir kez internet bankacılığı giriş işlemi yapmış aktif bireysel müşteri sayısı 11 milyon 856 bin kişidir. Bu sayı kayıtlı olan toplam bireysel müşteri sayısının yüzde 22’sini kapsamaktadır.

Tablo 4: İnternet Bankacılığı Müşteri Sayısı

	Temmuz-Eylül 2017	Ekim-Aralık 2017
Bireysel müşteri sayısı (bin kişi)		
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	11.552	11.856
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	51.922	53.654
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	22.114	21.801
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	22	22
Kurumsal müşteri sayısı (bin kişi)		
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	1.231	1.270
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	3.107	3.223
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	1.664	1.688
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	40	39
Toplam müşteri sayısı (bin kişi)		
Aktif (A) (son 3 ayda 1 kez login olmuş)	12.783	13.125
Kayıtlı (B) (en az 1 kez login olmuş)	55.028	56.878
Kayıtlı (C) (son 1 yılda en az 1 kez login olmuş)	23.778	23.488
Aktif (A) / kayıtlı (B) müşteri oranı (yüzde)	23	23

Kaynak: TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistiksel Verileri, Aralık-2017 Raporu.

Aralık 2017 tarihinde internet bankacılığı sisteminde olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış kurumsal müşteri sayısı, 3 milyon 223 bin kişidir. Bunların 1 milyon 270 bini (%39’u) Ekim-Aralık 2017 döneminde en az bir kez giriş işlemi

yapmıştır. 2017 yılında en az bir kez giriş işlemi yapmış kurumsal müşteri sayısı ise 1 milyon 688 bin kişidir. İnternet bankacılığına kayıt yaptıran ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam (bireysel ve kurumsal) müşterilerin %23'ü Ekim-Aralık 2017 döneminde en az bir kez internet bankacılığı işlemi gerçekleştirmiştir. Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısında bir önceki döneme göre 342 bin kişi artmıştır.

Tablo 5: İnternet Bankacılığında Finansal İşlemler

	Temmuz-Eylül 2017		Ekim-Aralık 2017	
	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Milyon)	İşlem Hacmi (Milyar TL)
Para transferleri	65	794	71	957
Ödemeler	39	49	40	57
Yatırım işlemleri	11	202	12	249
Kredi kartı işlemleri	9	19	9	21
Diğer finansal işlemleri	3	50	3	32
Toplam	126	1.113	137	1.317

Kaynak: TBB, Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri¹ Aralık-2017.

Ekim-Aralık 2017 döneminde yapılan finansal işlemlerin toplam işlem adedi 137 milyon, tutarı ise 1.3 trilyon TL olmuştur. EFT, havale ve döviz transferi işlemleri dahil para transferleri işlemleri, 71 milyon işlem adedi ve 957 milyar TL'lik hacim ile finansal işlemler arasında en büyük orana sahiptir. İkinci sırada ise 12 milyon işlem adedi ve 249 milyar TL'lik işlem hacmi ile yatırım işlemleridir.

¹ Mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarını kapsamaktadır.

Tablo 6: Finansal Olmayan İşlemler

Dönem	Kredi Kartı ve Ek Kart Başvurusu	Kredi Başvurusu	Düzenli Ödeme Talimatı	Fatura Ödeme Talimatı	Finansal Olmayan Diğer İşlemler	Toplam
Aralık 2016	290	1,051	2,813	1,011	857,378	862,543
Mart 2017	355	899	2,684	984	917,456	922,378
Haziran 2017	376	1,356	1,891	900	784,857	789,379
Eylül 2017	392	1,350	1,741	859	826,166	830,508
Aralık 2017	550	1,231	1,541	919	851,792	856,033

Kaynak: TBB, Aralık-2017.

Finansal olmayan işlemlere bakıldığında, Aralık 2016 döneminde toplam 862.543 bin işlem hacmi içerisinde, en büyük paya sahip finansal olmayan işlemler sahiptir. Finansal olmayan bu işlemler, para transferleri (EFT, havale), ödemeler (Vergi ödemeleri ve diğer ödemeler), yatırım işlemleri (Döviz, vadeli hesaplar, repo, fon alış-veriş, tahvil ve bono alış-veriş, altın işlemleri), kredi kartı işlemleridir (Taksit ödeme, kredi kart borç ödeme, nakit avans, taksitli nakit avans, başkasının kredi borcu ödeme). Aralık 2016-Aralık 2017 dönemleri arasında olmayan işlemlerde en büyük pay ise Mart 2017 dönemine aittir.

2.2.1.2. İnternet Bankacılığında Yatırım İşlemleri

	Eylül 2017		Aralık 2017		Net Değişim		Aralık 2017
	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	İşlem Adedi (Bin)	İşlem Hacmi (Milyar TL)	Ort. İşlem Hacmi (Bin TL)
Yatırım Fonları	1.479	30	1.544	34	65	5	22
Döviz İşlemleri	2.788	51	3.047	64	259	13	21
Vadeli hesaplar	809	41	911	48	102	7	52
Hisse Senedi	4.986	45	6.075	55	1.089	10	9
Repo İşlemleri	95	5	111	6	16	1	51
Tahvil ve bono	56	2	79	2	23	1	26
Altın	305	2	327	2	21	0	7
VİOP	222	26	333	38	111	11	113
Toplam	10.740	202	12.426	249	1.686	47	20

Kaynak: TBB, Aralık-2017.

Ekim-Aralık 2017 döneminde ise yapılan yatırım işlemlerinde birinci sırada 3 milyon işlem adedi ve 64 milyar TL hacmi ile döviz işlemleri bulunmaktadır. Bunu, 6 milyon işlem adedi ve 55 milyar TL'lik hacim ile hisse senedi işlemleri takip etmektedir (TBB,2017).

2.3. İnternet Bankacılığı İle Sunulan Hizmetler

Teknolojik gelişmeler ve artan rekabet ortamı ile müşteri memnuniyetinin kazanılması çabaları internet bankacılığında müşterilere verilen hizmetlerin daha hızlı olmasına, çeşitlenmesine ve kolaylaşmasını sağlamaktadır. Günümüzde bir banka şubesinde yapılabilen tüm işlemler artık internet bankacılığı ile de yapılabilmektedir. Aşağıdaki Tablo 7'de alternatif dağıtım kanallarında yapılan işlemleri göstermektedir.

Tablo 7: Alternatif Dağıtım Kanallarında Yapılan İşlemler

1. Hesap bakiyesi ve ekstre İşlemleri	22. Hazine bonosu işlemleri/Yatırım fonu alım/satım işlemleri
2. Para transferleri- ödemeler	23. Yabancı yatırım fonu işlemleri,
3. Havale	24. Fon alım/satım emir takibi
4. Müşterinin kendi hesapları arasında transfer	25. Hisse senedi işlemleri
5. EFT (Diğer banka hesaplarına transfer)	26. Hisse senedi alım/satım
6. Yurtdışına dövizli havale	27. Lot altı alım/satım
7. Mevduat hesabından yatırım hesabına transfer,	28. Alım/satım emir takibi
8. Yatırım hesabından mevduat hesabına transfer,	29. Hesap açma işlemleri
9. Senet ödemeleri	30. Vadesiz döviz hesabı açma
10. SSK prim ödemeleri, vergi ödemeleri	31. Vadeli hesap açma/kapama
11. Motorlu taşıtlar vergisi ve trafik cezası ödemeleri	32. İleri vadeli EFT emri
12. Kredi kartı işlemleri	33. İleri vadeli havale emri
13. Kredi kartı ekstre bilgileri öğrenme	34. İleri vadeli işlemler güncellemesi veya iptal
14. Kredi kartı borç ödemeleri	35. Talimat verme İşlemleri
15. Kredi kartından nakit avans çekme	36. Fatura ödeme talimatı verme,
16. Kredi kartı ekstrelerinin e-mail yolu ile gönderilmesi	37. Posta talimatı verme
17. Sanal kart işlemleri	38. SMS ve E-posta talimatı verme
18. Döviz Alım/Satım İşlemleri	
19. Yatırım işlemleri	
20. Repo işlemleri	
21. Devlet tahvili işlemleri	

2.4. İnternet Bankacılığı Araçları

2.4.1. Kredi Kartları

1887 yılında bir hayal olarak Edward Bellamy'in "Looking Backward or Life in The Year 2000" isimli romanında ifade etmiş, 1950'de Dinners Club'la hayata uygulanmıştır. Ülkemize ise 1968 yılında Dinners Club ve American Express ile girmiştir. 1983'te kredi kartı ülkemizde kullanılmaya başlanmış, ancak sınırlı bir müşteri kitlesi tarafından kullanılan bir ödeme aracı olmuştur. 1990'da bankalar arası kart merkezi'nin kurulması, 13 banka ile standardizasyonun sağlanması ile hız alan kredi kartı kullanımı 1991'de 766 bin adete olmuş, 1623 adet Satış Noktası Terminal (POS) noktasından alışveriş yapılabilir duruma gelmiştir. 2008 yılı mart ayında

38.534.106 adet kredi kartı ve 1.496.177 adet POS noktası ülkemizde 1.697.557.541 TL'lik yıllık işlem hacmine ulaşmıştır (Erdem ve Efiloğlu,2002:30).

2.4.2. Sanal Kredi Kartları

Fiziksel olarak var olmayan ve sadece internet alışverişlerinde kullanılabilen bir kredi kartı türüdür. Sanal kart, manyetik alanı bulunmayan yalnızca güvenlik numarası olan, müşterinin banka hesabına bağlı, limitini müşterinin her işlem öncesi belirlediği ve sadece internet üzerinden yapılan alışverişlerde kullanılabilen bir karttır. Bu özelliğinden dolayı kart sahipleri dışında kullanımı engellenmiş ve güvenlik önlemleri alınmış bulunmaktadır.

2.4.3. Akıllı Kartlar

Üzerinde mikroçip taşıyan plastik banka kartlarına verilen isimdir. Akıllı kart olarak isimlendirmesinin nedeni ise standart bir manyetik karttan 100 kat daha fazla bilgiyi depolayan ve bu bilgilerin işleme yeteneğinin olması bu kartın en önemli özelliğidir. Akıllı kartlar çok özel bir şifreleme yeteneğini bulduğundan güvenlidirler. Alışveriş sırasında akıllı kartını kullanmak isteyen müşteriler akıllı kart okuyucu klavye ile akıllı kartını kullanabilir (Dolanbay,2000).

2.4.3. Akıllı Anahtar

Akıllı anahtar, internet bankacılığı kullanıcılarına iki kademeli güvenlik sağlar. İnternet bankacılığına girişte şifrenize ek olarak akıllı anahtarın ürettiği 8 haneli şifre kullanılır. İnternet bankacılığına her girişte akıllı anahtar tekrar bir şifre üretir. Bu şifreler “Tek Kullanımlıdır”. Kullanıcının kendisi ya da bir başkası aynı şifreyi ikinci defa kullanamazlar (Usta,2005:280).

2.5. İlgili Alanda Yapılan Araştırmalar

Özoğlu (2010) *“Tüketici Odaklı Yaklaşım ile İnternet Bankacılığı Faaliyetlerini Değerlendirmeye Yönelik Bir Uygulama”* isimli yüksek lisans tezinde bir hizmet sektörü olarak bankacılık sektörü ve internet tabanlı pazarlamanın sektördeki kullanımı irdelenerek bir uygulamayla tüketicilerin bu kullanım alanlarından hangisini ne kadar önemseyip beklentilerini karşıladığı konusuna cevap aranırken bankalarında bu konudaki başarısını nasıl algıladıkları araştırılmıştır.

Uzundağ (2013) *“Türkiye’de İnternet Bankacılığının Gelişimi ve İnternet Bankacılığına İlişkin Tüketici Davranışları Analizi Aydın İli Merkezinde Görev Yapan Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma”* isimli yüksek lisans tezinde, internet bankacılığının yaygınlaşması ve benimsenmesi ele alınmıştır. Araştırmada, öğretmenlerin internet bankacılığının hangi açılardan daha etkili buldukları, olası çekinceleri ve bunlara yönelik çözüm önerileri ele alınmıştır. Ayrıca, araştırmada internet bankacılığı kullanımı ile cinsiyet, yaş ve mesleki deneyim düzeyi gibi demografik değişkenler arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırmada verileri anketler yoluyla toplanmış ve (SPSS) 18.0 paket programıyla çözümlenmiştir.

Bulut (2013) *“Türkiye’de Bir Finansal Yenilik Olarak İnternet Bankacılığı”* isimli yüksek lisans tezinde Türkiye’deki internet bankacılığını finansal yenilik olarak ele alınmıştır. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası ödeme sistemlerinden alınmış internet kullanım oranını, internet bankacılığı adaptasyonuna bir gösterge olarak alınmış, 16 bankanın 21 çeyreklik veri setiyle bir panel regresyon uygulanmıştır. Araştırmada, Türkiye’deki internet bankacılığı kullanımının bankaların büyüklüğüyle doğru orantılı olduğu görülmüştür. Büyüklükle internet bankacılığı kullanımı arasındaki ilişkinin ters U biçiminde olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, hane halkının internet kullanım oranının da internet bankacılığı kullanımına pozitif bir etki ettiği ve internet bankacılığının alternatif bir dağıtım kanalı olarak kullanıldığı görülmüştür. Ayrıca, araştırmada 2008 yılında yapılan internet bankacılığı operasyonlarının sayısının 2006-2012 arasındaki en düşük değerde olduğu ve 2008 finansal krizinin internet bankacılığı kullanımı üzerinde negatif bir etkisi görülmüştür.

Günay (2013) *“İnternet Bankacılığında Yatırım Ürünlerinin Kişisel Yatırımları Artırmaya Etkisi ve Türkiye’de İnternet Bankacılığı Üzerine Bir İnceleme”* başlıklı doktora tezinde, bireysel yatırım ürünleri ile internet bankacılığı ilişkisini araştırmıştır. İnternet bankacılığının ne anlama geldiği ve bankacılıktaki yeri anlatılmıştır. Yatırım ürünleri genel tanımları ile özetlenmiştir. Ayrıca internet bankacılığında kullanılan yatırım ürünleri altı bankanın internet şubelerinin sunduğu ürün ve hizmete göre sınıflandırılmaya çalışılmıştır. Bununla beraber teknolojinin

yatırımlar üzerindeki etkisi araştırılmış, yeni teknolojiler ile ilgili örnekler verilmiş, ileri teknoloji ve algoritmalar ile yapılacak işlemlerin ise bireysel yatırımcılar açısından sonuçları araştırılmaya çalışılmıştır. Tüm bu araştırmalarda dünyadaki örneklere değinilmiştir. Türkiye özelinde elde edilen veriler yorumlanmaya çalışılmıştır. Tezin araştırma bölümünde ise hem gerçek veriler hem de anketten elde edilen verilerden hareketle, internet bankacılığının gerçekten bireysel yatırımcıya sağladığı katkılar araştırılmıştır. Yatırım ürünleri için risk grupları oluşturulmuş, internet bankacılığı üzerinden gerçekleştirilen yatırım işlemlerinin getiriye etkisi incelenmiştir. Aynı zamanda yatırım işlemleri teknolojisi ile getiri arasında ilişki, ayrıca işlem teknolojisi ile getiri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelenmiş ve anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

İşler (2015) “*Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık Uygulamalarının E-Hizmet Kalitesinin Kullanıcıları Tarafından Değerlendirilmesi: Kuveyt Türk Örneği*” isimli yüksek lisans tezinde ise internet bankacılığı ve mobil bankacılık kanalları üzerinden hizmet kalitesinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Böylece dünyada ve Türkiye’de internet bankacılığı konusunda hizmet kalitesi çalışmaları yapılmaya başlanmıştır. Mobil bankacılık yeni bir dağıtım kanalı olduğu için bu alandaki hizmet kalitesi çalışmaları ise oldukça yenidir. Bu çalışma ile kullanıcıların internet bankacılığı ve mobil bankacılık kanallarının e-hizmet kalitesi konusundaki düşünceleri ölçülmüştür. Araştırma, Kuveyt Türk Katılım Bankası’nda internet bankacılığı ve mobil bankacılık kullanıcılarına uygulanmıştır.

