

KAMU ÇALIŞANLARININ İNTERNET BANKACILIĞI KULLANMA DURUMLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Pınar ÖZDEMİR KARACA¹

ÖZET

Teknolojinin hızla gelişmesi, yaşamın her alanını etkilediği kadar bankacılık sektörünü de etkilemiştir. Bankacılık sektöründeki hizmetler çeşitlenmiş ve yeni bir boyut kazanmıştır. Bu boyutlardan biri de internet bankacılığıdır. İnternet bankacılığı elektronik paranın kullanıldığı bir alandır. İnternet bankacılığı hizmeti veren bankaların maliyetleri azalmış, bankacılık hizmet alanları genişlemiştir. Ayrıca internet bankacılığı, müşterilere zaman ve mekandan bağımsız işlem yapma olanağı sağlamıştır. İnternet bankacılığının sağladığı avantajların yanı sıra birtakım dezavantajlarda bulunmaktadır. Bunlardan en önemli güvenlik sorunudur. Kötü niyetli kullanıcılar, müşterilerin şifrelerini, kullanıcı adlarını ve hesaplarını ele geçirerek müşteri hesaplarını kontrol etmektedir. Fakat bankalar bu olumsuz duruma karşı güvenlik önlemlerini arttırmaktadır. Bu çalışmanın amacı; kamu çalışanlarının internet bankacılığı kullanma durumlarını saptamak, internet bankacılığı kullanım durumları ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını saptamaktır. Çalışmanın örneklemini, kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak seçilen Kırklareli ili Lüleburgaz ilçesinde görev yapan kamu çalışanları oluşturmaktadır. Bir anket formuyla elde edilen veriler, istatistikî yöntemlerle analiz edilerek, tablolarla yorumlanmıştır. Araştırma sonucunda kamu çalışanlarının; internet bankacılığı kullanım durumları ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kamu çalışanları, bankacılık, internet bankacılığı.

A RESEARCH ON THE INTERNET BANKING USAGE STATUS OF THE PUBLIC EMPLOYEES

ABSTRACT

The rapid development of technology affect all areas of life and has also an impact on the banking sector. The services of the banking sector have been diversified and gained a new dimension. One of these dimensions is the Internet Banking. Internet Banking is an area where the electronic money is used. Internet Banking services has reduced the costs of the issuing bank and the banking service area has expanded. Moreover the Internet Banking has provided opportunities for the customers to take action regardless of time and space. It can be seen that the services provided by the Internet Banking has as well as some advantages and also disadvantages. The most important of these is the security problem. Malicious users capture the passwords, user names and accounts of the customers and control the customer accounts. But the banks increase security measures against this negative situation. The goal of this study is; to determine the internet banking usage status of the public employees and to determine if there is a significant discrepancy between the internet banking usage status and the socio-demographic factors. The public employees who are working in Lüleburgaz country of the Kırklareli province are forming the sample group of this study; whom are chosen by simple by simple random sampling technique. The data obtained from the survey are analysed using the statistical methods and further interpreted with the tables. The research revealed thatteher is a significant discrepancy between the internet banking usage status of the public employees and the socio-demographic factors.

Keywords: Public employees, banking, internet banking.

¹ Öğr. Gör., Kırklareli Üniversitesi Lüleburgaz Meslek Yüksekokulu, pinar.ozdemir@hotmail.com

Giriş

Bilişim sektöründeki teknolojik gelişmelerle birlikte bilgisayar ve internet her geçen gün günlük yaşamımızdaki yerini daha da sağlamlaştırmaktadır. Bilişim sektörünün önde gelen kullanıcı ve destekçilerinden biri olan bankacılık sektörü ise, yenilikleri kolay ve hızlı bir şekilde bünyesine katabilen, değişime açık bir sektördür. Bankacılık sektöründe, başlarda yalnızca şube bankacılığı kanalıyla işlemlerinin gerçekleştirilmesi için kullanılan bilgisayar, internet ve diğer otomasyon sistemleri zamanla yaygınlaşmaya ve tüm bankacılık hizmetleri için kullanılmaya başlanmıştır. Böylelikle, işlemler kolaylaşmış, maliyet ve riskler en aza indirilmiş ve zamandan tasarruf edilmeye başlanmıştır. Bankacılık için bir dönüm noktası sayılabilecek internet bankacılığı da bu gelişmelerle birlikte ortaya çıkmıştır. İnternet bankacılığı, hesap açma, kredi kartı ve kredi işlemleri gerçekleştirme, para transferi yapma vb. birçok bankacılık hizmetinin uzaktan yapıldığı dağıtım kanalını ifade etmektedir. Yani internet bankacılığı, günümüzde fiziksel şubelerden yapılan hemen hemen tüm işlemlerin uzaktan dağıtım kanalı olarak internet üzerinden gerçekleştirilmesi olarak tanımlanabilir. İnternet bankacılığını ülkemizde ilk defa kullanıma açan banka 1997 yılında Türkiye İş Bankası olmuştur. İnternet bankacılığı kanalını kullanmak isteyen bankaların, büyük teknolojik yatırımlar yapması gerektiğinden, ilk başlarda bu kanaldan kar sağlamları mümkün olmamıştır. Bu nedenle geleneksel yapıdaki bankaların bazıları, internet bankacılığı hizmetlerine başlarken “bankamızın da bir internet şubesi bulunsun” mantığıyla hareket etmiş ancak, zamanla bu bankacılık kanalının da diğer kanallar gibi geniş bir müşteri portföyüne hizmet verebilecek, rekabet üstünlüğü sağlayabilecek ve imajlarını olumlu yönde etkileyebilecek kapasitede bir kanal olduğu görmüş ve internet bankacılığına verdikleri önemi arttırmışlardır. İnternet bankacılığının ilk aşamada büyük yatırımlar gerektirmesinin yanı sıra bir diğer olumsuz yönü de şubelerde gerçekleşen birebir müşteri ilişkilerindeki olumlu yönlerin ortadan kalkmasıdır (www.tbb.org.tr, 16.06.2016; www.muze.isbank.com.tr, 16.06.2016; Çınar, Yavuz ve Aslan, 2012; Okumuş, Bozbay ve Dağlı, 2010; Pala ve Kartal, 2010; Gaziler, 2006; Biçer, 2006; Toroman, 2002).

