

İNTERNET BANKACILIĞININ TOPLUM KATMANLARINCA KULLANIMI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Yrd.Doç.Dr. Mikail Altan
Selçuk Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü
maltanQselcuk.edu.tr

Doç.Dr. Fehmi Karasioğlu
Selçuk Üniversitesi Karaman İİBF İşletme Bölümü
fehmiQselcuk.edu.tr

ÖZET

Bankalar geleneksel bankacılık hizmetlerine ilave olarak, işlem maliyetini azaltmak, hizmet kalitesini yükseltmek, müşterilere kolayca ulaşmak ve müşteri memnuniyetini artırmak için internet üzerinden hizmet sunmaya başlamışlardır. Çalışmada; toplum katmanlarının sunulan bu hizmetlerin hangisinden ne kadar yararlandığı anket tekniği kullanılarak belirlenmeye çalışılmıştır. Toplam 298 denek kullanılan bu araştırma sonucunda toplumun %32,9'unun internet bankacılığında yararlandığı tespit edilmiştir. Ayrıca erkeklerin kadınlardan, gençlerin orta yaş ve üzerindekiilerden, geliri ve eğitim düzeyi yüksek olanların düşük olanlardan internet bankacılığını daha fazla kullandığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Bankacılık, İnternet, toplum

ABSTRACT

Banks have started to give some services by using internet as an addition to tradational banking services to decrease transaction cost, to increase services quality and customers satisfaction and to attain customers easily. In this study we try to determine which services are used more than others in the society. 298 respondent are used. As a result of this study we have determined that internet banking are used by 32,9 percent in the society. In addition we have determined that males, yonger, educated and higher income people make use of internet banking more than females, old, noneducated and lower income people respectively.

Keywords: Banking, Internet, Society.

1. GİRİŞ

Bütün bankalar daha iyi hizmet sunmak, minimum risk yüklenmek ve bunun sonucu olarak daha çok kazanç elde etmek isterler. Bir bankanın karlılığı daha az risk alıp parayı iyi yönetmeye dayanır. Bunun için tüm dünyada bankalar şube bankacılığında şubesiz bankacılığa geçmeye başlamışlardır. ABD'de yapılan bir araştırmaya göre 2025 yılında toplam banka şube sayısının 2/3 oranında azaltılması planlanmaktadır (Kalakota, Whinstons, 1996:178). Bankalar daha iyi hizmet sunmak, daha az risk almak ve parayı iyi yönetmek için teknolojiye ve uzmanlıktan yararlanmaya başlamışlardır. Banka müşterileri evlerinden, iş yerlerinden cep telefonlarından bir çok işlemi yapmaktadırlar. Bugün bankalar arasında yaşanan yoğun rekabetten dolayı bir banka diğerlerinden bir adım önde olmak için farklılıklar yaratmak zorunda olduğunu bilmektedir. Farklılık yaratmanın yolu ise müşterilerin ve gereksinimlerinin bilinmesi ve bunları tatmine yönelik stratejiler geliştirmektir. Bankalar müşterilerin gereksinimlerini tespit ettikten sonra klasik bankacılık hizmetlerine ilave olarak işlem maliyetini azaltan, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini artıran alternatif dağıtım kanallarına yönelmektedirler. Alternatif dağıtım kanallarının ortaya çıkması ile bankaların gelir merkezleri de değişmeye başlamıştır. Türk bankacılık sektöründe 1980'den sonraki gelir merkezlerindeki değişim buna en güzel örnektir (Levent, 2004:180).

Tablo 1. Türk Bankacılık Sektöründe Gelir Merkezlerinin Dağılımı %

Dönem	Bireysel	Ticari	Hazine	ADK	Kurumsal
1980-84	80	-	-	-	20
1985-90	45		40	-	15
1991-2000	30	5	50	5	10
2001 ve sonrası	30	30	20	10	10

Tablo 1 incelendiğinde 1980-84 döneminde bankaların en önemli gelir kaleminin işlem ücretleri ve hizmet komisyonları olduğu, 1985-90 döneminde hazine gelirlerinin artmaya başladığı, 1991-2000 döneminde hazine gelirlerinin zirveye ulaştığı ancak bu arada alternatif dağıtım kanallarının (ADK) keşfedildiği, 2001'den sonra ise alternatif dağıtım kanallarının ağırlığının arttığı görülmektedir.