Dikkatli (2016) “*Alternatif Dağıtım Kanallarının Müşteriler Üzerine Etkisi: Şube ve İnternet Bankacılığı Arasında Bir Karşılaştırma*” isimli yüksek lisans tezinde araştırmada internet bankacılığı ve şube bankacılığında sunulan hizmetlerden yararlanan kullanıcıların memnuniyetlerinde etkili hizmet kalitesi faktörlerinin ve marka unsurlarının şube bankacılığı ve internet bankacılığı açısından karşılaştırılmıştır. Böylece şube bankacılığı ve internet bankacılığı arasındaki farkın ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Araştırmanın örnekleme ise İstanbul’da ikamet eden ve bankacılık alternatif dağıtım kanallarını kullanan bireyler arasından rastgele örneklem metodu ile seçilen toplam 334 kişi oluşturmuştur. Araştırmanın veri

toplama aracı olarak “Banka Seçiminde Etkili Olan Faktörler Ölçeği”, “SERQUAL Ölçeği”, “Marka Ölçeği” ve araştırmacı tarafından oluşturulmuş kişisel bilgi formudur. Araştırmadan elde edilen veriler, SPSS 23.00 programı ile analiz edilmiştir. Araştırmada internet bankacılığında ve şube bankacılığında algılanan hizmet kalitesinin banka seçiminde etkili olan faktörler ile anlamlı ilişkilere sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Acar (2017) “*Türkiye’de İnternet Bankacılığı ve Kullanım Etkinliği*” başlıklı yüksek lisans tezinde bireylerin internet bankacılığı kullanım etkinliğini araştırılan tez iki ana kısımdan oluşmaktadır: İlk kısımda bankacılık sektörüne değinilmiş, tanımı, işlevleri ve hem dünyadaki hem de Türkiye’deki tarihsel gelişimine yer verilmiş; diğer taraftan elektronik ticaret, elektronik bankacılık ve internet bankacılığı hakkında bilgiler sunulmuştur. Diğer kısımda ise internet bankacılığının kullanım etkinliğini ölçmeye yönelik bir uygulama yapılmış, veri toplama aşamasında anket yöntemi kullanılmıştır. Anketlerin analizinde SPSS programından yararlanılmış, yapılan Ki-kare analizine 117 anket dâhil edilmiştir. Çalışma sonucunda, kamu çalışanlarının çoğunluğunun internet bankacılığı hizmetleri hakkında bilgisi olduğu ve bu hizmetlerden yararlanmakta olduğu ortaya çıkarken internet bankacılığı kullanımında en önemli faktörlerin hız ve zaman tasarrufu sağlaması, banka şubelerindeki yoğunluk ve bürokratik işlemlerden kaçınma ile işlem maliyetinin düşüklüğü; tercih edilmemesinde ise en önemli sebebin güvenlikle ilgili kaygılar olduğu görülmüştür.

Yavuz (2017) “*Türk Bankacılık Sektöründe Penetrasyon; İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık Ürünlerindeki Penetrasyonun Analizi*” başlıklı yüksek lisans tezinde, Türkiye’de bankacılığın gelişimi, kayıt dışı ekonomi, bankacılık ürün ve hizmetleri, internet bankacılığı ve mobil bankacılık üzerine geniş bir literatür tarama çalışması ortaya koymuştur.

BÖLÜM 3: İNTERNET BANKACILIĞI UYGULAMALARINA YÖNELİK DEĞERLENDİRME (DENİZBANK FHG ÖRNEĞİ)

3.1. Araştırmanın Amacı

Teknolojinin gelişmesiyle bankacılık sektöründe geleneksel şube dağıtım kanalına, alternatif şube dağıtım kanalları eklenmiştir. Bu alternatif dağıtım kanallarından biri ise internet bankacılığıdır. Kullanıcılar para çekmenin dışındaki bankacılık ihtiyaçlarının birçoğunu bu kanallardan kolayca giderebilmekte ve istedikleri işlemlerin birçoğuna kolay erişim sağlayabilmektedirler. Bu bağlamda alternatif dağıtım kanallarında sunulan hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi ihtiyacı doğmuştur. Araştırmanın konusuna internet bankacılığı hizmetlerinin değerlendirmeleri dahil edilmiştir. Bu çalışmada, bankacılık sektöründe önemli bir hizmet haline gelen internet bankacılığı uygulamalarının bilgi sunma hizmeti ve bankacılık işlemleri hizmeti yönünden kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Önemi

Teknolojik ilerlemeler sonucunda ticarete sanal para kavramı ile e-ticaret ortaya çıkmıştır. İnternetin var olduğu, dünyanın herhangi bir yerinden alışveriş yapmak çok kolay bir duruma gelmiştir. Bu çerçevede bankalar, teknolojik gelişmelerle birlikte hizmet ve ürünlerini çeşitlendirip en az maliyetle en çok kar elde etmenin alternatiflerini aramıştır. Bu bağlamda, internet bankacılığı (IB) bu duruma çare olarak karşımıza çıkmıştır (Doğan ve diğerleri,2015:2).

Bankacılık sektöründe yaşanan yoğun rekabet ve artan tüketici talepleri bankaları, tüketiciye daha fazla imkân sunmaya yönlendirmektedir. Bu bağlamda internet bankacılığı tüketici ve bankalara sunduğu avantajlar sebebiyle öne çıkmaktadır (Saiz ve Pilorge,2010:4). İnternet bankacılığı, müşterilerin kolay bir şekilde kendi bankalarının web sitesini ziyaret ederek; hesaplar ile ilgili bilgi alma, para transferi, yatırım, fatura ödeme gibi tüm bankacılık ile ilgili işlemleri yapabilme imkânı sağlamaktadır. Bu doğrultuda, internet bankacılığı, müşterilere yer ve zaman faydası; bankalara ise ekstra bir ofis/ofis malzemesine ihtiyaç duyulmaması

sebebiyle hizmet maliyetlerini aza indirmeye fırsatı sunmaktadır (Ceylan ve diğeri,2013:144). Türkiye’de internet bankacılığı kullanım oranı, Türkiye Bankalar Birliği (TBB)’e 2016 istatistik verilerine göre, son iki yılda 2 milyon 978 bin kişi artmıştır. Bu bağlamda bankacılık sektöründe yaşanan yoğun rekabet ve artan tüketici talepleri bankaları, tüketiciye daha fazla hizmet sunmaya zorlamaktadır. Bu araştırma, giderek artan internet bankacılığı kullanımının banka müşterileri ve çalışanları tarafından ne derecede, hangi hizmetlerde kullanıldığını ayrıca memnuniyet kalitelerinin ne düzeyde olduğunu ortaya koyması açısından önem taşımaktadır.

Araştırmanın Alt Amaçları

Bu araştırmada, bankacılık sektöründe önemli bir hizmet haline gelen internet bankacılığı uygulamalarının bilgi sunma hizmeti ve bankacılık işlemleri hizmeti yönünden kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

1. Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin demografik özellikleri nelerdir?
2. Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin internet kullanımında tercih ettiği işlemler sırası nedir?
3. Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmeti sorularına bireylerin verdikleri cevapların tanımlayıcı istatistiklerinin dağılımları nedir?
4. Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmeti sorularına bireylerin verdikleri cevapların tanımlayıcı istatistiklerinin dağılımları nedir?
5. Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetine ilişkin katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
6. Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetine ilişkin katılımcıların yerleşim yerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
7. Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetine ilişkin katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
8. Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetine ilişkin katılımcıların eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?

9. Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetine ilişkin katılımcıların mesleklerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
10. Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetine ilişkin katılımcıların internete bağlanma yerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
11. Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmetine ilişkin katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
12. Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmetine ilişkin katılımcıların yerleşim yerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
13. Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmetine ilişkin katılımcıların yaş grubuna göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
14. Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmetine ilişkin katılımcıların eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
15. Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmetine ilişkin katılımcıların meslek gruplarına göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
16. Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmetine ilişkin katılımcıların internete bağlanma yerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?

3.3. YÖNTEM

3.3.1. Araştırma Modeli

Bankacılık sektöründe önemli bir hizmet haline gelen internet bankacılığı uygulamalarının bilgi sunma hizmeti ve bankacılık işlemleri hizmeti yönünden kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi amaçlayan bu araştırmada nicel araştırma yöntemi ile desenlenmiş ve ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Karasar (2000)'a göre, tarama modelleri; geçmişte veya halen var olan bir durumu, var olduğu şekli ile betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır. Araştırmaya konu olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez. Araştırma, tanımlayıcı araştırma olup kesitsel özellik taşımaktadır. Kesitsel araştırmalarda toplumdan seçilen bir grup

birey taranarak (incelenerek) mevcut durum ortaya çıkarılır. Fakat bunun nedenleri araştırılmaz.

3.3.2. Araştırma Örnekleme

Bu araştırmada çalışmaya alınan birey sayısı belirlenirken olayın görülüş olasılığı incelenmek istendiğinde örnekleme alınacak birey sayısı belirlenirken evrendeki birey sayısı biliniyorsa örnekleme büyüklüğüne karar verebilmek için $\alpha=0,05$, $d=\pm 0,06$, $p=0,39$, $q=0,61$ $Tt=1,96$ alınarak araştırma örnekleme tespit edilir (Sümbüloğlu, 2016: 240). Türkiye’de Denizbank internet bankacılığı kullanan (2017 Ekim/Aralık Denizbank Dijital Bankacılık Bölümü verilerine göre) 1.521.000 kişiden örnekleme aşağıdaki formül yardımıyla 255 bireyin alınmasına karar verilmiştir.

- α : Yanılma düzeyi
- d : Olayın görülüş olasılığına göre yapılmak istenen \pm sapma miktarı
- p : Olayın görülüş olasılığı
- q : Olayın görülmeysi olasılığı
- Tt : Standart t tablo değeri
- N : Evrendeki birey sayısı
- n : Örnekleme alınacak birey sayısı

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot d^2 + t^2 \cdot p \cdot q} = 255$$

Bu bireyler Erzincan Denizbank şubelerinde internet bankacılığını kullanan kullanıcılar ve banka çalışanları oluşturmuştur. Bireyler sistematik örnekleme yöntemi ile seçilmiştir. Sistematik örnekleme, rastlantısal seçim için bir kestirme yolun bulunduğu basit bir rastlantısal örneklemedir. Yine, ilk adım örnekleme çerçevesindeki her bir unsurun numaralandırılmasıdır (Neuman,2013:335). Bu örnekleme türü içerisinde belirli bir sistematığe dayalı olarak ve çalışma evreninden belirli aralıklarla atlayarak belirlenen sayıda örnekleme seçilir (Ekiz,2013:105). Bu çerçevede, bu yöntem uygulanırken basit rastgele sayılar tablosundan bir başlangıç

kolonu seçilmiş ve bu kolonun altındaki sayı 5 olarak belirlenmiştir. Daha sonra on bireyde bir birey örnekleme alınmıştır.

3.3.3. Araştırma Veri Toplama Aracı

Araştırma, Erzincan şehir merkezin ve Erzincan Tercan ilçesinde faaliyette bulunan Denizbank şubelerindeki çalışanlara ve müşterilere uygulanmıştır. Araştırmada İşler (2015) tarafından araştırılan “Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığı ve Mobil bankacılık uygulamalarının e-hizmet kalitesinin kullanıcıları tarafından değerlendirilmesi: Kuveyt Türk Örneği” başlıklı yüksek lisans tezinde geliştirdiği anket formu, araştırmacıdan izin alınarak anketin internet bankacılığı bölümü araştırmaya uyarlanmıştır (Ek-1). İşler tarafından geliştirilen anket formu, *Bilgi Sunma Hizmeti* olan birinci bölüm anketi, 2 faktör altında 13 sorudan oluşmaktadır. Bu sorulardan 4 numaralı soru olumsuz anlam taşıdığı için tersten kodlanarak veri girişi yapılmıştır (Hiç katılmıyorum 5, katılmıyorum 4, ne katılıyorum/ne katılmıyorum 3, katılıyorum 2, tamamen katılıyorum 1). *Bankacılık İşlemleri Hizmeti* olan ikinci bölüm anketi, 5 faktör altında 18 sorudan oluşmaktadır. Bu sorulardan 4 ve 12 numaralı sorular olumsuz anlam taşıdığı için tersten kodlanarak veri girişi yapılmıştır (Hiç katılmıyorum 5, katılmıyorum 4, ne katılıyorum/ne katılmıyorum 3, katılıyorum 2, tamamen katılıyorum 1). Anketin çalışanlara uygulanma nedeni ise, çalışanların da Denizbank internet bankacılığı uygulaması kullanıcıları olmalarından kaynaklanmaktadır. Verilerin hızlı ve güvenilir toplanması için anketler, ilgili şubelerde çalışanlara ve müşterilere verilerek hemen toplanmıştır.

İnternet şubesi anket formu Temmuz 2017-Ağustos 2017 tarihleri arasında Denizbank Erzincan Şubesi ve Denizbank Tercan Şubesinde uygulanmıştır. Verilerin toplanmasında hazırlanan anket formu bireylere uygulanmış ve bireylerin ortalama cevaplama süresi 8-10 dk. sürmüştür.

Tablo 8: Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Hizmetiyle İlgili Cevaplayıcıları Etkileyen Faktörler

Yargılar
Faktör 1: İnternet Şubesini Beklentileri Karşılması Nedeniyle Tavsiye Etme
Başkalarına Denizbank internet şubesi hakkında olumlu şeyler söylerim.
Denizbank internet şubesini başkalarına tavsiye ederim.
Denizbank internet şubesinin sayfaları hızlı yüklenir.
Denizbank internet şubesi kilitlenmez.
Denizbank internet şubesini gelecekte de internetteki bankacılık işlemlerim için kullanmaya devam edeceğim.
Denizbank internet şubesinde sayfalar doğru olarak yüklenir ve çalışır.
Denizbank internet şubesi, iyi bir online bankacılık sitesi konusundaki beklentilerimi karşılamaktadır.
Denizbank internet şubesinin sunmuş olduğu bilgi verme hizmetinden memnunum.
Denizbank internet şubesinin kullanımı kolaydır.
Faktör 2: İnternet Şubesinde Bilgilerin İyi Sınıflandırılması ve Kolay Bulunması
Denizbank internet şubesi bilgileri kullanışlı bir biçimde sınıflandırmıştır.
Denizbank internet şubesi görsel olarak çekicidir.
Denizbank internet şubesinde aradığım bilgiyi kolayca bulamam.
Denizbank internet şubesindeki bilgiler günceldir.

Tablo 9: Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmetiyle İlgili Cevaplayıcıları Etkileyen Faktörler

Yargılar
Faktör 1: İnternet Şubesine Her Zaman Kolayca Girme ve İşlemleri Hızlı Doğru Olarak Tamamlama
Denizbank internet şubesi, işlem yapmak için her zaman kullanıma hazırdır.
Denizbank internet şubesinde kolayca hesabıma giriş yapabilirim.
Denizbank internet şubesinde işlemlerimi hızlı ve kolay bir şekilde tamamlayabilirim.
Denizbank internet şubesinin sayfaları, bilgilerimi girdikten sonra kilitlenmez.
Denizbank internet şubesinde kayıtlarım doğru tutulur.
Denizbank internet şubesinde gerçekleştirdiğim online işlemler, daima geçerli ve doğru olarak yerine getirilmiştir.
Faktör 2: İnternet Şubesinin Kişisel Bilgileri Korumasından Dolayı Güven Vermesi
Denizbank internet şubesi, kişisel bilgilerimi başka amaçlarla kullanmaz.
Denizbank internet şubesi, kişisel bilgilerimi diğer siteler ile paylaşmaz.
Denizbank internet şubesinde online işlem yaparken kendimi güvende hissedirim.