Ancak bu dezavantajların yanında, internet bankacılığının bankalara sağladığı çeşitli avantajlar da bulunmaktadır. Bu avantajlardan bazıları; fiziksel şubelerin yoğunluğunun ve personel sayılarının azaltılması, maliyetlerin düşürülmesi, yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ve pazarlanması, yeni müşterilerin edinilmesi, bu yolla satışların artırılması, sahip olunan müşterilerin elde tutulması, marka imajının güçlendirilmesi, ulaşılan müşteri sayısının ve sadakatinin artırılması, müşteri ilişkilerinde kolaylık sağlanması, daha etkin müşteri hizmetlerinin sunulması ve piyasadaki değişikliklere daha hızlı şekilde uyum sağlayabilmedir (Eroğlu ve Yücel, 2012; Okumuş, Bozbay ve Dağlı, 2010).

İnternet bankacılığı, bankaların yanı sıra müşterilere de çeşitli avantajları sağlamaktadır. Bu avantajları şu şekilde sıralamak mümkündür (www.yapikredi.com.tr, 12.06.2016; Bora, 2010; Gül, 2003):

- Hızlı, kesintisiz ve güvenli işlem yapabilme,
- İşlemleri daha düşük maliyetle gerçekleştirebilme,
- Zamandan tasarruf sağlayabilme,
- Zamandan ve mekandan bağımsız işlem yapabilme,
- Şubeye gitmeden ve sıra beklemeden işlemleri gerçekleştirebilme,
- Görerek ve seçerek bankacılık işlemi yapabilme,
- Detaylı rapor ve bilgi alabilme,
- Çok çeşitli bankacılık ürünlerini görerek bu ürünlerden faydalanabilme.

Alanyazında internet bankacılığına yönelik birçok araştırma bulunmaktadır. Gülmez ve Kitapçı'nın 2006'daki çalışmasında internet bankacılığı üzerinden en fazla tercih edilen bankacılık hizmetlerinin başında havale ve EFT'nin geldiği, bu hizmeti sırasıyla; günlük hesap hareketlerini izleme ve düzenli ödemelerin izlediği; Oktay ve Orçanlı'nın (2014) çalışmasında ise, hesap bilgilerinin kontrol, para transferi (havale/EFT vb.), kredi kartı işlemleri olduğu; Armağan ve Temel'in 2016'daki çalışmasında da yine para transferi, havale, kredi kartı işlemleri, bakiye durumlarının kontrol etme ve fatura/harç vergi vb. ödemelerin yapılması olduğu; Yavuz ve Aslan'nın (2012) çalışmasında da hesap bilgilerinin kontrol, kredi kartı işlemleri, para transferi ve fatura ödemeleri olduğu sonucuna varılmıştır.

Oktay ve Orçanlı'nın (2014) çalışmasında katılımcıların internet bankacılığını tercih etmelerindeki en önemli faktörlerin sırasıyla, zamandan tasarruf, bankada işlemler esnasında sıra beklememek, kullanım kolaylığı ve rahatlığı, çok hızlı işlem yapılabilmesi, günün her saatinde kullanılabilmesi olduğu; Yavuz ve Aslan'ın (2012) araştırmasında da zamandan tasarruf sağlaması, sıra beklemeden hızlı işlem yapılabilme, kullanımının kolay olması, her an erişilebilirliği ve işlem dökümünün görülebilmesi; Uzundağ'ın (2013) çalışmasında da yine, işlemlerin daha kısa sürede ve günün her saatinde yapılabilmesi; Bayrakdaroğlu'nun 2012'deki çalışmasında bir kez daha güvenlik ve gizlilik başta olmak üzere, yenilikçi olma, kullanım kolaylığı, farkında olma, internet bağlantısının kalitesi, sosyal çevrenin etkisi ve bilgisayar kullanma yeterliliği; ve bir başka çalışma olan Çakmak, Güneşer ve Terzi'nin 2011 yılındaki araştırmalarında da diğer çalışmalarla benzer sonuçlara ulaşılmış, daha az maliyetle işlem yapma, zaman kazanma, kullanım kolaylığı gibi faktörler tespit edilmiştir.