Bankacılık sektöründe kullanılan alternatif dağıtım kanallarını (ADK) üç başlık altında toplayabiliriz. Bunlar:

- Otomatik Para Çekme Makineleri (ATM)
- Çağrı Merkezleri Aracılığı İle Telefon Bankacılığı
- İnternet Bankacılığıdır.

Otomatik para çekme makineleri banka müşterisine istedikleri gün ve saatte para çekebilme, yatırabilme, hesapları arasında para transferi yapabilme, hesap durumlarını kontrol edebilme olanağı sağlayan otomatik vezne makineleridir. 1960'larda sadece para çekme amacı ile kullanılan bu makineler 1980'li yıllardan sonra çok daha fazla işlem yapmak için kullanılmaya başlanmıştır (Revell, 1983: 42).

Çağrı merkezleri aracılığı ile telefon tuşları kullanılarak para yatırma ve para çekme dışında çok sayıda bankacılık hizmetini almak mümkündür. Ancak müşterinin bu hizmetlerden yararlanması için bankaya başvurarak ayrı bir şifre ve kullanıcı numarası alması gerekmektedir. Müşteri bu şifre ve kullanıcı numarası ile hem operatör aracılığı ile hem de telefon tuşlarını kullanarak otomatik olarak işlem yapabilmektedir (Blackstone, 1983. 15-46). Bu çağrı merkezlerinin kurulum maliyetleri 300 bin USD ile 2 milyon USD arasında değişen tutarlarda olup kuruluş süresi 2 ile 6 ay arasındadır (Çubukçu, 1999: 6).

İnternet bankacılığı para yatırmak ve çekmek dışında tüm bankacılık işlemlerinin kişinin bizzat kendisi tarafından yer ve zamandan bağımsız olarak bir bilgisayar aracılığı ile bankanın web sayfası üzerinden yapılan işlemlerdir. İnternet bankacılığı ilk kez 1995 yılında ABD'de kullanılmış Türkiye'ye ise 2 yıl sonra ulaşmıştır (Bekar, 2004:68). Bankasından internet şifresi alan müşteri internet üzerinden 120'ye yakın işlem yapabilmektedir (Altan, 2001: 61). İnternet bankacılığı, çağrı merkezleri aracılığı ile telefon bankacılığı ve ATM'ler ile kıyaslandığında daha az uğraş ve yatırım gerektirmektedir. Bunun için bankalar azami güvenliği sağlanmış kolay ulaşılabilir bir Web sitesini 200 bin USD ile 1 milyon USD arasında bir tutara 2 ile 6 ay arasında oluşturabilmektedirler (Çubukçu, 1999: 8). İnternet bankacılığı giderek daha fazla kullanılmaya başlamıştır. Örneğin Koçbank'ta yapılan toplam EFT'lerin %93'ü, Garanti Bankasında toplam işlemlerin %71, Dışbank'ta %40'ı internet üzerinden yapılmaktadır (Bekar, 2004:68).

Türkiye'de 2003 yılı sonu itibari ile toplam 50 banka bulunmaktadır. Bunun 36 tanesi ticaret bankasıdır ve bu bankaların tamamı internet üzerinden hizmet vermekteler. Bankalar tek tek ele alınarak incelendiğinde yukarıdaki örnekte olduğu gibi internet üzerinden yapılan işlemlerin çok yoğun olduğu izlenimi edinilebilir. Ancak her bankanın müşteri profili ve işlem yoğunluğu farklıdır. Bu nedenle internet bankacılığının toplum katmanları tarafından ne kadar ve nasıl kullanıldığı ayrıca belirlenmesi gereken bir durumdur. Araştırmada bu durum belirlenmeye çalışılacaktır.

2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEM

Araştırmanın amacı toplum katmanlarının, bankaların internet üzerinden sundukları hizmetlerden hangilerinden ne düzeyde yararlandıklarını ve banka müşterilerinin internet bankacılığına karşı olan tutum ve davranışlarını belirlemektir. Bunun için anket tekniği kullanılmıştır. Toplum, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, meslek ve gelir düzeyi olmak üzere beş katmana ayrılarak ele alınmıştır. Denekler tesadüfi örnekleme metodu ile seçilmişlerdir. Araştırmada toplam 298 denek kullanılmıştır. Veriler SPSS paket programında değerlendirilerek sonuçlar aşağıda gösterilmiştir.