Denizbank internet şubesinin kişisel bilgilerimi ve hesap bilgilerimi güvenli olarak saklayacağına inanıyorum.
Faktör 3: İnternet Şubesinin Problem Çıktığında Hızla İlgilenmesi
Denizbank internet şubesi, eğer işlemim gerçekleşmezse ne yapmam gerektiğini söyler.
Denizbank internet şubesi, problemlerle zamanında ilgilenir.
Denizbank internet şubesine telefonla yaptığım isteklere ve sorduğum sorulara anında cevap alırım.
Faktör 4: İnternet Şubesinde İşlem Masraflarının Düşük Olmasından Duyulan Memnuniyet
Denizbank internet şubesinde işlem masrafları düşüktür.
Masraf ve çabalarım karşı Denizbank internet şubesinden elde ettiğim toplam değer tatmin edicidir.
Denizbank internet şubesinin sunmuş olduğu bankacılık işlemleri hizmetinden memnunum.
Faktör 5: İnternet Şubesinde İşlem Yapmanın Zaman Tasarrufu Sağlaması
Denizbank internet şubesinde, müşteri hizmetleri yetkilisine ulaşmam için bir telefon numarası bulunmaz.
Denizbank internet şubesinde işlem yapmak, şubeden işlem yapmaya göre zaman tasarrufu sağlamaz.

3.3.4. Araştırmanın Güvenilirliği

Güvenilirlik analiziyle, veri toplama aracının güvenilirliği ölçülmektedir. Güvenilirliği değerlendirebilmek amacıyla kullanılan yaklaşımlardan biri ise Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısıdır. Güvenirlik 0 ile 1 arasında değişen değerler alır. Değer 1'e yaklaştıkça güvenilirliğin yüksek olduğu kabul edilir (Karasar, 2011:148). İşler (2015) araştırmasında anketin güvenilirliğinde internet şubesi anketinde birinci bölümde yer alan bilgi sunma hizmeti ile ilgili ifadelerde güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Toplam 13 ifadeye uygulanan güvenilirlik analizi sonucu Cronbach's Alpha Katsayısını 0,85 internet şubesi anketinde ikinci bölümde yer alan bankacılık işlemleri hizmetleri ile ilgili ifadelerde toplam 18 ifadeye uygulanan güvenilirlik analizi sonucu Cronbach's Alpha katsayısını 0,84 olarak bulmuştur. Bu araştırmanın birinci bölümde 13 sorudan elde edilen güvenilirlik katsayısını Cronbach's Alpha 0,85 olarak bulunmuştur. İkinci bölümden 18 sorudan elde edilen güvenilirlik katsayısı Cronbach's Alpha 0,89 olarak bulunmuştur. Görüldüğü gibi her iki güvenilirlik katsayısı yüksektir. Bu ise güvenilirlik açısından önemlidir.

3.3.5. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Ver.22.0) programına yüklenmiş ve verilerin değerlendirilmesinde, parametrik test varsayımları yerine getirildiğinden (kolmogorov-smirnov) bağımsız iki gruptan ölçümle elde edilmiş veriler karşılaştırılırken bağımsız gruplarda iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (student t testi), ölçümle elde edilmiş bir değişken yönünden bağımsız ikiden fazla gruptan elde edilen ölçümler karşılaştırılırken varyans analizi, analiz sonucunda önemlilik kararı verildiğinden farklılık yapan grup ya da grupları bulmak için Tukey testi kullanılmıştır. Veriler tablolarda aritmetik ortalama, standart sapma, birey sayısı ve yüzdesi şeklinde belirtilerek yanılma düzeyi 0,05 olarak alınmıştır.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde araştırma sorularına ilişkin bulgu ve yorumlar yer almaktadır. Araştırmanın birinci alt amacı olan “*Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin demografik özellikleri nelerdir?*” sorusuna yönelik araştırmaya alınan bireylerin *cinsiyete* göre dağılımı, Tablo 10’da verilmiştir.

Çalışmaya aldığımız 255 bireyin minimum yaşı 20, maksimum yaşı 63 olup, yaş değerleri $38,08 \pm 10,12$ olarak bulunmuştur. Ortanca yaş ise 37 olarak bulunmuştur.

Tablo 10: Çalışmaya Alınan Bireylerin Cinsiyete Göre Dağılımları

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)
Erkek	186	72,9
Kadın	69	27,1
Toplam	255	100,0

Tablo 10’a bakıldığında, çalışmaya alınan toplam 255 bireyin %72,9 erkek, %27,1 kadındır.

Araştırmanın birinci alt amacı olan “*Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin demografik özellikleri nelerdir?*” sorusuna yönelik araştırmaya alınan bireylerin Yerleşim Yeri dağılımına ilişkin bulgu Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11: Çalışmaya Alınan Bireylerin Yerleşim Yerine Göre Dağılımları

Yerleşim Yeri	Sayı	Yüzde (%)
Erzincan	167	65,5
Tercan	88	34,5
Toplam	255	100,0

Tablo 11’e bakıldığında çalışmaya aldığımız bireylerin %65,5’i Erzincan Merkezden çalışmaya katılırken, %34,5’i Erzincan Denizbank Tercan İlçesi müşterilerinden oluşmaktadır.

Araştırmanın birinci alt amacı olan “*Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin demografik özellikleri nelerdir?*” sorusuna yönelik araştırmaya alınan bireylerin *Eğitim Düzeyi* dağılımına ilişkin bulgu Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12: Çalışmaya Alınan Bireylerin Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

Eğitim Düzeyi	Sayı	Yüzde (%)
İlkokul	12	4,7
Ortaokul	34	13,3
Lise	77	30,2
Ön lisans	55	21,6
Üniversite	62	24,3
Yüksek Lisans	15	5,9
Doktora	-	0
Toplam	255	100,0

Tablo 12’ye bakıldığında, çalışmaya alınan bireylerin eğitim düzeylerine göre, bireylerin %4,7’si ilkokul, %13,3’ü ortaokul, %30,2’si lise, %21,6’sı ön lisans, %24,3’ü üniversite, %5,9’u ise yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir.

Araştırmanın birinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin demografik özellikleri nelerdir?” sorusuna yönelik araştırmaya alınan bireylerin Meslek Grupları dağılımına ilişkin bulgu Tablo 13’te verilmiştir.

Tablo 13: Çalışmaya Alınan Bireylerin Meslek Gruplarına Göre Dağılımı

Meslek Grupları	Sayı	Yüzde (%)
Memur	93	36,5
Özel sektör	68	26,7
Emekli	10	3,9
Serbest meslek	17	6,7
İşveren	10	3,9
Çalışmıyor	10	3,9
İşçi	27	10,6
Çiftçi	20	7,8
Toplam	255	100,0

Tablo 13’e göre, bireylerin mesleklere göre dağılımları incelendiğinde bireylerin %36,5’i memur, %26,2’si özel sektör, %3,9’u emekli, %6,7’si serbest meslek, %3,9’u işveren, %3,9’u çalışmayan, %10,6’sı işçi, %7,8’i çiftçi olduğu görülmektedir.

Araştırmanın birinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin demografik özellikleri nelerdir?” sorusuna yönelik araştırmaya alınan bireylerin internete bağlanma yeri dağılımına ilişkin bulgu Tablo 14’te verilmiştir.

Tablo 14: Çalışmaya Alınan Bireylerin İnternete Bağlanma Yerine Göre Dağılımı

İnternete Bağlanma Yeri	Sayı	Yüzde (%)
Evden	41	16,1
İşyerinden	17	6,7
İnternet kafeden	9	3,5
Cep telefonundan	97	38,0
Ev ve işyerinden	65	25,5
Ev, işyeri ve cep telefonu	26	10,2
Toplam	255	100,0

Tablo 14'e göre, bireylerin internete bağlanma durumları incelendiğinde bireylerin %38,5'inin cep telefonundan, %25,5'inin ev ve iş yerinden, %16,1'inin evden, %10,2'sinin ev, iş yeri ve cep telefonundan, %6,7'sinin iş yerinden, %3,5'inin internet kafeden internete bağlandıkları görülmektedir.

Araştırmanın ikinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin internet kullanımında tercih ettiği işlemler sırası nedir?” sorusuna yönelik araştırmaya alınan bireylerin İşlem Yapma Süresi dağılımları Tablo 15'te verilmiştir.

Tablo 15: İnternete İşlem Yapma Süresine İlişkin Değerlerin Dağılımı

Minimum	Maximum	Ortalama	Standart Sapma
1,00	15,00	6,81	3,80

Tablo 15'e göre, bireylerin işlem yapma süresi değerlendirildiğinde minimum süre 1 dk. maksimum süre 15 dk. olup, bağlanma süresi $6,81 \pm 3,80$ 'dir. Ortanca bağlanma süresi ise 5 dk. olarak bulunmuştur.

Araştırmanın ikinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin internet kullanımında tercih ettiği işlemler sırası nedir?” sorusuna yönelik Hesaplarla İlgili Bilgi Alma dağılımına ilişkin bulgu Tablo 16'da verilmiştir.

Tablo 16: İnternet Şubesinde Hesaplarla İlgili Bilgi Alma Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı

Hesaplarla İlgili Bilgi Alma	Sayı	Yüzde (%)
1.sıra	101	44,9
2.sıra	33	14,7
3.sıra	46	20,4
4.sıra	33	14,7
5.sıra	8	3,6
6.sıra	1	,4
7.sıra	2	,9
9.sıra	1	,4
Toplam	225	100,0

Tablo 16'ya bakıldığında, yapılan işlemler incelendiğinde hesaplarla ilgili bilgi alma durumu incelendiğinde bireylerin %44,9'u birinci sırada, %14,7'si ikinci

sırada, bireylerin %20,4'ü üçüncü sırada, %14,7'si dördüncü sırada, %3,6'sı beşinci sırada, %0,04'ü altıncı sırada, %0,09'u yedinci sırada, %0,04'ü dokuzuncu sırada bu işlemi yaptıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmanın ikinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin internet kullanımında tercih ettiği işlemler sırası nedir?” sorusuna yönelik Havale Yapma Seçeneği tercih sırasına göre dağılım Tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 17: İnternet Şubesinde Havale Yapma Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı

Havale	Sayı	Yüzde (%)
1.sıra	32	15,7
2.sıra	72	35,3
3.sıra	54	26,5
4.sıra	33	16,2
5.sıra	9	4,4
6.sıra	3	1,5
8.sıra	1	,5
Toplam	204	100,0

Tablo 17’ye göre, internet bankacılığında havale yapma durumu incelendiğinde bireylerin %15,7’si birinci sırada, %35,3’ü ikinci sırada, %26,5’i üçüncü sırada, %16,2’si dördüncü sırada, %4,4’ü beşinci sırada, %1,5’i altıncı sırada, %0,05’i sekizinci sırada havale yapmaktadır.

Araştırmanın ikinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin internet kullanımında tercih ettiği işlemler sırası nedir?” sorusuna yönelik EFT seçeneği tercih sırasına göre dağılım Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18: İnternet Şubesinde EFT Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı

EFT	Sayı	Yüzde (%)
1.sıra	25	13,2
2.sıra	47	24,7
3.sıra	50	26,3
4.sıra	34	17,9
5.sıra	27	14,2
6.sıra	5	2,6
7.sıra	1	,5
9.sıra	1	,5
Toplam	190	100,0

Tablo 18'e bakıldığında, internet bankacılığında EFT yapma durumu incelendiğinde bireylerin %13,2'si birinci sırada, %24,7'si ikinci sırada, %26,3'ü üçüncü sırada, %17,9'u dördüncü sırada, %14,2'si beşinci sırada, %2,6'sı altıncı sırada, %0,05'i yedinci sırada, %0,05'i dokuzuncu sırada bu işlemi yaptıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmanın ikinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin internet kullanımında tercih ettiği işlemler sırası nedir?” sorusuna yönelik *Fatura, Vergi Ödeme* seçeneği tercih sırasına göre dağılım Tablo 19'da verilmiştir.

Tablo 19: İnternet Şubesinde Fatura, Vergi Ödeme Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı

Fatura, Vergi Ödeme	Sayı	Yüzde (%)
1.sıra	53	24,7
2.sıra	41	19,1
3.sıra	45	20,9
4.sıra	49	22,8
5.sıra	22	10,2
6.sıra	5	2,3
Toplam	215	100,0

Tablo 19'a göre, internet bankacılığında fatura ve vergi yapma durumu incelendiğinde bireylerin %24,7'si birinci sırada, %19,1'i ikinci sırada, %20,9'u üçüncü sırada, %22,8'i dördüncü sırada, %10,2'si beşinci sırada, %2,3'ü altıncı sırada bu işlemi yaptıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmanın ikinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin internet kullanımında tercih ettiği işlemler sırası nedir?” sorusuna yönelik *Kredi Kartı İşlemleri* seçeneği tercih sırasına göre dağılım Tablo 20'de verilmiştir.

Tablo 20: İnternet Şubesinde Kredi Kartı İşlemleri Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı

Kredi Kartı İşlemleri	Sayı	Yüzde (%)
1.sıra	31	14,4
2.sıra	48	22,2
3.sıra	39	18,1
4.sıra	31	14,4
5.sıra	61	28,2
6.sıra	4	1,9
7.sıra	1	,5
8.sıra	1	,5
Toplam	216	100,0

Tablo 20'ye göre, internet bankacılığında kredi kartı işlemleri yapma durumu incelendiğinde bireylerin %14,4'ü birinci sırada, %22,2'si ikinci sırada, %18,1'i üçüncü sırada, %14,4'ü dördüncü sırada, %28,2'si beşinci sırada, %1,9'u altıncı sırada, %0,05'i yedinci sırada, %0,05'i sekizinci sırada bu işlemi tercih etmektedir.

Araştırmanın ikinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin internet kullanımında tercih ettiği işlemler sırası nedir?” sorusuna yönelik Altın Alım Satımı seçeneği tercih sırasına göre dağılım Tablo 21’de verilmiştir.

Tablo 21: İnternet Şubesinde Altın Alım Satımı Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı

Altın Alım Satımı	Sayı	Yüzde (%)
2.sıra	1	1,7
3.sıra	2	3,4
4.sıra	7	11,9
5.sıra	8	13,6
6.sıra	23	39,0
7.sıra	10	16,9
8.sıra	4	6,8
9.sıra	4	6,8
Toplam	59	100,0

Tablo 21’e göre, internet bankacılığında altın alım satım yapma durumu incelendiğinde bireylerin %1,7'si ikinci sırada, %3,4'ü üçüncü sırada, %11,9'u dördüncü sırada, %13,6'sı beşinci sırada, %39'u altıncı sırada, %16,9'u yedinci

sırada, %6,8'i sekizinci sırada, %6,8'i dokuzuncu sırada bu işlemi tercih ettiklerini belirtmişlerdir.

Araştırmanın ikinci alt amacı olan “*Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin internet kullanımında tercih ettiği işlemler sırası nedir?*” sorusuna yönelik *Döviz Alım Satımı* seçeneği tercih sırasına göre dağılım Tablo 22’de verilmiştir.