Gülmez ve Kitapçı'nın (2006) çalışmasında bankacılık işlemlerinin internetten yapılmama nedenleri olarak güvenli olmaması, yeterli bilgiye sahip olmama ve hatalı ya da yanlış bir işlem yapabilme endişesi ve korkusu; Yavuz ve Aslan'ın (2012) çalışmasında ise güvensizlik, ihtiyaç duymama, hatalı işlem yapmaktan korkma ve karmaşık işlem yapısı; Uzundağ'ın (2013) çalışmasında hatalı işlem yapma olasılığı, internet bankacılığında bilgilerin dışarıdan ulaşılabilir korkusu, işlemlerin karışık yapıda olması ve verilen hizmetlerin yetersiz olması; Usta'nın (2005) araştırmasında da, tüketicilerin paralarını sanal aleme teslim etme konusunda duydukları güvenlik kaygıları sonuçlarına ulaşılarak alanyazındaki diğer çalışmalar bir kez daha desteklenmiştir.

Bu bağlamda bu çalışmada da, kamu çalışanlarının internet bankacılığı kullanma durumlarını saptamak, kullanım durumları, gerçekleştirdikleri işlem türleri, internet bankacılığı kullanma/kullanmama sebepleri ile sosyo-demografik değişkenler arasında bir anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amaçlanmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda geliştirilen hipotezler aşağıda yer almaktadır:

H₁: Kamu çalışanlarının internet bankacılığı kullanma durumları ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark vardır.

H₂: Kamu çalışanlarının internet bankacılığı ile gerçekleştirdikleri işlem türleri ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark vardır.

H₃: Kamu çalışanlarının internet bankacılığını kullanma sebepleri ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark vardır.

H₄: Kamu çalışanlarının internet bankacılığını kullanmama sebepleri ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark vardır.

Yöntem

Araştırmanın amacı, kamu çalışanlarının internet bankacılığı kullanma durumlarını saptayarak, internet bankacılığı kullanım durumları ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemektir. Dolayısıyla araştırma, var olan bir problemi, bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koymaya yönelik olması sebebiyle, betimsel araştırma modeli içerisinde yer almaktadır. Araştırma evrenini, 2015 yılında Kırklareli ili Lüleburgaz ilçesinde görev yapan çeşitli kamu çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma evreninin genişliği ve evren hacminin hesaplanma zorluğu nedeniyle, evrenin birimlerini oluşturan kamu çalışanlarının seçiminde kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Toplamda 150 anket formu dağıtılmış, bunlardan 141'i geri dönmüştür. Geri dönen anket formları incelenmiş; soruların yanıtlarının boş bırakıldığı, hatalı veya yanıltıcı yanıtların verildiği formlar değerlendirilmeye alınmamıştır. Sonuçta, kayıp veri içermeyen ve güvenilirlik bakımından şüphe uyandırmayan 138 anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırma verilerinin toplanmasında, veri toplama tekniklerinden anket tekniği (Ural ve Kılıç, 2006) kullanılmıştır. Veriler yazar tarafından oluşturulan ve iki bölümden oluşan bir anket formuyla elde edilmiştir. Birinci bölümde, katılımcıların sosyo-demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, bilgisayar okuryazarlık düzeyi) ve internet bankacılığı kullanma durumu ile ilgili beş soru; ikinci bölümde ise, katılımcıların internet bankacılığına ilişkin "internet bankacılığı ile gerçekleştirdikleri işlem türlerini, internet bankacılığı kullanma/kullanmama sebeplerini" belirlemeye yönelik üç sorudan oluşan ifadeler bulunmaktadır. Elde edilen veriler, SPSS paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Katılımcıların sosyo-demografik değişkenler ve internet bankacılığı kullanma durumları ile ilgili veriler üzerinde yüzdesel frekans dağılımları yapılmıştır. Katılımcıların internet bankacılığı kullanma

durumlarıyla sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için Ki-kare (Chi-Square) testinden ve tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır. Bu analiz yapılırken, gözenerlerde 5'in altında veri bulunması gibi nedenlerle ilgili satır ve sütunlar birleştirilmiş ve analizler yenilenmiştir (Özdamar, 1999; Ural ve Kılıç, 2006). Analiz sonucunda aralarında farklılık bulunan veriler çapraz tablolarda belirtilmiştir. Ancak internet bankacılığı kullanmama sebepleri ile eğitim ve bilgisayar okuryazarlık düzeyi açısından bir farklılık olup olmadığı, gözenerlerdeki veri dağılımının işlem yapmaya uygun olmaması sebebiyle sınınamamış, bu nedenle tablolarda sadece yüzdelik değerlere yer verilmiştir. Analiz sonuçları 0,05 anlamlılık düzeyine göre değerlendirilmiştir.