Tablo 22: İnternet Şubesinde Döviz Alım Satımı Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı

Döviz Alım Satımı	Sayı	Yüzde (%)
1.sıra	3	4,5
2.sıra	2	3,0
4.sıra	3	4,5
5.sıra	5	7,5
6.sıra	24	35,8
7.sıra	20	29,9
8.sıra	10	14,9
Toplam	67	100,0

Tablo 22’ye göre, internet bankacılığında döviz alım satım yapma durumu incelendiğinde bireylerin %4,5’i birinci sırada, %3’ü ikinci sırada, %4,5’i dördüncü sırada, %7,5’si beşinci sırada, %35,8’i altıncı sırada, %29,9’u yedinci sırada, %14,9’u sekizinci sırada bu işlemi tercih etmektedir.

Araştırmanın ikinci alt amacı olan “*Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin internet kullanımında tercih ettiği işlemler sırası nedir?*” sorusuna yönelik *Borsa İşlemleri* seçeneği tercih sırasına göre dağılım Tablo 23’te verilmiştir.

Tablo 23: İnternet Şubesinde Borsa İşlemlerin Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı

Borsa İşlemleri	Sayı	Yüzde (%)
3.sıra	2	3,5
4.sıra	4	7,0
5.sıra	2	3,5
6.sıra	10	17,5
7.sıra	11	19,3
8.sıra	16	28,1
9.sıra	12	21,1
Toplam	57	100,0

Tablo 23'e göre, internet bankacılığında borsa işlemleri yapma durumu incelendiğinde bireylerin %3,5'si üçüncü sırada, %7'si dördüncü sırada, %3,5'i beşinci sırada, %17,5'i altıncı sırada, %19,3'ü yedinci sırada, %28,1'i sekizinci sırada, %21,1'i dokuzuncu sırada bu seçeneği tercih etmişlerdir.

Araştırmanın ikinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin internet kullanımında tercih ettiği işlemler sırası nedir?” sorusuna yönelik *Cep Telefonuna TL Yükleme* seçeneği tercih sırasına göre dağılım Tablo 24'te verilmiştir.

Tablo 24: İnternet Şubesinde Cep Telefonuna TL Yükleme Seçeneğine Göre Tercih Sırasının Dağılımı

Cep Telefonuna TL Yükleme	Sayı	Yüzde (%)
1.sıra	2	2,1
2.sıra	4	4,2
3.sıra	7	7,4
4.sıra	16	16,8
5.sıra	10	10,5
6.sıra	15	15,8
7.sıra	13	13,7
8.sıra	8	8,4
9.sıra	20	21,1
Toplam	95	100,0

Tablo 24'e göre, internet bankacılığında cep telefonuna TL yükleme durumu incelendiğinde bireylerin %2,1'i birinci sırada, %4,2'si ikinci sırada, %7,4'ü üçüncü sırada, %16,8'i dördüncü sırada, %10,5'i beşinci sırada, %15,8'i altıncı sırada, %13,7'si yedinci sırada, %8,4'ü sekizinci sırada, %21,1'i dokuzuncu sırada bu hizmeti tercih etmişlerdir.

4.1. Bilgi Sunma Hizmetlerine İlişkin Bulgu ve Yorumlar

Araştırmanın üçüncü alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmeti sorularına bireylerin verdikleri cevapların tanımlayıcı istatistiklerinin dağılımları nedir?” sorusuna yönelik bulgular Tablo 25–Tablo 38’de verilmiştir.

Tablo 25: “Denizbank İnternet Bankacılığı Görsel Olarak Çekicidir.” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	9	3,5
Katılmıyorum	8	3,1
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	52	20,4
Katılıyorum	156	61,2
Tamamen katılıyorum	30	11,8
Toplam	255	100,0

Tablo 25’e göre, bilgi sunma hizmetleri ele alındığında “Denizbank internet bankacılığı görsel olarak çekicidir” sorusuna bireylerin verdikleri cevapların dağılımı incelendiğinde, bireylerin %61,2’si katılıyorum, %11,8’i tamamen katılıyorum, %20,4’ü ne katılıyorum/ne katılmıyorum, %3,1’i katılmıyorum, %3,5’i hiç katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Görüldüğü gibi bireylerin büyük bir oranı Denizbank internet bankacılığını görsel olarak çekici bulmaktadır.

Tablo 26: “Denizbank İnternet Bankacılığı Bilgileri Kullanışlı Bir Biçimde Sınıflandırmıştır.” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	3	1,2
Katılmıyorum	8	3,1
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	59	23,1
Katılıyorum	157	61,6
Tamamen katılıyorum	28	11,0
Toplam	255	100,0

Tablo 26’ya göre, bilgi sunma hizmetleri ele alındığında “Denizbank internet bankacılığı bilgileri kullanışlı bir biçimde sınıflandırılmıştır” sorusuna bireylerin verdikleri cevapların dağılımı incelendiğinde, bireylerin %61,6’sı katılıyorum, %11’i tamamen katılıyorum, %23,1’i ne katılıyorum/ne katılmıyorum, %3,1’i katılmıyorum, %1,2’si hiç katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İnternet bankacılığı kullanan bireylerin çoğunluğu Denizbank internet bankacılığı bilgilerinin kullanışlı bir biçimde sınıflandırıldığını belirtmişlerdir.

Tablo 27: “Denizbank İnternet Bankacılığındaki Bilgiler Günceldir” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	3	1,2
Katılmıyorum	6	2,4
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	47	18,4
Katılıyorum	157	61,6
Tamamen katılıyorum	42	16,5
Toplam	255	100,0

Tablo 27’ye göre, bilgi sunma hizmetleri ele alındığında “Denizbank internet bankacılığındaki bilgiler günceldir” sorusuna bireylerin verdikleri cevapların dağılımı incelendiğinde, bireylerin %61,6’sı katılıyorum, %16,5’i tamamen katılıyorum, %18,4’ü ne katılıyorum/ne katılmıyorum, %2,4’ü katılmıyorum, %1,2’si hiç katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İnternet bankacılığı kullanan bireylerin çoğunluğu Denizbank internet bankacılığı bilgilerini güncel bulduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 28: “Denizbank İnternet Bankacılığında Aradığım Bilgiyi Kolayca Bulamam” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Tamamen katılıyorum	7	2,7
Katılıyorum	27	10,6
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	52	20,4
Katılmıyorum	132	51,8
Hiç katılmıyorum	37	14,5
Toplam	255	100,0

Tablo 28’e göre, bilgi sunma hizmetleri ele alındığında “Denizbank internet bankacılığında aradığım bilgiyi kolayca bulamam” sorusuna bireylerin verdikleri cevapların dağılımı incelendiğinde, bireylerin %51,8’i katılmıyorum, %14,5’i hiç katılmıyorum, %20,4’ü ne katılıyorum/ne katılmıyorum, %10,6’sı katılıyorum, %2,7’si tamamen katılıyorum cevabını vermişlerdir. Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin çoğunluğu, internet bankacılığında bilgiyi kolay bir şekilde bulduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 29: “Denizbank İnternet Bankacılığının Kullanımı Kolaydır” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Katılmıyorum	7	2,7
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	44	17,3
Katılıyorum	156	61,2
Tamamen katılıyorum	48	18,8
Toplam	255	100,0

Tablo 29’a göre, bilgi sunma hizmetleri ele alındığında “Denizbank internet bankacılığının kullanımı kolaydır” sorusuna bireylerin verdikleri cevapların dağılımı incelendiğinde, bireylerin %61,2’si katılıyorum, %18,8’i tamamen katılıyorum, %17,3’ü ne katılıyorum/ne katılmıyorum, %2,7’si katılmıyorum. Görüldüğü gibi bu soruda bireyler hiç katılmıyoruz tercihini tercih etmemiştir. Ayrıca, Denizbank internet bankacılığının kullanımını kolay bulmuşlardır.

Tablo 30: “Denizbank İnternet Bankacılığında Sayfalar Doğru Yüklenir ve Çalışır” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	2	0,08
Katılmıyorum	11	4,3
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	47	18,4
Katılıyorum	149	58,4
Tamamen katılıyorum	46	18,0
Toplam	255	100,0

Tablo 30’a göre, bilgi sunma hizmetleri ele alındığında “Denizbank internet bankacılığında sayfalar doğru olarak yüklenir ve çalışır” sorusuna bireylerin verdikleri cevapların dağılımı incelendiğinde, bireylerin %58,4’ü katılıyorum, %18’i tamamen katılıyorum, %18,4’ü ne katılıyorum/ne katılmıyorum, %4,3’ü katılmıyorum, %0,08’i hiç katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin çoğunluğu, Denizbank internet bankacılığının sayfalarının doğru yüklendiğini ve çalıştığını belirtmişlerdir.

Tablo 31: “Denizbank İnternet Bankacılığının Sayfaları Hızlı Yüklenir” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	4	1,6
Katılmıyorum	9	3,5
Ne katılıyorum Ne de katılmıyorum	78	30,6
Katılıyorum	125	49,0
Tamamen katılıyorum	39	15,3
Toplam	255	100,0

Tablo 31’e göre, bilgi sunma hizmetleri ele alındığında “Denizbank internet bankacılığının sayfaları hızlı yüklenir” sorusuna bireylerin verdikleri cevapların dağılımı incelendiğinde, bireylerin %49’u katılıyorum, %15,3’ü tamamen katılıyorum, %30,6’sı ne katılıyorum/ne katılmıyorum, %3,5’i katılmıyorum, %1,6’sı hiç katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin çoğunluğu, Denizbank internet sayfasının hızlı yüklendiğini belirtmiştir.

Tablo 32: “Denizbank İnternet Bankacılığının Sayfası Kilitlenmez” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	3	1,2
Katılmıyorum	13	5,1
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	69	27,1
Katılıyorum	134	52,5
Tamamen katılıyorum	36	14,1
Toplam	255	100,0

Tablo 32’ye göre, bilgi sunma hizmetleri ele alındığında “Denizbank internet bankacılığının sayfası kilitlenmez” sorusuna bireylerin verdikleri cevapların dağılımı incelendiğinde, bireylerin %52,5’i katılıyorum, %14,1’i tamamen katılıyorum, %27,1’i ne katılıyorum/ne katılmıyorum, %5,1’i katılmıyorum, %1,2’si hiç katılmıyorum cevabını vermişlerdir.

Tablo 33: “Denizbank İnternet Bankacılığı Hakkında Başkalarına Olumlu Şeyler Söylerim” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	3	1,2
Katılmıyorum	3	1,2
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	58	22,7
Katılıyorum	131	51,4
Tamamen katılıyorum	60	23,5
Toplam	255	100,0

Tablo 33’e göre, bilgi sunma hizmetleri ele alındığında “Denizbank internet bankacılığı hakkında başkalarına olumlu şeyler söylerim” sorusuna bireylerin verdikleri cevapların dağılımı incelendiğinde, bireylerin %51,4’ü katılıyorum, %23,5’i tamamen katılıyorum, %22,7’si ne katılıyorum/ne katılmıyorum, %1,2’si katılmıyorum, %1,2’si hiç katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Denizbank internet bankacılığı kullanan bireylerin çoğunluğu, Denizbank internet bankacılığı hakkında olumlu şeyler düşünmektedir.

Tablo 34: “Denizbank İnternet Bankacılığını Başkalarına Tavsiye Ederim” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	1	0,04
Katılmıyorum	8	3,1
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	51	20,0
Katılıyorum	137	53,7
Tamamen katılıyorum	58	22,7
Toplam	255	100,0

Tablo 34’e göre, bilgi sunma hizmetleri ele alındığında “Denizbank internet bankacılığını başkalarına tavsiye ederim” sorusuna bireylerin verdikleri cevapların dağılımı incelendiğinde, bireylerin %53,7’si katılıyorum, %22,7’si tamamen katılıyorum, %20’si ne katılıyorum/ne katılmıyorum, %3,1’i katılmıyorum, %0,04’ü hiç katılmıyorum cevabını vermişlerdir.

Tablo 35: “Denizbank İnternet Bankacılığının Gelecekte de İnternetteki Bankacılık İşlemlerim İçin Kullanmaya Devam Edeceğim” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	3	1,2
Katılmıyorum	9	3,5
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	42	16,5
Katılıyorum	134	52,5
Tamamen katılıyorum	67	26,3
Toplam	255	100,0

Bilgi sunma hizmetleri ele alındığında “Denizbank internet bankacılığının gelecekte de internetteki, bankacılık işlemlerim için kullanmaya devam edeceğim” sorusuna bireylerin verdikleri cevapların dağılımı incelendiğinde, bireylerin %52,5’i katılıyorum, %26,3’ü tamamen katılıyorum, %16,5’i ne katılıyorum/ne katılmıyorum, %3,5’i katılmıyorum, %1,2’si hiç katılmıyorum cevabını vermişlerdir.

Tablo 36: “Denizbank İnternet Bankacılığı İyi Bir Online Bankacılık Sitesi Konusundaki Beklentilerimi Karşılıyor” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	1	,4
Katılmıyorum	6	2,4
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	39	15,3
Katılıyorum	147	57,6
Tamamen katılıyorum	62	24,3
Toplam	255	100,0

Bilgi sunma hizmetleri ele alındığında “Denizbank internet bankacılığı, iyi bir online bankacılık sitesi konusundaki beklentilerimi karşılıyor” sorusuna bireylerin verdikleri cevapların dağılımı incelendiğinde, bireylerin %57,6’sı katılıyorum, %24,3’ü tamamen katılıyorum, %15,3’ü ne katılıyorum/ne katılmıyorum, %2,4’ü katılmıyorum, %0,04’ü hiç katılmıyorum cevabını vermişlerdir.

Tablo 37: “Denizbank İnternet Bankacılığının Sunmuş Olduğu Bilgi Verme Hizmetinden Memnunum” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Katılmıyorum	4	1,6
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	27	10,6
Katılıyorum	160	62,7
Tamamen katılıyorum	64	25,1
Toplam	255	100,0

Bilgi sunma hizmetleri ele alındığında “Denizbank internet bankacılığının sunmuş olduğu bilgi verme hizmetinden memnunum” sorusuna bireylerin verdikleri cevapların dağılımı incelendiğinde, bireylerin %62,7’si katılıyorum, %25,1’i tamamen katılıyorum, %10,6’sı ne katılıyorum/ne katılmıyorum, %1,6’sı katılmıyorum cevabını vermişlerdir.

Tablo 38: Bilgi Sunma Hizmeti Sorularına Bireylerin Verdikleri Cevapların Tanımlayıcı İstatistiklerinin Dağılımları

	n	Min	Max	Ortalama	Standart Sapma
Denizbank internet bankacılığı görsel olarak çekicidir	255	1,00	5,00	3,74	,83
Denizbank internet bankacılığı bilgileri kullanışlı bir biçimde sınıflandırmıştır	255	1,00	5,00	3,78	,72
Denizbank internet bankacılığındaki bilgiler günceldir	255	1,00	5,00	3,89	,73
Denizbank internet bankacılığında aradığım bilgiyi kolayca bulamam	255	1,00	5,00	3,64	,94
Denizbank internet bankacılığının kullanımı kolaydır	255	2,00	5,00	3,96	,68
Denizbank internet bankacılığında sayfalar doğru olarak yüklenir ve çalışır	255	1,00	5,00	3,88	,77
Denizbank internet bankacılığının sayfaları hızlı yüklenir	255	1,00	5,00	3,72	,81
Denizbank internet bankacılığının sayfaları kilitlenmez	255	1,00	5,00	3,73	,80
Denizbank internet bankacılığı hakkında başkalarına olumlu şeyler söylerim	255	1,00	5,00	3,94	,78
Denizbank internet bankacılığımı başkalarına tavsiye ederim	255	1,00	5,00	3,95	,76
Denizbank internet bankacılığımı gelecekte de internetteki bankacılık işlemlerim için kullanmaya devam edeceğim	255	1,00	5,00	3,99	,82
Denizbank internet bankacılığı iyi bir online bankacılık sitesi konusundaki beklentilerimi karşılamaktadır	255	1,00	5,00	4,03	,72
Denizbank internet bankacılığının sunmuş olduğu bilgi verme hizmetinden memnunum	255	2,00	5,00	4,11	,63

Görüldüğü gibi bireylerin verdikleri cevaplar katılıyorum şeklinde bir dağılım göstermektedir.