Bulgular

Tablo 1 incelendiğinde, katılımcıların %57,2'sinin erkek olduğu, çoğunluğun (%68,1) 26-45 yaş aralığında yer aldığı, yarısının (%50,0) lisans ve üzeri eğitime sahip olduğu görülmektedir. Elde edilen veriler ışığında, katılımcıların çoğunluğunun (%65,2) bilgisayar okuryazarlık düzeylerinin orta seviyede olduğu anlaşılmaktadır. Buradaki, bilgisayar okuryazarlığı kavramına açıklık getirmek gerekirse; bilgisayar okuryazarlığı, günlük yaşam kalitesini artırabilmek, günlük yaşamı kolaylaştırabilmek amacıyla temel bilgisayar donanımları bilgisine sahip olmak, yazılım türlerini bilmek, elektronik posta kullanabilmek, bilgisayar teknolojilerini takip edip öğrenebilmek gibi genel bir çerçevede bilgisayar bilgisine sahip olmayı ifade eden bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Kılınc ve Salman, 2006). Ayrıca tablodan yine kamu çalışanlarının yarısından fazlasının (%57,2) internet bankacılığı kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 1: Sosyo-Demografik Değişkenlerin Yüzdesel Frekans Dağılımları

	Değişkenler	N	%
Cinsiyet	Kadın	59	42,8
	Erkek	79	57,2
	TOPLAM	138	100
Yaş Grubu	18-25	14	10,1
	26-35	44	31,9
	36-45	50	36,2
	46 ve +	30	21,8
	TOPLAM	138	100
Eğitim Durumu	Lise	38	27,5
	Ön Lisans	31	22,5
	Lisans	53	38,4
	Lisansüstü	16	11,6
	TOPLAM	138	100
Bilgisayar Okuryazarlık Düzeyi	Başlangıç	32	23,2
	Orta	90	65,2
	İleri	16	11,6
	TOPLAM	138	100
İnternet Bankacılığı Kullanma Durumu	Evet	79	57,2
	Hayır	59	42,8
	Toplam	138	100

Katılımcı kamu çalışanlarının internet bankacılığına ilişkin ifadelerine verdikleri cevaplara Tablo 2'de yer verilmiştir. Bunun ışığında veriler incelendiğinde, internet bankacılığı kullananların (n=79) yarısından fazlasının (%58,2) tüm işlemlerini internet bankacılığı ile gerçekleştirdiği belirlenmiştir. Araştırmaya katılan kamu çalışanlarının internet bankacılığı kullanma sebeplerinin üst sıralarında "rutin işlemler için bankaya gitmeye gerek duymamak (%37,7), bankaya gidecek vakti olmamak (%34,1), işlemleri hızlı bir şekilde yapmak (%31,9), bankaların kalabalık ve can sıkıcı olduğunu düşünmek (%24,6)" ifadeleri yer almaktadır. İnternet bankacılığı kullanmama sebepleri olarak ise "güvenilir olduğunu düşünmemek (%35,5) ve hatalı işlemlerin yükümlülüğüne girmek istememek (%16,7)" en fazla tercih edilen ifadeler olmuştur.

Tablo 2: İnternet Bankacılığına İlişkin İfadelerin Yüzdesele Frekans Dağılımları

Değişkenler		n	%
İnternet Bankacılığıyla Gerçekleştirilen İşlem Türleri	Kira, fatura gibi rutin işlemler	17	21,5
	EFT, havale gibi işlemler	16	20,3
	Tüm işlemler	46	58,2
	Toplam	79	100
İnternet Bankacılığı Kullanma Sebepleri	Rutin işlemler için bankaya gitmeye gerek duymadığımdan	52	37,7
	Bankaya gidecek vaktim olmadığından	47	34,1
	Bankaların kalabalık/can sıkıcı olduğunu düşündüğümünden	34	24,6
	Rahatına düşkün biri olduğumdan	15	10,9
	İşlemlerimi insanlarla iletişime geçmeden yapmak istediğimden	11	8,0
	Güven duyduğumdan	13	9,4
İnternet Bankacılığı Kullanmama Sebepleri	İşlemlerimi hızlı bir şekilde yapmak için	44	31,9
	Güvenilir olduğunu düşünmediğimden	49	35,5
	Yeterli bilgim olmadığından	14	10,1
	Hatalı işlemlerin yükümlülüğüne girmek istemediğimden	23	16,7
	İşlemlerimi insanlarla iletişim halinde yapmak istediğimden	5	3,6
İşlemlerin zor ve karmaşık olduğunu düşündüğümünden	10	7,2	

H1: Kamu çalışanlarının internet bankacılığı kullanma durumları ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark vardır.