4.2.Bankacılık İşlemleri Hizmetine İlişkin Bulgular ve Yorumlar

Araştırmanın dördüncü alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmeti sorularına bireylerin verdikleri cevapların tanımlayıcı istatistiklerinin dağılımları nedir?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 39-Tablo 57 arasında verilmiştir.

Tablo 39: “Denizbank İnternet Bankacılığı, İşlem Yapmak İçin Her Zaman Kullanıma Hazırdır” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Katılmıyorum	8	3,1
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	32	12,5
Katılıyorum	149	58,4
Tamamen katılıyorum	66	25,9
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığı işlem yapmak için her zaman kullanıma hazırdır.” Sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %58,4’ü katılıyorum, %25,9’u tamamen katılıyorum, %12,5’i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %3,1’i katılmıyorum cevabını vermiştir. Bu soruda hiç katılmıyorum şikkını seçen bir birey olmamıştır.

Tablo 40: “Denizbank İnternet Bankacılığında Kolayca Hesabıma Giriş Yapabilirim” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	1	,4
Katılmıyorum	4	1,6
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	25	9,8
Katılıyorum	152	59,6
Tamamen katılıyorum	73	28,6
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığında kolayca hesabıma giriş yapabilirim” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %59,6’sı katılıyorum, %28,6’sı tamamen katılıyorum, %9,8’i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %1,6’sı katılmıyorum, %0,04’ü hiç katılmıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 41: “Denizbank İnternet Bankacılığında İşlemlerimi Hızlı ve Kolay Bir Şekilde Yapabilirim” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Katılmıyorum	6	2,4
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	34	13,3
Katılıyorum	145	56,9
Tamamen katılıyorum	70	27,5
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığında işlemlerimi hızlı ve kolay bir şekilde tamamlayabilirim” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %56,9’u katılıyorum, %27,5’i tamamen katılıyorum, %13,3’ü ne katılıyorum ne katılmıyorum, %2,4’ü katılmıyorum, cevabını verirken bu soruda bireyler hiç katılmıyorum şikkını tercih etmemiştir.

Tablo 42: “Denizbank İnternet Bankacılığında İşlem Yapmak, Şubeden İşlem Yapmaya Göre Zaman Tasarrufu Sağlamaz” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Tamamen katılıyorum	4	1,6
Katılıyorum	5	2,0
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	51	20,0
Katılmıyorum	131	51,4
Hiç katılmıyorum	64	25,1
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığında işlem yapmak, şubeden işlem yapmaya göre zaman tasarrufu sağlamaz” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %1,6’sı tamamen katılıyorum, %2’sı katılıyorum, %20’si ne katılıyorum ne katılmıyorum, %51,4’ü katılmıyorum, %25,1’i hiç katılmıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 43: “Denizbank İnternet Bankacılığında Sayfaları, Bilgilerimi Girdikten Sonra Kilitlenmez” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	1	,4
Katılmıyorum	9	3,5
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	66	25,9
Katılıyorum	133	52,2
Tamamen katılıyorum	46	18,0
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığında sayfalar, bilgilerimi girdikten sonra kilitlenmez” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %52,2’sı

katılıyorum, %18'si tamamen katılıyorum, %25,9'u ne katılıyorum ne katılmıyorum, %3,5'i katılmıyorum, %0,04'ü hiç katılmıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 44: “Denizbank İnternet Bankacılığında Kayıtlı İşlemlerim Doğru Tutulur” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	2	,8
Katılmıyorum	4	1,6
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	43	16,9
Katılıyorum	144	56,5
Tamamen katılıyorum	62	24,3
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığında kayıtlı işlemlerim doğru tutulur” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %56,5'i katılıyorum, %24,3'ü tamamen katılıyorum, %16,9'u ne katılıyorum ne katılmıyorum, %1,6'sı katılmıyorum, %0,08'i hiç katılmıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 45: “Denizbank İnternet Bankacılığında Gerçekleştirdiğim Online İşlemler, Daima Geçerli ve Doğru Olarak Yerine Getirilir” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	1	,4
Katılmıyorum	7	2,7
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	43	16,9
Katılıyorum	139	54,5
Tamamen katılıyorum	65	25,5
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığında gerçekleştirdiğim online işlemler daima geçerli ve doğru olarak yerine getirilir” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %54,5'i katılıyorum, %25,5'i tamamen katılıyorum, %16,9'u ne katılıyorum ne katılmıyorum, %2,7'si katılmıyorum, %0,04'ü hiç katılmıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 46: “Denizbank İnternet Bankacılığı, Kişisel Bilgilerimi Diğer Siteler İle Paylaşmaz” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	1	,4
Katılmıyorum	7	2,7
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	51	20,0
Katılıyorum	131	51,4
Tamamen katılıyorum	65	25,5
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığı kişisel bilgilerimi diğer siteler ile paylaşmaz.” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %51,4’ü katılıyorum, %25,5’i tamamen katılıyorum, %20’si ne katılıyorum ne katılmıyorum, %2,7’si katılmıyorum, %0,04’ü hiç katılmıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 47: “Denizbank İnternet Bankacılığı, Kişisel Bilgilerimi Başka Amaçlarla Kullanmaz” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	2	,8
Katılmıyorum	10	3,9
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	47	18,4
Katılıyorum	128	50,2
Tamamen katılıyorum	68	26,7
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığı kişisel bilgilerimi başka amaçlarla kullanmaz.” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %50,2’si katılıyorum, %26,7’si tamamen katılıyorum, %18,4’ü ne katılıyorum ne katılmıyorum, %3,9’u katılmıyorum, %0,08’i hiç katılmıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 48: “Denizbank İnternet Bankacılığında Online İşlem Yaparken Kendimi Güvende Hissederim” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Katılmıyorum	8	3,1
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	47	18,4
Katılıyorum	132	51,8
Tamamen katılıyorum	68	26,7
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığında online işlem yaparken kendimi güvende hissederim” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %51,8’i katılıyorum, %26,7’si tamamen katılıyorum, %18,4’ü ne katılıyorum ne katılmıyorum, %3,1’i katılmıyorum cevabını verirken hiç katılmıyorum cevabını veren olmamıştır.

Tablo 49: “Denizbank İnternet Bankacılığının Bilgilerimi ve Hesap Bilgilerimi Güvenli Olarak Saklayacağına İnanıyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	2	,8
Katılmıyorum	8	3,1
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	42	16,5
Katılıyorum	141	55,3
Tamamen katılıyorum	62	24,3
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığının bilgilerimi ve hesap bilgilerimi güvenli olarak saklayacağına inanıyorum.” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %55,3’ü katılıyorum, %24,3’ü tamamen katılıyorum, %16,5’i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %3,1’i katılmıyorum, %0,08’i hiç katılmıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 50: “Denizbank İnternet Bankacılığında Müşteri Hizmetleri Yetkilisine Ulaşmam İçin Bir Telefon Numarası Bulunmaz” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Tamamen katılıyorum	4	1,6
Katılıyorum	21	8,2
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	45	17,6
Katılmıyorum	128	50,2
Hiç katılmıyorum	57	22,4
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığında müşteri hizmetleri yetkilisine ulaşmam için bir telefon numarası bulunmaz” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %8,2’si katılıyorum, %1,6’sı tamamen katılıyorum,

%17,6'sı ne katılıyorum ne katılmıyorum, %50,2'si katılmıyorum, %22,4'ü hiç katılmıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 51: “Denizbank İnternet Bankacılığında, Telefonla Yaptığım İsteklere ve Sorduğum Sorulara Anında Cevap Alırım” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	1	,4
Katılmıyorum	12	4,7
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	48	18,8
Katılıyorum	123	48,2
Tamamen katılıyorum	71	27,8
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığında telefonda yaptığım isteklere ve sorduğum sorulara anında cevap alırım” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %48,2'si katılıyorum, %27,8'i tamamen katılıyorum, %18,8'i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %4,7'si katılmıyorum, %0,04'ü hiç katılmıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 52: “Denizbank İnternet Bankacılığı, Eğer İşlemim Gerçekleşmezse Ne Yapmam Gerektiğini Söyler” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	3	1,2
Katılmıyorum	10	3,9
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	44	17,3
Katılıyorum	136	53,3
Tamamen katılıyorum	62	24,3
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığı, eğer işlemim gerçekleşmezse ne yapmam gerektiğini söyler” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %53,3'ü katılıyorum, %24,3'ü tamamen katılıyorum, %17,3'ü ne katılıyorum ne katılmıyorum, %3,9'u katılmıyorum, %1,2'si hiç katılmıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 53: “Denizbank İnternet Bankacılığı, Problemlerle Zamanında İlgilenir” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Katılmıyorum	14	5,5
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	48	18,8
Katılıyorum	127	49,8
Tamamen katılıyorum	66	25,9
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığı problemlerle zamanında ilgilenir.” Sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %49,8’i katılıyorum, %25,9’u tamamen katılıyorum, %18,8’i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %5,5’i katılmıyorum cevabını verirken, hiç katılmıyorum cevabını veren olmamıştır.

Tablo 54: “Denizbank İnternet Bankacılığında İşlem Masrafları Düşüktür” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	2	,8
Katılmıyorum	13	5,1
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	56	22,0
Katılıyorum	113	44,3
Tamamen katılıyorum	71	27,8
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığında işlem masrafları düşüktür.” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %44,3’ü katılıyorum, %27,8’i tamamen katılıyorum, %22’si ne katılıyorum ne katılmıyorum, %5,1’i katılmıyorum, %0,08’i hiç katılmıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 55: “Denizbank İnternet Bankacılığında Elde Ettiğim Toplam Değer, Masraf ve Çabalarım Karşı Tatmin Edicidir” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Hiç katılmıyorum	1	,4
Katılmıyorum	5	2,0
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	42	16,5
Katılıyorum	138	54,1
Tamamen katılıyorum	69	27,1
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığında elde ettiğim toplam değer, masraf ve çabalarım karşı tatmin edicidir.” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %54,1’i katılıyorum, %27,1’i tamamen katılıyorum, %16,5’i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %2’si katılmıyorum, %0,04’ü hiç katılmıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 56: “Denizbank İnternet Bankacılığının Sunmuş Olduğu Bankacılık İşlemleri Hizmetinden Memnunum” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

Seçenekler	Sayı	Yüzde (%)
Katılmıyorum	3	1,2
Ne katılıyorum/Ne katılmıyorum	24	9,4
Katılıyorum	154	60,4
Tamamen katılıyorum	74	29,0
Toplam	255	100,0

“Denizbank internet bankacılığının sunmuş olduğu bankacılık işlemleri hizmetinden memnunum” sorusuna verilen cevapların dağılımı incelendiğinde bireylerin %60,4’ü katılıyorum, %29’u tamamen katılıyorum, %9,4’ü ne katılıyorum ne katılmıyorum, %1,2’si katılmıyorum cevabını verirken hiç katılmıyorum cevabını veren olmamıştır.

Tablo 57: Denizbank İnternet Bankacılığı Bankacılık İşlemleri Hizmetine İlişkin Soruların Dağılımı

Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmeti soruları	N	Min	Max	Ortalama	Standart Sapma
Denizbank internet bankacılığı, işlem yapmak için her zaman kullanıma hazırdır	255	2,00	5,00	4,07	,71
Denizbank internet bankacılığında kolayca hesabıma giriş yapabilirim	255	1,00	5,00	4,14	,6
Denizbank internet bankacılığında işlemlerimi hızlı ve kolay bir biçimde tamamlayabilirim	255	2,00	5,00	4,09	,70
Denizbank internet bankacılığında işlem yapmak şubeden işlem yapmaya göre zaman tasarrufu sağlamaz	255	1,00	5,00	3,96	,81
Denizbank internet bankacılığında sayfalar bilgilerimi girdikten sonra kilitlenmez	255	1,00	5,00	3,83	,76

Denizbank internet bankacılığında kayıtlı işlemlerim doğru tutulur	255	1,00	5,00	4,01	,73
Denizbank internet bankacılığında gerçekleştirdiğim online işlemler daima geçerli ve doğru olarak yerine getirilir	255	1,00	5,00	4,01	,75
Denizbank internet bankacılığı kişisel bilgilerimi diğer siteler ile paylaşmaz	255	1,00	5,00	3,98	,77
Denizbank internet bankacılığı kişisel bilgilerimi başka amaçlarla kullanmaz	255	1,00	5,00	4,08	,82
Denizbank internet bankacılığında online işlem yaparken kendimi güvende hissedirim	255	2,00	5,00	4,01	,76
Denizbank internet bankacılığının kişisel bilgilerimi ve hesap bilgilerimi güvenli olarak saklayacağına inanıyorum	255	1,00	5,00	4,19	,77
Denizbank internet bankacılığında müşteri yetkilisine ulaşmak için bir telefon numarası bulunmaz	255	1,00	5,00	3,83	,92
Denizbank internet bankacılığında telefonla yaptığım isteklere ve sorduğum sorulara anında cevap alırım	255	1,00	5,00	3,98	,83
Denizbank internet bankacılığı eğer işlemim gerçekleşmezse ne yapmam gerektiğini söyler	255	1,00	5,00	4,05	,82
Denizbank internet bankacılığı problemlerle zamanında ilgilenir	255	2,00	5,00	4,96	,81
Denizbank internet bankacılığında işlem masrafları düşüktür	255	1,00	5,00	3,93	,87
Denizbank internet bankacılığında elde ettiğim toplam değer, masraf ve çabalarım karşı tatmin edicidir	255	1,00	5,00	4,05	,74
Denizbank internet bankacılığının sunmuş olduğu bankacılık hizmetlerinden memnunum	255	2,00	5,00	4,17	,63

Araştırmanın beşinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetine ilişkin katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 58’de verilmiştir. Tablo 58’e göre bireylerin

cinsiyetlerine göre Denizbank internet şubesinin bilgi sunma konusundaki puanları karşılaştırıldığında aradaki farklılık önemsiz bulunmuştur. Bağımsız iki gruptan elde edilen ölçümler karşılaştırıldığı için bağımsız gruplarda iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (Student t testi) kullanılmıştır.

Tablo 58: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analizi Sonuçları

	Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
İnternet Şubesi Beklentileri Karşılması Nedeniyle Tavsiye Etme	Erkek	186	3,87	,49	0,21	0,832
	Kadın	69	3,89	,45		
İnternet Şubesinde Bilgilerin İyi Sınıflandırılması ve Kolay Bulunması	Erkek	186	3,76	,58	0,05	0,958
	Kadın	69	3,76	,54		

Tablo 58'e bakıldığında, cinsiyete göre bireylerin internet şubesini beklentileri karşılması nedeniyle tavsiye etme puanları ve internet şubesinde bilgilerin iyi sınıflandırılması ve kolay bulunması puanları karşılaştırıldığında farklılık önemsiz bulunmuştur ($p>0,05$).

Araştırmanın altıncı alt amacı olan, “Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetine ilişkin katılımcıların yerleşim yerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 59’da verilmiştir. Tablo 59’da bağımsız iki gruptan elde edilen ölçümler karşılaştırıldığı için bağımsız gruplarda iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (Student t testi) kullanılmıştır.