Katılımcıların internet bankacılığı kullanma durumları ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığının belirlenmesine yönelik yapılan Ki-kare testinde yalnızca yaş gruplarına göre ($\chi^2(2)=6,967$, $p=0,031$, $p<0,05$) anlamlı bir farklılık tespit edilmiş, diğer sosyo-demografik değişkenler bakımından anlamlı bir fark bulunamamıştır. Buna göre; H_1 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

İnternet bankacılığı kullanma durumu ile arasında anlamlı farklılık tespit edilen sosyo-demografik değişkene ilişkin veriler Tablo 3'teki çapraz tabloda sunulmuştur. Buna göre; internet bankacılığı kullanan katılımcıların yarısından fazlası 36 ve üzeri (%58) yaştaadır.

Tablo 3: Yaş Grupları ile İnternet Bankacılığı Kullanma Durumu Karşılaştırması

Değişkenler	İnternet Bankacılığı Kullanma Durumu						
	Evet		Hayır		Toplam		
	n	%	n	%	N	%	
Yaş Grubu	18-35	38	27,5	20	14,5	58	42,0
	36-45	30	21,7	20	14,5	50	36,2
	46 ve +	11	8,0	19	13,8	30	21,8
	Toplam	79	57,2	59	43,8	138	100

H2: Kamu çalışanlarının internet bankacılığı ile gerçekleştirdikleri işlem türleri ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark vardır.

Kamu çalışanlarının internet bankacılığı ile gerçekleştirdikleri işlem türleri ile sosyo-demografik değişkenler arasında farklılık bulunup bulunmadığının belirlenmesine yönelik Ki-kare testi yapılmıştır. Elde edilen verilere göre, katılımcıların eğitim durumları ($\chi^2(3)=31,094$, $p=0,000$, $p<0,001$) ve bilgisayar okuryazarlığı ($\chi^2(2)=18,720$, $p=0,000$, $p<0,001$) ile gerçekleştirdikleri işlem türleri arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Dolayısıyla, H_2 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Aralarında anlamlı farklılık tespit edilen ifadeler ve değişkenlere ilişkin frekans ve yüzdeler Tablo 4'te yer almaktadır. Bu veriler ışığında, internet bankacılığını kira, fatura, EFT, havale gibi işlemler için kullananların çoğunluğunun ön lisans ve altı eğitim seviyesine ve orta düzey bilgisayar okuryazarlık bilgisine; tüm işlemleri için kullananların ise lisans ve lisansüstü eğitim seviyesine ve ileri düzeyde bilgisayar okuryazarlık bilgisine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 4: Eğitim Durumu/Bilgisayar Okuryazarlığı ile İnternet Bankacılığı ile Gerçekleştirilen İşlem Türleri Karşılaştırması

Değişkenler		Kira Fatura, EFT, Havale Gibi İşlemler		Tüm İşlemler		Toplam	
		n	%	n	%	n	%
Eğitim Durumu	Lise	13	16,5	5	6,3	18	22,8
	Ön Lisans	13	16,5	6	7,6	19	24,1
	Lisans	5	6,3	27	34,2	32	40,5
	Lisansüstü	2	2,5	8	10,1	10	12,7
	Toplam	33	41,8	46	58,2	79	100
Bilgisayar Okuryazarlık Düzeyi	Başlangıç	11	13,9	3	3,8	14	17,7
	Orta	21	26,6	3	40,5	43	67,1
	İleri	1	1,3	11	13,9	12	15,2
	Toplam	33	41,8	46	58,2	79	100

H3: Kamu çalışanlarının internet bankacılığını kullanma sebepleri ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark vardır.

İnternet bankacılığı kullanım sebepleri ve sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olup Ki-kare testi ile kullanılmıştır. Analiz sonucunda yaş grubu, eğitim durumu ve bilgisayar okuryazarlık düzeyi ile internet bankacılığı kullanım sebepleri arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre; “rutin işlemler için bankaya gitmeye gerek duymadığımdan” ifadesi ile yaş grubu ($\chi^2(3)=7,884$, $p=0,048$, $p<0,05$) ve bilgisayar okuryazarlık düzeyi ($\chi^2(2)=9,997$, $p=0,007$, $p<0,05$); “bankaya gidecek vaktim olmadığından” ifadesiyle yaş grubu ($\chi^2(2)=7,101$, $p=0,029$, $p<0,05$) ve bilgisayar okuryazarlık düzeyi ($\chi^2(2)=8,675$, $p=0,013$, $p<0,05$); “bankaların kalabalık ve can sıkıcı olduğunu düşündüğümünden” ifadesiyle eğitim durumu ($\chi^2(3)=17,241$, $p=0,001$, $p<0,05$) ve bilgisayar okuryazarlık düzeyi ($\chi^2(2)=20,314$, $p=0,000$, $p<0,001$); “rahatına düşkün biri olduğumdan, işlemlerimi insanlarla iletişime geçmeden yapmak istediğimden ve güven duyduğumdan” ifadeleri ile bilgisayar okuryazarlık düzeyi ($\chi^2(2)=7,893$, $p=0,019$, $p<0,05$) ve son olarak “işlemlerimi hızlı bir şekilde yapmak için” ifadesiyle eğitim durumu ($\chi^2(3)=28,585$, $p=0,000$, $p<0,001$) ve bilgisayar okuryazarlık düzeyi ($\chi^2(2)=17,240$, $p=0,000$, $p<0,001$) arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Bu bağlamda, H₃ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 5’te internet bankacılığı kullanma sebeplerine ilişkin ifadelerle aralarında farklılık saptanan değişkenlere ilişkin verilerin yüzde ve frekans değerlerine yer verilmiştir. Bu bulgulardan yola çıkarak; internet bankacılığı kullanma sebepleri olarak sıralanan “rahatıma düşkünüm, bankaları kalabalık ve can sıkıcı buluyorum, rutin işlemler için bankaya gitmeye gerek duymuyorum, bankaya gidecek vaktim yok, işlemlerini insanlarla iletişime geçmeden hızlı bir şekilde yapmak istiyorum ve internet bankacılığına güven duyduğum için kullanıyorum” ifadelerinden birini ya da birkaçını tercih eden katılımcıların çoğunluğunun 45 yaş altında, lisans ve üzeri eğitim seviyesinde ve en az orta düzeyde bilgisayar okuryazarlık bilgisine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 5: Yaş Grubu/Eğitim Durumu/Bilgisayar Okuryazarlığı ile İnternet Bankacılığı Kullanma Sebepleri Karşılaştırması

Değişkenler		Rutin işlemler için bankaya gitmeye gerek duymadığımdan		Bankaya gidecek vaktim olmadıktan		Bankaların kalabalık ve can sıkıcı olduğunu düşündüğümden		Rahatırma düşünün olman, işlemleri insanlarla iletişime geçmeden yapmak istemem ve güven duymam		İşlemlerimi hızlı bir şekilde yapmak için	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Yaş Grubu	18-35	23	18,1	25	18,1	15	10,9	13	9,4	22	15,9
	36-45	17	12,3	17	12,3	14	10,1	12	8,7	14	10,1
	46 ve +	10	7,2	5	3,6	5	3,6	4	2,9	8	5,8
Eğitim Durumu	Lise	9	6,5	9	6,5	2	1,4	3	2,2	3	2,2
	Ön Lisans	11	8,0	9	6,5	7	5,1	7	5,1	6	4,3
	Lisans	23	16,7	20	14,5	17	12,3	15	10,9	26	18,8
	Lisansüstü	9	6,5	9	6,5	8	5,8	4	2,9	9	6,5
Bil. Okuryaz. Düzeyi	Başlangıç	7	5,1	6	4,3	1	0,7	2	1,4	2	1,4
	Orta	35	25,4	32	23,2	24	17,4	21	15,2	33	23,9
	İleri	10	7,2	9	6,5	9	6,5	6	4,3	9	6,5

H₄: Kamu çalışanlarının internet bankacılığını kullanmama sebepleri ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir fark vardır.

Katılımcıların internet bankacılığı kullanmama sebepleri ve sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olup Ki-kare testi ile sınanmış; yaş grubu ($\chi^2(2)=10,215$, $p= 0,006$, $p<0,05$) ile internet bankacılığı kullanmama sebepleri arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür. Sonuç olarak, H₄ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

İnternet bankacılığı kullanmama sebepleri ile sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı farklılık bulunan ifade ve değişkenlerin yanı sıra gözeneklerdeki veri dağılımı nedeniyle işlem yapmaya uygun olmayan eğitim durumu ve bilgisayar okuryazarlık düzeyine ilişkin verilerin de yüzde ve frekans dağılımları Tablo 6'da sunulmuştur. Buradan hareketle; internet bankacılığı kullanmama nedenleri olarak verilen "internet bankacılığının güvenilir olduğunu düşünmediğimden, yeterli bilgim olmadığından, hatalı işlemlerin yükümlülüğüne girmek istemediğimden, işlemlerimi insanlarla iletişim halinde yapmak istediğimden ve internet bankacılığının zor/karmaşık olduğunu düşündüğümden" ifadelerinden birini ya da birkaçını tercih eden katılımcıların özellikle 36 yaş ve üzeri, lisans mezunu ve orta düzeyde bilgisayar okuryazarlık bilgisine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6: Yaş Grubu/Eğitim Durumu/Bilgisayar Okuryazarlığı ile İnternet Bankacılığı Kullanmama Sebepleri Karşılaştırması