Tablo 59: Katılımcıların Yerleşim Yerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analizi Sonuçları

	Yerleşim Yeri	n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
İnternet Şubesi Beklentileri Karşılması	Erzincan	167	3,87	,48	0,26	0,790
Nedeniyle Tavsiye Etme	Tercan	88	3,89	,49		
İnternet Şubesinde Bilgilerin İyi Sınıflandırılması ve Kolay Bulunması	Erzincan	167	3,72	,56	1,47	0,141
	Tercan	88	3,84	,59		

Tablo 59'a bakıldığında, yerleşim yerine göre bireylerin internet şubesini beklentileri karşılması nedeniyle tavsiye etme puanları ve internet şubesinde bilgilerin iyi sınıflandırılması ve kolay bulunması puanları karşılaştırıldığında farklılık önemsiz bulunmuştur ($p>0,05$).

Araştırmanın yedinci alt amacı olan, “Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetine ilişkin katılımcıların yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 60'ta verilmiştir. Tablo 60'ta, ölçümle elde edilmiş bir değişken yönünden bağımsız ikiden fazla bağımsız grup karşılaştırıldığı için varyans analizi kullanılmıştır.

Tablo 60: Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

	Yaş Grubu	n	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İnternet Şubesi Beklentileri Karşılması Nedeniyle Tavsiye Etme	20-29	59	3,80	,54	0,61	0,603
	30-39	98	3,89	,48		
	40-49	54	3,92	,40		
	50+	44	3,89	,49		
İnternet Şubesinde Bilgilerin İyi Sınıflandırılması ve Kolay Bulunması	20-29	59	3,68	,68	0,90	0,441
	30-39	98	3,80	,50		
	40-49	54	3,83	,54		
	50+	44	3,72	,60		

Tablo 60'a bakıldığında, yaş gruplarına göre bireylerin internet şubesini beklentileri karşılması nedeniyle tavsiye etme puanları ve internet şubesinde bilgilerin iyi sınıflandırılması ve kolay bulunması puanları karşılaştırıldığında farklılık önemsiz bulunmuştur ($p>0,05$).

Araştırmanın sekizinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetine ilişkin katılımcıların eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 61’de verilmiştir. Tablo 61’de ölçümle elde edilmiş bir değişken yönünden bağımsız ikiden fazla bağımsız grup karşılaştırıldığı için varyans analizi, analiz sonucunda önemlilik kararı verildiğinden farklılık yapan grup ya da gruplar bulunurken ikili karşılaştırma yöntemlerinden Tukey testi kullanılmıştır.

Tablo 61: Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi ve Tukey Testi Sonuçları

	Eğitim Düzeyi	n	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İnternet Şubesi Beklentileri Karşılması Nedeniyle Tavsiye Etme	İlkokul	12	3,53	,47	2,05	0,054
	Ortaokul	34	4,02	,50		
	Lise	77	3,92	,44		
	Ön lisans	55	3,90	,49		
	Üniversite	62	3,81	,45		
	Yüksek lisans	15	3,77	,63		
İnternet Şubesinde Bilgilerin İyi Sınıflandırılması ve Kolay Bulunması	İlkokul	12	3,31	,86	3,18	0,008*
	Ortaokul	34	3,83	,59		
	Lise	77	3,86	,46		
	Ön lisans	55	3,85	,50		
	Üniversite	62	3,64	,64		
	Yüksek lisans	15	3,63	,51		

*p<0,05 önemli

	Eğitim Düzeyi	Eğitim Düzeyi	Farkların Ortalaması	Standart Sapma	p
İnternet Şubesinde Bilgilerin İyi Sınıflandırılması ve Kolay Bulunması	İlkokul	Ortaokul	-,52574	,18955	,065
		Lise	-,55438(*)	,17520	,021
		Ön lisans	-,54659(*)	,17986	,031
		Üniversite	-,33266(*)	,17803	,035
		Yüksek Lisans	-,32083(*)	,21863	,045

Eğitim düzeylerine göre bireylerin internet şubesini beklentileri karşılması nedeniyle tavsiye etme puanlarını karşılaştırdığımızda farklılık önemsiz bulunmuştur ($p>0,05$). Eğitim düzeylerine göre bireylerin internet şubesinde bilgilerin iyi sınıflandırılması ve kolay bulunması puanları karşılaştırıldığında farklılık önemli bulunmuştur ($p<0,05$). Farkın hangi gruplar arasında olduğunu analiz etmek için yapılan Tukey testi sonuçlarına göre, eğitim düzeylerine göre puanlar ikiye

karşılaştırıldığında, İlkokul mezunu olanlarla, lise mezunu olanlar, ilkokul mezunu olanlarla, ön lisans mezunu olanlar, ilkokul mezunu olanlarla üniversite mezunları arasındaki farklılık önemli bulunurken ($p < 0,05$), diğer eğitim grupları arası farklılık önemsiz bulunmuştur ($p > 0,05$).

Araştırmanın dokuzuncu alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetine ilişkin katılımcıların mesleklerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır? sorusuna ilişkin bulgular Tablo 62’de verilmiştir. Tablo 62’de ölçümle elde edilmiş bir değişken yönünden bağımsız ikiden fazla bağımsız grup karşılaştırıldığı için varyans analizi kullanılmıştır.

Tablo 62: Katılımcıların Mesleklerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

	Meslekler	n	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İnternet Şubesi Beklentileri Karşılması Nedeniyle Tavsiye Etme	Memur	93	3,84	,47	1.15	0,331
	Özel sektör	68	3,89	,48		
	Emekli	10	4,25	,37		
	Serbest Meslek	17	3,78	,37		
	İşveren	10	3,94	,70		
	Çalışmıyor	10	3,88	,53		
	İşçi	27	3,82	,54		
	Çiftçi	20	3,95	,40		
İnternet Şubesinde Bilgilerin İyi Sınıflandırılması ve Kolay Bulunması	Memur	93	3,67	,49	1,90	0,070
	Özel sektör	68	3,81	,62		
	Emekli	10	3,85	,35		
	Serbest meslek	17	4,01	,48		
	İşveren	10	3,97	,77		
	Çalışmıyor	10	3,47	,63		
	İşçi	27	3,66	,71		
	Çiftçi	20	3,95	,47		

Tablo 62’ye bakıldığında, mesleklerine göre bireylerin internet şubesini beklentileri karşılması nedeniyle tavsiye etme puanları ve internet şubesinde bilgilerin iyi sınıflandırılması ve kolay bulunması puanları karşılaştırıldığında farklılık önemsiz bulunmuştur ($p > 0,05$).

Araştırmanın onuncu alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetine ilişkin katılımcıların internete bağlanma yerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 63’te verilmiştir. Tablo 63’te, ölçümle elde edilmiş bir değişken yönünden bağımsız ikiden fazla bağımsız grup karşılaştırıldığı için varyans analizi kullanılmıştır.

Tablo 63: Katılımcıların İnternete Bağlanma Yerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bilgi Sunma Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

	İnternete Bağlanma Yeri	n	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İnternet Şubesi Beklentileri Karşılması Nedeniyle Tavsiye Etme	Evden	41	3,69	,50	3,05	0,052
	İşyerinden	17	4,21	,38		
	İnternet kafeden	9	3,90	,69		
	Cep telefonundan	97	3,85	,43		
	Ev ve işyerinden	65	3,94	,47		
	Ev, işyeri ve cep telefonu	26	3,87	,54		
İnternet Şubesinde Bilgilerin İyi Sınıflandırılması ve Kolay Bulunması	Evden	41	3,56	,59	2,29	0,055
	İşyerinden	17	4,02	,38		
	İnternet kafeden	9	3,66	,95		
	Cep telefonundan	97	3,83	,52		
	Ev ve işyerinden	65	3,76	,58		
	Ev, işyeri ve cep telefonu	26	3,71	,60		

Tablo 63’e bakıldığında, internete bağlanma yerine göre bireylerin internet şubesini beklentileri karşılması nedeniyle tavsiye etme puanları ve internet şubesinde bilgilerin iyi sınıflandırılması ve kolay bulunması puanları karşılaştırıldığında farklılık önemsiz bulunmuştur ($p>0,05$).

Araştırmanın on birinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmetine ilişkin katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 64’te verilmiştir. Tablo 64’te bağımsız iki gruptan elde edilen ölçümler karşılaştırıldığı için bağımsız gruplarda iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (Student t testi) kullanılmıştır.

Tablo 64: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmeti Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi Sonuçları

	Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	t	p
İnternet Şubesine Her Zaman Kolayca Girme ve İşlemleri Hızlı Doğru Olarak Tamamlama	Erkek	186	3,82	,56	0,16	0,865
	Kadın	69	3,84	,54		
İnternet Şubesinin Kişisel Bilgileri Korumasından Dolayı Güven Verme	Erkek	186	3,98	,65	0,50	0,613
	Kadın	69	4,02	,64		
İnternet Şubesinin Problem Çıktığında Hızla İlgilenmesi	Erkek	186	3,94	,73	0,84	0,399
	Kadın	69	4,02	,62		
İnternet Şubesinde İşlem Masraflarının Düşük Olmasından Duyulan Memnuniyet	Erkek	186	4,03	,68	0,77	0,440
	Kadın	69	4,10	,60		
İnternet Şubesinde İşlem Yapmanın Zaman Tasarrufu Sağlaması	Erkek	186	3,90	,68	0,33	0,740
	Kadın	69	3,87	,64		

Tablo 64’e bakıldığında, bireylerin cinsiyete göre internet şubesinin bankacılık işlemleri hizmeti konusunda elde edilen faktörlere göre puanları karşılaştırıldığında farklılık önemsiz bulunmuştur ($p>0,05$).

Araştırmanın on ikinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmetine ilişkin katılımcıların yerleşim yerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 65’te verilmiştir. Tablo 65’te, bağımsız iki gruptan elde edilen ölçümler karşılaştırıldığı için bağımsız gruplarda iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (Student t testi) kullanılmıştır.

Tablo 65: Katılımcıların Yerleşim Yerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmetleri Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi Sonuçları

	Yerleşim		Ortalama	Standart Sapma	t	p
	Yeri	N				
İnternet Şubesine Her Zaman Kolayca Girme ve İşlemleri Hızlı Doğru Olarak Tamamlama	Erzincan	167	3,79	,53	1,45	0,147
	Tercan	88	3,90	,60		
İnternet Şubesinin Kişisel Bilgileri Korumasından Dolayı Güven Verme	Erzincan	167	3,95	,65	1,30	0,194
	Tercan	88	4,06	,63		
İnternet Şubesinin Problem Çıktığında Hızla İlgilenmesi	Erzincan	167	3,97	,72	0,14	0,884
	Tercan	88	3,95	,68		
İnternet Şubesinde İşlem Masraflarının Düşük Olmasından Duyulan Memnuniyet	Erzincan	167	4,06	,65	0,27	0,784
	Tercan	88	4,03	,67		
İnternet Şubesinde İşlem Yapmanın Zaman Tasarrufu Sağlaması	Erzincan	167	3,89	,71	0,25	0,801
	Tercan	88	3,91	,61		

Tablo 65'e bakıldığında, bireylerin yerleşim yerine göre internet şubesinin bankacılık işlemleri hizmeti konusunda elde edilen faktörlere göre puanları karşılaştırıldığında farklılık önemsiz bulunmuştur ($p>0,05$).

Araştırmanın on üçüncü alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmetlerine ilişkin katılımcıların yaş grubuna göre anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 66’da verilmiştir. Tablo 66’da ölçümle elde edilmiş bir değişken yönünden bağımsız ikiden fazla bağımsız grup karşılaştırıldığı için varyans analizi kullanılmıştır.

Tablo 66: Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmetleri Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

	Yaş Grubu	n	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İnternet Şubesine Her Zaman Kolayca Girme ve İşlemleri Hızlı Doğru Olarak Tamamlama	20-29	59	3,68	,65	1,85	0,138
	30-39	98	3,89	,51		
	40-49	54	3,88	,50		
	50+	44	3,82	,58		
İnternet Şubesinin Kişisel Bilgileri Korumasından Dolayı Güven Vermesi	20-29	59	4,05	,55	0,52	0,665
	30-39	98	3,96	,71		
	40-49	54	4,04	,61		
	50+	44	3,92	,67		
İnternet Şubesinin Problem Çıktığında Hızla İlgilenmesi	20-29	59	3,97	,75	0,02	0,994
	30-39	98	3,97	,71		
	40-49	54	3,95	,75		
	50+	44	3,94	,60		
Şubesinde İşlem Masraflarının Düşük Olmasında Duyulan Memnuniyet	20-29	59	3,99	,66	0,79	0,498
	30-39	98	4,10	,68		
	40-49	54	4,09	,68		
	50+	44	3,95	,57		
İnternet Şubesinde İşlem Yapmanın Zaman Tasarrufu Sağlaması	20-29	59	3,85	,67	0,32	0,806
	30-39	98	3,92	,65		
	40-49	54	3,94	,64		
	50+	44	3,84	,76		

Tablo 66'ya bakıldığında, bireylerin yaş gruplarına göre internet şubesinin bankacılık işlemleri hizmeti konusunda elde edilen faktörlere göre puanları karşılaştırıldığında farklılık önemsiz bulunmuştur ($p>0,05$).

Araştırmanın on dördüncü alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmetlerine ilişkin katılımcıların eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 67’de verilmiştir. Tablo 67’de, ölçümle elde edilmiş bir değişken yönünden bağımsız ikiden fazla bağımsız grup karşılaştırıldığı için varyans analizi kullanılmıştır. Varyans analizi

sonucunda önemlilik kararı verildiğinden farklılık yapan grup ya da grupları bulmak için Tukey testi kullanılmıştır.

Tablo 67: Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmeti Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi ve Tukey Testi Sonuçları

	Eğitim Düzeyi	n	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İnternet Şubesine Her Zaman Kolayca Girme İşlemleri Hızlı Doğru Olarak Tamamlama	İlkokul	12	3,27	,78	3,37	0,007*
	Ortaokul	34	3,94	,54		
	Lise	77	3,92	,47		
	Ön lisans	55	3,80	,55		
	Üniversite	62	3,77	,58		
	Yüksek lisans	15	3,91	,49		
İnternet Şubesinin Kişisel Bilgileri Korumasından Dolayı Güven Vermesi	İlkokul	12	4,14	,66	1,98	0,082
	Ortaokul	34	4,05	,69		
	Lise	77	4,09	,59		
	Ön lisans	55	3,97	,62		
	Üniversite	62	3,93	,64		
	Yüksek lisans	15	3,56	,83		
İnternet Şubesinin Problem Çıktığında Hızla İlgilenmesi	İlkokul	12	3,88	,86	0,59	0,703
	Ortaokul	34	4,04	,70		
	Lise	77	3,96	,66		
	Ön lisans	55	4,05	,74		
	Üniversite	62	3,90	,64		
	Yüksek lisans	15	3,77	,94		
İnternet Şubesinde İşlem Masraflarının Düşük Olmasında Duyulan Memnuniyet	İlkokul	12	3,88	,72	0,32	0,900
	Ortaokul	34	4,07	,58		
	Lise	77	4,04	,59		
	Ön lisans	55	4,06	,77		
	Üniversite	62	4,10	,64		
	Yüksek lisans	15	3,93	,77		
İnternet Şubesinde İşlem Yapmanın Zaman Tasarrufu Sağlaması	İlkokul	12	3,70	,94	1,89	0,095
	Ortaokul	34	4,01	,43		
	Lise	77	3,90	,66		
	Ön lisans	55	4,05	,48		
	Üniversite	62	3,71	,85		
	Yüksek lisans	15	3,93	,62		

*p<0,05 önemli

	Eğitim Düzeyi	Eğitim Düzeyi	Farkların Ortalaması	Standart Sapma	p
İnternet Şubesine Her Zaman Kolayca Girme ve İşlemleri Hızlı Doğru Olarak Tamamlama	İlkokul	Ortaokul	-,66340	,18375	,005
		Lise	-,64430	,16984	,003
		Ön lisans	-,53131	,17436	,030
		Üniversite	-,49642	,17258	,049
		Yüksek lisans	-,63333	,21194	,036

Tablo 67'ye bakıldığında, eğitim düzeyine göre bireylerin internet şubesine her zaman kolayca girme ve işlemleri hızlı doğru olarak tamamlama faktörüne ilişkin puanlar karşılaştırıldığında gruplar arası farklılık önemli bulunmuştur ($p < 0,05$). Analiz sonucunda önemlilik kararı verildiğinden farklılık yapan grup ya da grupları bulmak amacıyla yapılan Tukey testi sonucunda ise, eğitim gruplarına bireylerin puanları ikişerli karşılaştırıldığında ilkokul ile ortaokul arasında ilkokul ile lise arasında, ilkokul ile ön lisans arasında, ilkokul ile üniversite arasında, ilkokul ile yüksek lisans arasında fark bulunurken ($p < 0,05$) diğer eğitim grupları arasında fark bulunamamıştır ($p > 0,05$). İnternet bankacılık işlemleri yönünden diğer faktörler yönünden farklılık önemsiz bulunmuştur ($p > 0,05$).

Araştırmanın on beşinci alt amacı olan “Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmetlerine ilişkin katılımcıların meslek gruplarına göre anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 68'de verilmiştir. Tablo 68'de, ölçümle elde edilmiş bir değişken yönünden bağımsız ikiden fazla bağımsız grup karşılaştırıldığı için varyans analizi kullanılmıştır.

Tablo 68: Katılımcıların Mesleklerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmetleri Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

	Meslekler	n	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İnternet Şubesine Her Zaman Kolayca Girme ve İşlemleri Hızlı Doğru Olarak Tamamlama	Memur Özel sektör Emekli Serbest meslek İşveren Çalışmıyor İşçi Çiftçi	93 68 10 17 10 10 27 20	3,83 3,80 3,98 3,85 4,06 3,73 3,69 3,95	,48 ,59 ,32 ,54 ,89 ,60 ,69 ,40	0,77	0,607
İnternet Şubesinin Kişisel Bilgileri Korumasından Dolayı Güven Vermesi	Memur Özel sektör Emekli Serbest meslek İşveren Çalışmıyor İşçi Çiftçi	93 68 10 17 10 10 27 20	3,91 4,02 4,25 4,05 4,10 3,92 4,00 4,06	,69 ,63 ,64 ,49 ,87 ,60 ,60 ,62	0,56	0,782
İnternet Şubesinin Problem Çıktığında Hızla İlgilenmesi	Memur Özel sektör Emekli Serbest meslek İşveren Çalışmıyor İşçi Çiftçi	93 68 10 17 10 10 27 20	3,88 4,06 4,26 3,88 4,06 4,06 3,90 3,93	,72 ,62 ,69 ,61 ,85 ,68 ,81 ,80	0,77	0,611
İnternet Şubesinde İşlem Masraflarının Düşük Olmasında Duyulan Memnuniyet	Memur Özel sektör Emekli Serbest meslek İşveren Çalışmıyor İşçi Çiftçi	93 68 10 17 10 10 27 20	4,00 4,12 4,26 4,05 4,00 3,96 3,87 4,21	,69 ,55 ,64 ,65 1,01 ,67 ,72 ,56	0,81	0,577
İnternet Şubesinde İşlem Yapmanın Zaman Tasarrufu Sağlaması	Memur Özel sektör Emekli Serbest meslek İşveren Çalışmıyor İşçi Çiftçi	93 68 10 17 10 10 27 20	3,77 3,96 4,15 4,00 4,10 3,90 3,88	,76 ,51 1,20 ,53 ,65 ,51 ,72	0,94	0,470

Tablo 68’de, bireylerin mesleklerine göre internet şubesinin bankacılık işlemleri hizmeti konusunda elde edilen faktörlere göre puanları karşılaştırıldığında farklılık önemsiz bulunmuştur ($p>0,05$).

Araştırmanın on altıncı alt amacı olan, “Denizbank internet bankacılığı bankacılık işlemleri hizmetine ilişkin katılımcıların internete bağlanma yerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 69’da verilmiştir. Tablo 69’da ölçümle elde edilmiş bir değişken yönünden bağımsız ikiden fazla bağımsız grup karşılaştırıldığı için varyans analizi kullanılmıştır.

Tablo 69: Katılımcıların İnternete Bağlanma Yerine Göre Denizbank İnternet Şubesinin Bankacılık İşlemleri Hizmeti Konusundaki Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

	İnternete Bağlanma Yeri	n	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İnternet Şubesine Her Zaman Kolayca Girme ve İşlemleri Hızlı Doğru Olarak Tamamlama	Evden	41	3,66	,54	2,07	0,057
	İşyerinden	17	4,20	,37		
	İnternet kafeden	9	3,70	1,04		
	Cep telefonundan	97	3,88	,53		
	Ev ve işyerinden	65	3,78	,54		
	Ev, işyeri ve cep telefonu	26	3,83	,51		
İnternet Şubesinin Kişisel Bilgileri Korumasından Dolayı Güven Vermesi	Evden	41	3,70	,70	3,07	0,052
	İşyerinden	17	4,39	,42		
	İnternet kafeden	9	4,16	,50		
	Cep telefonundan	97	4,04	,59		
	Ev ve işyerinden	65	4,01	,70		
	Ev, işyeri ve cep telefonu	26	3,89	,62		
İnternet Şubesinin Problem Çıktığında Hızla İlgilenmesi	Evden	41	3,81	,79	1,11	0,351
	İşyerinden	17	4,05	,54		
	İnternet kafeden	9	4,14	,62		
	Cep telefonundan	97	3,90	,68		
	Ev ve işyerinden	65	4,09	,67		
	Ev, işyeri ve cep telefonu	26	4,00	,85		
İnternet Şubesinde İşlem Masraflarının Düşük Olmasında Duyulan Memnuniyet	Evden	41	3,94	,69	0,53	0,753
	İşyerinden	17	4,13	,67		
	İnternet kafeden	9	4,07	,54		
	Cep telefonundan	97	4,02	,66		
	Ev ve işyerinden	65	4,08	,65		
	Ev, işyeri ve cep telefonu	26	4,17	,68		

İnternet Şubesinde İşlem Yapmanın Zaman Tasarrufu Sağlaması	Evden	41	3,81	,70	0,88	0,492
	İşyerinden	17	4,17	,46		
	İnternet kafeden	9	3,94	,52		
	Cep telefonundan	97	3,88	,67		
	Ev ve işyerinden	65	3,93	,74		
	Ev, işyeri ve cep telefonu	26	3,78	,63		

Tablo 69'a bakıldığında, bireylerin internete bağlanma yerine göre internet şubesinin bankacılık işlemleri hizmeti konusunda elde edilen faktörlere göre puanları karşılaştırıldığında farklılık önemsiz bulunmuştur ($p>0,05$).



TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre:

- Çalışmaya alınan toplam 255 bireyin %72,9 erkek, %27,1 kadındır. Çalışmaya aldığımız bireylerin %65,5'i Denizbank Erzincan şubesi müşterilerinden, %34,5'i Denizbank Tercan ilçesi müşterilerinden oluşmaktadır. Çalışmaya alınan bireyler eğitim durumlarına göre incelendiğinde, bireylerin %4,7'si ilkokul, %13,3 ortaokul, %30,2'si lise, %21,6'sı ön lisans, %24,3'ü üniversite, %5,9'u ise yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Bireylerin mesleklere göre dağılımları incelendiğinde bireylerin %36,5'i memur, %26,2'si özel sektör, %3,9'u emekli, %6,7'si serbest meslek, %3,9'u işveren, %3,9'u çalışmayan, %10,6'sı işçi, %7,8'i çiftçi olduğu görülmektedir. Bireylerin internete bağlanma durumları incelendiğinde bireylerin %38,5'inin cep telefonundan, %25,5'inin ev ve iş yerinden, %16,1'inin evden, %10,2'sinin ev, iş yeri ve cep telefonundan, %6,7'sinin iş yerinden, %3,5'inin internet kafeden internete bağlandıkları görülmektedir. Bireylerin işlem yapma süresi değerlendirildiğinde minimum süre 1 dk. maksimum süre 15 dk. olup, bağlanma süresi $6,81 \pm 3,80$ 'dir. Ortanca bağlanma süresi ise 5 dk. olarak bulunmuştur.
- Çalışmaya aldığımız 255 bireyin minimum yaşı 20, maksimum yaşı 63 olup yaş değerleri $38,08 \pm 10,12$ olarak bulunmuştur. Ortanca yaş ise 37 olarak bulunmuştur. Karadirek'in (2014) araştırmasında, araştırmaya katılan bireylerin %63'ünü 18-33 yaş aralığında yer alan bireylerin internet bankacılığı kullanıcıları olduğu ortaya çıkmıştır. Kalkan'ın (2013) çalışmasında ise, bireylerin yaş durumları da internet bankacılığını etkileyen bir etken olmuştur ki gençlerin internet bankacılığına daha sıcak yaklaştıkları sonucu saptanmıştır. Bu bağlamda, internet bankacılığı kullanım yaş aralığının daha çok genç nüfusun kullandığını söyleyebiliriz.
- Yapılan işlemler incelendiğinde birinci sırada hesaplarla ilgili bilgi alma, ikinci sırada havale yapma, üçüncü sırada EFT, dördüncü sırada fatura-

vergi ödeme, beşinci sırada kredi kartı işlemleri, altıncı sırada altın alım satımı, yedinci sırada döviz alım satımı, sekizinci sırada borsa işlemleri, dokuzuncu sırada ise cep TL yükleme işlemleri sırasıyla en çok yapılan işlemler olduğu görülmüştür.

- Bilgi sunma hizmetlerine ilişkin bulgular incelendiğinde, bireylerin bu bölümde 13 soruya verdiği cevapların istatistiksel dağılımlarında, çoğunluğu katılıyorum şeklinde cevap verdikleri ortaya çıkmıştır. Bu çerçevede katılımcıların Denizbank internet bankacılığı bilgi sunma hizmetlerinden memnun olduğunu söylenebilir.
- Bankacılık işlemleri hizmetine ilişkin bulgular incelendiğinde, bireylerin bu bölümde 18 soruya verdikleri cevapların istatistiksel dağılımlarında, çoğunluğu katılıyorum şeklinde cevap verdikleri ortaya çıkmıştır. Bu çerçevede katılımcıların Denizbank internet bankacılığı bankacılık hizmetlerinden memnun olduğu söylenebilir.
- Gökmen'in (2013) araştırmasında da internet bankacılığında müşteri memnuniyeti, şube bankacılığına göre daha yüksek bir düzeyde olduğu görülmüştür. Bu bağlamda elde edilen bulgularda katılımcıların çoğunun katılıyorum şeklinde cevap vermesi internet bankacılığının sağladığı sınırsız zaman, yer, çeşit ve kalite faydasına bağlı olabilir. Ayrıca, işlem ücretinin düşük olması, kolay erişim, zamandan tasarruf, güvenilirlik gibi unsurların müşterilere sunulması; birçok işlemi aynı anda gerçekleştirme şube bankacılığına oranla, internet bankacılığında daha çok memnun olunmasına etki eden unsurlar olduğu söylenebilir.
- Bilgi sunma hizmetleri çerçevesinde katılımcıların cinsiyet, yerleşim yeri, yaş grubu, meslek grubu, internet bağlanma yerine göre farklılık önemsiz bulunmuştur.
- Bilgi sunma hizmetleri çerçevesinde eğitim düzeylerine göre bireylerin internet şubesini beklentileri karşılama nedeniyle tavsiye etme puanları karşılaştırıldığında farklılık önemsiz bulunmuştur ($p>0,05$). Eğitim düzeylerine göre bireylerin internet şubesinde bilgilerin iyi sınıflandırılması ve kolay bulunması puanları karşılaştırıldığında ise

farklılık önemli bulunmuştur ($p<0,05$). Eğitim düzeylerine göre puanlar ikişerli karşılaştırıldığında, ilkokul mezunu olanlarla, lise mezunu olanlar, ilkokul mezunu olanlarla, ön lisans mezunu olanlar, ilkokul mezunu olanlarla üniversite mezunları arasındaki farklılık önemli bulunurken bunun nedeni ilkokul mezunu olan bireylerin ölçek puanları diğer eğitim gruplarından daha düşük olduğu için fark göstermiştir ($p<0,05$), diğer eğitim grupları arası farklılık ise önemsiz bulunmuştur ($p>0,05$).

- Bankacılık işlemleri hizmeti çerçevesinde katılımcıların cinsiyet, yerleşim yeri, yaş grubu, meslek grupları, internete bağlanma düzeylerine göre farklılık önemsiz bulunmuştur.
- Bankacılık işlemleri hizmetleri çerçevesinde; eğitim düzeyine göre bireylerin internet şubesine her zaman kolayca girme ve işlemleri hızlı doğru olarak tamamlama faktörüne ilişkin puanlar karşılaştırıldığında gruplar arası farklılık önemli bulunmuştur ($p<0,05$). Eğitim gruplarında bireylerin puanları ikişerli karşılaştırıldığında ilkokul ile ortaokul arasında ilkokul ile lise arasında, ilkokul ile ön lisans arasında, ilkokul ile üniversite arasında, ilkokul ile yüksek lisans arasında fark bulunurken ($p<0,05$), diğer eğitim grupları arasında fark bulunmamıştır ($p>0,05$).
- Elde edilen bulgular incelendiğinde bilgi sunma hizmeti ve bankacılık hizmetleri işlemleri yönünden eğitim düzeyine göre çıkan anlamlı farklılıklar internet kullanımı işlemlerinin eğitim ile ilişkili olduğu söylenebilir.
- Araştırmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde benzer konularda çalışan araştırmacıların sonuçları ile benzerlik gösterdiği görülmüştür. İşler'in (2015) araştırmasında internet bankacılığı hizmet kalitesi araştırmasına katılanların EFT işlemini en sık kullandığı, diğer işlemlerin sıklık sıralaması ise, hesap izleme, kredi kartı işlemleri, havale, fatura yatırma, cep telefonuna dakika yükleme, altın işlemleri, döviz işlemleri ve borsa işlemleri şeklinde olduğu görülmüştür. Bu bağlamda araştırmada ortaya çıkan bulgularda katılımcıların en çok kullandığı işlemler hesaplarla ilgili bilgi alma, havale yapma, EFT, fatura/vergi ödeme, kredi

kartı işlemleri, altın alım satımı, döviz alım satımı, borsa işlemleri, cep TL yükleme işlemleri sırasıyla yer aldığı görülmüştür. İnternet bankacılığında hesap ile ilgili bilgi alma, EFT ve havale en çok yapılan işlemler olarak sıralanabilir.