Değişkenler		Güvenilir olduğunu düşünmediğimden		Yeterli bilgilerim olmadığından		Hatalı işlemlerin yükümlülüğüne girmek istemediğimden		İşlemlerimi insanlarla iletişim halinde yapmak istediğimden ve zor/karmaşık olduğunu düşündüğümden	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Yaş Grubu	18-35	18	13,0	5	3,6	5	3,6	5	3,6
	36-45	14	10,1	4	2,9	10	7,2	5	3,6
	46 ve +	17	12,3	5	3,6	8	5,8	5	3,6
Eğitim Durumu	Lise	17	12,3	4	2,9	9	6,5	7	5,1
	Ön Lisans	9	6,5	4	2,9	5	3,6	2	1,4
	Lisans	18	13,0	5	3,6	8	5,8	6	4,3
	Lisansüstü	5	3,6	1	0,7	1	0,7	0	0,0
Bilgisayar Okuryazarlık Düzeyi	Başlangıç	15	10,9	4	2,9	8	5,8	7	5,1
	Orta	31	22,5	9	6,5	14	10,1	8	5,8
	İleri	3	2,2	1	0,7	1	0,7	0	0,0

Sonuç ve Öneriler

Araştırma kapsamında Kırklareli ili Lüleburgaz ilçesinde görev yapan 138 kamu çalışanına ulaşılmıştır. Katılımcıların çoğunluğunun (%57,2) erkek, 26-45 yaş aralığında (%68,1), orta düzeyde bilgisayar okuryazarlık (%65,2) bilgisine sahip olduğu, yarısının (%50,0) ise lisans ve üzeri eğitim düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca araştırmaya katılan kamu çalışanlarının yarısından fazlasının (%57,2) internet bankacılığı kullandığı ve kullanıcıların yarısından fazlasının 36 ve üzeri (%58) yaşta olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın tek bir ilçe merkezinde yürütülmesi ve görece az sayıdaki bir örnekleme ulaşılmış olması bu çalışmanın sınırlılıkları arasındadır. Daha kapsamlı ve sağlıklı sonuçlar ortaya konulması bakımından, geniş bir demografik kitleye anket uygulaması yapılması getirilecek öneriler arasında yer almaktadır.

Katılımcılardan internet bankacılığı kullananların (n=79) yarısından fazlasının (%58,2) tüm işlemlerini internet bankacılığı ile gerçekleştirdiği belirlenmiştir. İnternet bankacılığını tüm işlemleri için kullananların çoğunluğunun lisans ve lisansüstü eğitim seviyesine ve ileri düzeyde bilgisayar okuryazarlık bilgisine; kira, fatura, EFT, havale gibi işlemler için kullananların ise ön lisans ve altı eğitim seviyesine ve orta düzey bilgisayar okuryazarlık bilgisine sahip olduğu görülmüştür. Alanyazında incelenen diğer çalışmalarda da olduğu gibi bu çalışmada da en sık kullanılan bankacılık hizmetlerinin EFT, kira, fatura ödemeleri gibi işlemler olduğu sonucuna varılmıştır (Armağan ve Temel, 2016; Oktay ve Orçanlı, 2014; Yavuz ve Aslan, 2012; Gülmez ve Kitapçı, 2006).

İnternet bankacılığı kullanma sebeplerinin üst sıralarında "rutin işlemler için bankaya gitmeye gerek duymamak (%37,7), bankaya gidecek vakti olmamak (%34,1), işlemleri hızlı bir şekilde yapmak (%31,9) ve bankaların kalabalık/can sıkıcı olduğunu düşünmek (%24,6)" ifadelerinin yer aldığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu da alanyazındaki diğer çalışmaları destekler niteliktedir (Oktay ve Orçanlı, 2014; Uzundağ, 2013; Yavuz ve Aslan, 2012; Bayrakdaroğlu, 2012; Çakmak ve diğerleri, 2011). Kullanma sebeplerinin tümü göz önünde bulundurularak internet bankacılığı kullananların çoğunluğunun 45 yaş altında, lisans ve üzeri eğitim seviyesinde ve orta ve ileri düzeyde bilgisayar okuryazarlık bilgisine sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

İnternet bankacılığı kullanmama sebeplerinde "güvenilir olduğunu düşünmemek (%35,5) ve hatalı işlemlerin yükümlülüğüne girmek istememek (%16,7)" ifadelerinin en fazla tercih edilen ifadeler olduğu görülmektedir. Kullanmama sebeplerinin tümü dikkate alındığında; internet bankacılığı kullanmayan katılımcıların özellikle 36 yaş ve üzeri, lisans mezunu ve orta düzeyde bilgisayar okuryazarlık bilgisine sahip olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar alanyazındaki çalışmalarla uygunluk göstermektedir (Uzundağ, 2013; Yavuz ve Aslan,

2012; Gülmez ve Kitapçı, 2006; Usta, 2005). Eldeki bulgulardan da anlaşılacağı üzere, bugün hala tüketicilerin internet bankacılığına tam anlamıyla güven duymaları sağlanamamıştır ve bu nedenle azımsanmayacak bir kitle internet bankacılığı hizmetlerini kullanmamaktadır. İnternet bankacılığına olan güvenin daha ileri seviyeye yükseltilebilmesi ve kullanımının arttırılabilmesi için, bankacılık sektöründe faaliyet gösterenlerin muhtemel siber saldırılar karşısında nasıl korunduklarını kamuoyuyla ve müşterileriyle etkin şekilde paylaşmaları ve ayrıca bu olumsuz algıyı kırıcı tedbirler almaları ve bunları çeşitli kanallar aracılığıyla duyurmaları önerilmektedir.