Araştırmada bulgu ve sonuçlar değerlendirildiğinde, internet bankacılığında eğitim düzeylerine göre bireylerin internet şubesinde, bilgilerin iyi sınıflandırılması ve kolay bulunması ile bireylerin internet şubesine her zaman kolayca girme işlemleri hızlı ve doğru olarak tamamlama faktörlerine ilişkin puanları karşılaştırıldığında, eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin internet bankacılığı kullanımından memnun olduğu ve internet bankacılığını kullandığı ortaya çıkmıştır. Bu çerçevede internet bankacılığı kullanımı konusunda internet bankacılığının hizmet kalitesini artırmak için bankaların kullanıcılara daha fazla bilgilendirme yapması ve internet bankacılığı kullanım oranını artırmak için farkındalık sağlayabilir. Araştırma sonucunda internet kullanım oranının daha fazla genç ve yetişkin nüfus tarafından tercih edildiği bulgusuna dayalı olarak, internet bankacılığı kullanımının her yaş grubundan bireylere ulaşması bakımından bankalar çalışmalarını yoğunlaştırabilirler. Ayrıca bankalar kullanıcılara teknolojideki son yenilikleri sunma ve bankacılık hizmetleri konusunda bilgilendirme yaparak daha etkili tanıtımlar sağlayabilirler.

Teknolojideki hızlı değişim ve kullanıcıların beklentilerindeki farklılaşma sebebiyle, araştırma farklı zaman dilimlerinde yeniden uygulanarak ilgili alana güncel bilgiler kazandırması açısından katkı sağlayabilir.

KAYNAKLAR

- Akın, M. (2007). *Sanal Hizmetlerde Hizmet Kalitesi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Altınışik, F. (2000). “Şimdi On-Line Bankacılık Moda”, *Bankacılık Dünya Dosyaları*, Mart, 10.
- Altuğ, O. (2000). *Banka İşlemleri ve Muhasebesi*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Aydemir, N. (2004). *Dünden Bugüne Türkiye’de Bankacılık*. Ankara.
- Babuşcu, Ş. (1997). *Bankacılıkta Risk Derecelendirmesi (Rating) ve Türk Bankacılık Sektöründe Uygulanması. Sermaye Piyasası Kurulu*, Ankara.
- Barışık, S. ve Temel, H. (2007). İnternet Bankacılığı ve Güvenlik Unsurlarının Bilinirliği Zkü İibf Uygulaması. *Karaman İibf Dergisi*, 13.
- Bulut, Y.E. (2013). *İnternet Banking As A Case Of Financial Innovation in Turkey*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Büyüköztürk, Ş. ve diğerleri. (2011). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (8. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Ceylan, H., Genç, E. ve Erem, I. (2013). Tüketicilerin İnternet Bankacılığını Benimsemesini Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli ile Araştırılması, *Anadolu Üniversitesi Dergisi*, 13(3), s. 143-154.
- Çivi, H. (1985). *Türkiye’de Bankacılık Teori, Uygulama ve Sonuçlar*. Ankara: Fon Matbaası.
- Dikkatli, M. (2016). *Alternatif Dağıtım Kanallarının Müşteriler Üzerine Etkisi: Şube ve İnternet Bankacılığı Arasında Bir Karşılaştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dolanbay, C. (2000). *Yeni Ekonomide Başarının Anahtarı E-ticaret-Strateji ve Yöntemler*. Pusula.
- Doğan, M., Şen, R. ve Yılmaz, V. (2015). İnternet Bankacılığına İlişkin Davranışların Planlanmış Davranış Teorisi ve Teknoloji Kabul Modeli Kullanılarak Önerilen Bir Yapısal Eşitlik Modeliyle İncelenmesi, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 8/2.
- Ekiz, D. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.

- Er, S. (2009). *Devletin Bankacılık Sektöründe Düzenleyici Denetleyici ve Türkiye Uygulaması*. İstanbul: İnter Basım.
- Eralp, Ö. (2012). *İnternet Bankacılığı ve Kredi Kartı Dolandırıcılığının Teknik, Hukuki ve Cezai Boyutu*. Ankara: Eralp Kitap Basım Yayıncılık.
- Erdem, A. ve Efiloğlu Ö. (2002). *Bilgi Çağında Elektronik Ticaret. 8. Türkiye'de İnternet Konferansı*. İstanbul, 8, s. 30-48.
- Güney, A. (2015). *Banka İşlemleri*. İstanbul: Beta Basın Yayım.
- Günel, M. (2001). *Türk Bankacılık Sektörünün Sorunları ve Geleceği*. Ankara.
- Günay, Ö. (2013). *İnternet Bankacılığında Yatırım Ürünlerinin Kişisel Yatırımları Artırmaya Etkisi ve Türkiye'de İnternet Bankacılığı Üzerine Bir İnceleme*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü.
- Işkın, S. A. (2012). *Elektronik Bankacılık Hizmetleri ve Denetimi*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- İşler, A. (2015). *Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık Uygulamalarının E-Hizmet Kalitesinin Kullanıcıları Tarafından Değerlendirilmesi: Kuveyt Türk Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Zonguldak: Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karasar, N. (2000). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karasar, N. (2011). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Nakip, M. (2006). *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve SPSS Destekli Uygulamalar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Neuman, L. (2013). *Toplumsal Araştırma yöntemleri Nitel ve Nicel Yaklaşımlar 1. Cilt*. (Çev. S. Özge). Ankara: Siyasal Yayın Dağıtım.
- Öcal, T. (1990). *Para ve Banka*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Özoğlu, B. (2010). *Tüketici Odaklı Yaklaşım İle İnternet Bankacılığı Faaliyetlerini Değerlendirmeye Yönelik Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kayseri: Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özcan, Z. (2007). *Türkiye'de Elektronik Bankacılık: İnternet Bankacılığı Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Parasız, İ. (2007). *Modern Bankacılık Teori ve Uygulama*. Bursa: Ezgi Kitapevi.
- Polatoğlu, V.N., ve Ekin, S. (2001). An Empirical Investigation of The Turkish Consumers Acceptance Of Internet Banking Services, *International Journal of Bank Marketing*, 19(4), 156-165.
- Şahözkan, B. C. (2003). *Banka Birleşmeleri*. Türkiye Bankalar Birliği.
- Saiz, B. S. ve Pilorge, P. (2010). “*Understanding Customer Behavior in Retail Banking: The Impact of the Credit Crisis Across Europe, Ernst&Young*”, [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Understanding_customer_behavior_in_retail_banking__February_2010/\\$FILE/EY_Understanding_customer_behavior_in_retail_banking_-_February_2010.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Understanding_customer_behavior_in_retail_banking__February_2010/$FILE/EY_Understanding_customer_behavior_in_retail_banking_-_February_2010.pdf), (Erişim 20.05.2017).
- Sathye, M. (1999). Adoption of Internet Banking by Australian Consumers: An Empirical Investigation, *International Journal of Bank Marketing*. 17 (7): 324-334.
- Shih, Y. ve Fang, K. (2004). The Use of Decomposed Theory of Planned Behaviour to Study Internet Banking in Taiwan, *Internet Research*. 14 (3): 213-223.
- Şiker, P. (2011). Müşterilerin İnternet Bankacılığını Benimsemelerine Yönelik Keşifsel Bir Araştırma, *İnternet Uygulamaları ve Yönetim Dergisi*, 2(2), 35-50.
- Sohail, M.S. ve Shanmugham, B. (2000). E-Banking and Customer Preferences in Malaysia: an Empirical Investigation. *Information Science*, 150: 207-217.
- Sümbüloğlu, K. ve Sümbüloğlu, V. (2016). *Biyoistatistik*. Ankara: Hatipoğlu Yayınevi.
- Takan, M. (2001). *Bankacılık Teori Uygulama ve Yönetim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Takan, M. ve Boyacıoğlu, M. A. (2015). *Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem*. İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Türkiye Bankalar Birliği. (1998). *40. Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türk Bankacılık Sistemi '1958-97'*. İstanbul: Altan Matbaacılık.
- Türkiye Bankalar Birliği. (2017). “*İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri-2017 Mart*”, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> , (Erişim:11.03.2018).

- Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası. (1996). *Türkiye’de Elektronik Ödemeler Sistemi: Genel Değerlendirme*.
- Usta, R. (2005). Tüketicilerin İnternet Bankacılığını Kullanmama Nedenleri Üzerine Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 6 (5): 279-290.
- Uyar, S. (2003). *Bankacılık Krizleri*. İstanbul: Ziraat Matbaacılık.
- Uzundağ, Ş. (2013). *Türkiye’de İnternet Bankacılığının Gelişimi Ve İnternet Bankacılığına İlişkin Tüketici Davranışları Analizi Aydın İli Merkezinde Görev Yapan Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Vurucu, M. ve Arı, M. U. (2015). *Güncel Gelişmeler Işığında Bankacılık Ürün ve Hizmetleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yavuz, A.E. (2017). *Türk Bankacılık Sektöründe Penetrasyon; İnternet Bankacılığı ve Mobil Bankacılık Ürünlerindeki Penetrasyonun Analizi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

EKLER

Ek-1

Denizbank İnternet Bankacılığı

Sayın Denizbank İnternet Bankacılığı Kullanıcısı:

Bu anket formu, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yürütülen “Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığı Uygulamalarının Kullanıcılar Tarafından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma (Denizbank Fhg Örneği)” adlı “Yüksek Lisans Tez Çalışması” için hazırlanmıştır. Aşağıdaki anket formunda konu ile ilgili bazı sorular yer almaktadır. Lütfen soruları size uygun şekilde cevaplayınız.

Ankette yer alan soruları lütfen Denizbank İnternet Bankacılığı ile ilgili deneyimlerinizi düşünerek cevaplayınız. Ankette, bilgi sunma hizmeti kapsamında ‘13’ soru, bankacılık işlemleri hizmeti kapsamında ‘18’ soru bulunmaktadır. Çalışma sonucu elde edilecek bilgiler, bilimsel amaç dışında hiçbir şekilde kullanılmayacaktır.

Değerli vaktinizi ayırdığınız ve sağladığınız katkı için teşekkür ederim.

Yüksek Lisans Öğrencisi
Onur GÜLER
05053046116
onur.guler@denizbank.com

A. Bilgi Sunma Hizmeti

Aşağıdaki sorularda "Denizbank İnternet Bankacılığı" yerine "bankacılığı" ifadesi kullanılmıştır.	1 - Hiç Katılmıyorum	2 - Katılmıyorum	3 - Ne Katılıyorum / Ne Katılmıyorum	4 - Katılıyorum	5 - Tamamen Katılıyorum
Denizbank İnternet...					
1. bankacılığı görsel olarak çekicidir.					
2. bankacılığı bilgileri kullanışlı bir biçimde sınıflandırmıştır.					
3. bankacılığındaki bilgiler günceldir.					
4. bankacılığında aradığım bilgiyi kolayca bulamam.					
5. bankacılığının kullanımı kolaydır.					
6. bankacılığında sayfalar doğru olarak yüklenir ve çalışır.					
7. bankacılığının sayfaları hızlı yüklenir.					
8. bankacılığının sayfası kilitlenmez.					
9. bankacılığı hakkında başkalarına olumlu şeyler söylerim.					

10. bankacılığını başkalarına tavsiye ederim.					
11. bankacılığının gelecekte de internetteki bankacılık işlemlerim için kullanmaya devam edeceğim.					
12. bankacılığı, iyi bir online bankacılık sitesi konusundaki beklentilerimi karşılamaktadır.					
13. bankacılığının sunmuş olduğu bilgi verme hizmetinden memnunum.					

B. Bankacılık İşlemleri Hizmeti

Aşağıdaki sorularda "Denizbank İnternet Bankacılığı" yerine "bankacılığı" ifadesi kullanılmıştır.	1 - Hiç Katılmıyorum	2 - Katılmıyorum	3 - Ne Katılmıyorum / Ne Katılıyorum	4 - Katılıyorum	5 - Tamamen Katılıyorum
Denizbank İnternet...					
1. bankacılığı, işlem yapmak için her zaman kullanıma hazırdır.					
2. bankacılığında kolayca hesabıma giriş yapabilirim.					
3. bankacılığında işlemlerimi hızlı ve kolay bir şekilde tamamlayabilirim.					
4. bankacılığında işlem yapmak, şubeden işlem yapmaya göre zaman tasarrufu sağlamaz.					
5. bankacılığında sayfaları, bilgilerimi girdikten sonra kilitlenmez.					
6. bankacılığında kayıtlı işlemlerim doğru tutulur.					
7. bankacılığında gerçekleştirdiğim online işlemler, daima geçerli ve doğru olarak yerine getirilir.					
8. bankacılığı, kişisel bilgilerimi diğer siteler ile paylaşmaz.					
9. bankacılığı, kişisel bilgilerimi başka amaçlarla kullanmaz.					
10. bankacılığında online işlem yaparken kendimi güvende hissederim.					
11. bankacılığının kişisel bilgilerimi ve hesap bilgilerimi güvenli olarak saklayacağına inanıyorum.					
12. bankacılığında, müşteri hizmetleri yetkilisine ulaşmam için bir telefon numarası bulunmaz.					
13. bankacılığında telefonla yaptığım isteklere ve sorduğum sorulara anında cevap alırım.					
14. bankacılığı, eğer işlemim gerçekleşmezse ne yapmam gerektiğini söyler.					
15. bankacılığı, problemlerle zamanında ilgilenir.					

16. bankacılığında işlem masrafları düşüktür.					
17. bankacılığında elde ettiğim toplam değer, masraf ve çabalarım karşı tatmin edicidir.					
18. bankacılığının sunmuş olduğu bankacılık işlemleri hizmetinden memnunum.					

C. Demografik Bilgiler

1 – Cinsiyetiniz?	
Erkek	
Kadın	

2 – Yaşınız?	
---------------------	--

3- İkamet Ettiğiniz Yerleşim Yeri?	
Erzincan	
Tercan	

4- Eğitim Durumunuz?	
a) İlkokul	
b) Ortaokul	
c) Lise	
d) Ön Lisans	
e) Üniversite	
f) Yüksek Lisans	
g) Doktora	

5 – Mesleğiniz?	
a) Memur	
b) Özel Sektör Çalışanı	
c) Emekli	
d) Serbest Meslek	
e) İşveren	
f) Öğrenci	
g) Çalışmıyor	
h) İşçi	
i) Çiftçi	
j) Diğer...	

6- İnternete Nereden Bağlanıyorsunuz?	
a. Evden	
b. İşyerinden	
c. Okuldan	
d. İnternet Kafeden	
e. Cep Telefonundan	
f. Diğer...	

7- İnternet Bankacılığında İşlem Yapma Süreniz Ne Kadar Zaman Almaktadır?

8- İnternet Şubesinde Yaptığınız Aşağıdaki İşlemleri (En Sık Yaptığınız İşlemin Yanına 1, Sonraki İşlemin Yanına 2, Sonraki İşlemin Yanına 3... Yazarak) Sıralayabilir Misiniz? Sadece Yaptığınız İşlemler İçin Öncelik Sırası Yazınız.	
Hesaplarla İlgili Bilgi Alma	
Havale	
EFT	
Fatura, Vergi Ödeme	
Kredi Kartı İşlemleri	
Altın Alım Satımı	
Döviz Alım Satımı	
Borsa İşlemleri	
Cep Telefonuna TL Yükleme	
Diğer...	
Eklemek İstedığınız Görüş Ve Önerileriniz Varsa Lütfen Yazınız.	

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Onur Güler

Doğum Yılı ve Yeri : 1987/ Sivas

Eğitim Durumu:

Lisans Öğrenimi : Kafkas Üniversitesi İİBF-İktisat (2006-2010)

Ön Lisans Öğrenimi : Anadolu Üniversitesi-İnsan Kaynakları Yönetimi
(2011-2013)

Yabancı Dili : İngilizce

İş Deneyimi : Denizbank Fhg Refahiye Şubesi Bankacılık Hizmetleri
Temsilcisi-Uzman

İletişim:

Cep Numarası : 0505 304 61 16

E-Posta Adresi : onrglr6387@gmail.com