Ayrıca bankacılık sektöründe hizmet gösterenlerin bu ve benzer çalışmaları takip etmeleri de getirilebilecek öneriler arasında yer almaktadır. Böylelikle bankalar müşterilerine daha uygun ve etkili şekilde hizmet sunma imkanını yakalayabilecekleri gibi, internet bankacılığının daha da yaygınlaşmasını sağlayarak bu pazardan elde ettikleri payı büyütebilir ve halihazırdaki müşteri algısını takip edebilirler.

Kaynakça

- Armağan, E. ve Temel, E. (2016). Türkiye’de İnternet Bankacılığı Kullanımında Demografik Faktörlerin Tüketici Algısına Etkisi Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(2), 411-436.
- Bayrakdaroğlu, A. (2012). Bireylerin internet bankacılığı kullanımını etkileyen faktörlerin belirlenmesi üzerine bir alan araştırması. *Business and Economics Research Journal*, 3(4), 57-75.
- Biçer, M. (2006). İnternet bankacılığı ve internet bankacılığında müşteri eğitimi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Ankara.
- Bora, C. (2010). *Advantages of internet banking*. <http://www.buzzle.com/articles/advantages-of-internet-banking.html> adresinden 16.06.2016 tarihinde alınmıştır.
- Çakmak, A. Ç., Güneşer, M. T. ve Terzi, H. (2011). Bankaların müşterilerine sunduğu internet bankacılığı hizmetinin müşteriler tarafından değerlendirilmesi: karabük şehir merkezinde uygulama. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31(2), 1-30.
- Çınar, O., Yavuz, S., ve Aslan, İ. (2012). Akademisyenlerin internet bankacılığı hakkındaki tutum, düşünce ve davranışları: erzincan üniversitesi örneği. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 23, 103-124.
- Eroğlu, N. ve Yücel, İ. S. (2012). Türkiye’deki kurumsal banka müşterilerinin internet bankacılığı kullanım eğilimlerini belirleyen başlıca faktörler üzerine ampirik bir çalışma. *Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü E-Dergisi*, 2(2), 1-25.
- Gaziler, V. (2006). İnternet bankacılığı ve kullanımının etkinliği: kullanım etkinliği - eğitim ilişkisini ortaya koymaya yönelik bir araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Ankara.
- Gül, O. (2003). İnternet bankacılığı ve bankanın finansal yapısı üzerindeki etkileri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Gülmez, M. ve Kitapçı, O. (2006). İnternet bankacılığı ve müşteri davranışları: cumhuriyet üniversitesi akademik ve idari personeline yönelik bir uygulama. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 7(2), 83-100.
- Kılınç, A. ve Salman, S. (2006). Fen ve Matematik Alanları Öğretmen Adaylarında Bilgisayar Okuryazarlığı. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 150-166.
- Oktay, E. ve Orçanlı, K. (2014). Atatürk üniversitesinde internet bankacılığının kullanımını etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 57-91.
- Okumuş, A., Bozbay, Z. ve Dağlı, R. M. (2010). Banka müşterilerinin internet bankacılığına ilişkin tutumlarının incelenmesi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 36(Ağustos-Aralık), 89-111.
- Özdamar, K. (1999). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi 1* (2.Baskı). Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Pala, E. ve Kartal, B. (2010). Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı ile İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Pilot Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 43-61.
- Toraman, C. (2002). Bankacılık sektöründe internetin yeri ve Türk bankacılık sistemi uygulaması. *Kamu İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 6(3).

Türkiye Bankalar Birliđi, Bankalarda iç denetim ve bankacılık gözetim otoritesinin iç ve dış denetçiler ile ilişkisi, bankacılık gözetimine ilişkin basel komitesi tarafından yayımlanan danışma belgesi, Basel Temmuz 2000, https://www.tbb.org.tr/Dosyalar/Arastirma_ve_Raporlar/internal_audit.doc adresinden 16.06.2016 tarihinde alınmıştır.

Türkiye İř Bankası Müze, Müze Hakkında, İř Bankası Tarihçesi. <http://www.muze.isbank.com.tr/isbank.asp> adresinden 16.06.2016 tarihinde alınmıştır.

Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. 2.Baskı. Detay Yayıncılık. Ankara.

Usta, R. (2005). Tüketicilerin internet bankacılığını kullanmama nedenleri üzerine bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 279-290.

Uzundağ, ř. (2013). Türkiye’de internet bankacılığının gelişimi ve internet bankacılığına ilişkin tüketici davranışları analizi: aydın ili il merkezinde görev yapan öğretmenler üzerine bir araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *T.C. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Aydın.

YapıKredi Bankası, BDDK Duyuruları, TBB Uyarıları, https://www.yapikredi.com.tr/_assets/pdf/bddk-duyurulari/tbb_uyarilari.pdf adresinden 16.06.2016 tarihinde alınmıştır.