3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Ankete katılan 298 denekten %79,9'u erkek, %20,1'i kadındır. Bu deneklerin yaş, meslek, eğitim ve gelir düzeyine ilişkin frekans dağılımları tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2: Deneklerin Toplum Katmanlarına Göre Dağılımı

Meslekler	Eğitim Düzeyi		Aylık Gelir Düzeyi			Yaş					
	N	%	N	%	Milyon TL	N	%	N	%		
Memur	68	22,8	İlkokul	36	12,1	200-300	23	7,7	18-25	50	16,8
İşçi	75	25,2	Ortaokul	17	5,7	301-500	47	15,8	26-35	126	42,3
Tüc. San.	17	5,7	Lise	81	27,2	501-700	82	27,5	36-45	94	31,5
Esnaf	41	13,8	Üniversite	133	44,6	701-1.000	92	30,9	46+	50	9,4
Avukat	6	2	Master, Dr.	31	10,4	1.000+	54	18,1			
Öğretmen	21	7									
Bankacı	16	5,4									
Öğ.Üys.	23	7,7									
Muhs.	5	1,7									
Öğrenci	13	4,4									
Diğer	17	5,7									
Toplam	298	100		298	100		298	100		298	100

Tablo 2 incelendiğinde deneklerin işçi, memur ve esnaf meslek gruplarında, üniversite ve lise eğitim düzeyinde, 500 milyon liradan çok geliri olan grupta, ve 26-45 yaş grubunda yoğunlaştığı görülmektedir.

Tablo 3: Bilgisayarı Olan ve Olmayan Deneklerin Dağılımı

Durum	Evde var	İşyerinde var	Evde ve işyerinde var	Bilgisayarım yok	Toplam
Frekans	74	92	60	72	298
Yüzde	24,8	30,9	20,1	24,2	100

Tablo 3'e göre deneklerin %75,8'inin bilgisayarı vardır. Bilgisayarı olan deneklerin %24,8'inin evinde, %30,9'unun işyerinde ve %24,2'sinin hem işyerinde hem de evinde bilgisayarı bulunmaktadır.

Tablo 4: İnternete Bağlı Olup Olmama Durumu

Durum	Evde Bağlı	İşyerinde bağlı	Ev ve işyerinde Bağlı	Bağlı değil	Toplam
Frekans	49	116	32	101	298
Yüzde	16,4	38,9	10,7	33,9	100

Tablo 4'e göre deneklerin %66,1' i internete bağlı. İnternete bağlı olan deneklerin %16,4'ü evinde, %38,9'u işyerinde ve %10,7'si hem evinde hem de işyerinde internete bağlıdır.

Tablo 5: İnternet Üzerinden Banka İşlemi Yapanların Dağılımı

Durum	İşlem yapanlar	İşlem Yapmayanlar	Toplam
Frekans	98	200	298
Yüzde	32,9	67,1	100

Tablo 5'e göre deneklerin %32,9'u internet üzerinden herhangi bir banka işlemi yaparken %67,1'i internet üzerinden hiçbir banka işlemi yapmamıştır

Tablo 6: İnternet Üzerinden Yapılan Banka İşlemlerinin Kullanım Sıklığı

İşlem Türü	Her zaman		Genellikle		Bazen		Hiç		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
HBKE	45	15,1	27	6,1	22	7,4	4	1,3	98	32,9
ÇBKE	10	3,4	8	2,7	6	2	74	24,8	98	32,9
PTY	33	11,1	22	7,4	25	8,4	18	6	98	32,9
DASY	12	4	8	2,7	17	5,7	61	20,5	98	32,9
YFASY	6	2	9	3	10	3,4	73	24,5	98	32,9
RY	1	0,3	2	0,7	11	3,7	84	28,2	98	32,9
FODK	18	6	13	4,4	16	5,4	51	17,1	98	32,9
FÖ	23	7,7	20	6,7	21	7	34	11,7	98	32,9
SSKPÖ	2	0,7	1	0,3	2	0,7	93	30,9	98	32,9

HBKE : Hesap bilgilerini kontrol etmek**ÇBKE** : Çek bilgilerini kontrol etme**PTY** : Para transferi yapmak**YFASY** : Yatırım fonu alım satımı yapmak**FODK** : Faiz oranlarını ve döviz kurlarını takip etmek**SSKPÖ** : SSK primi ödemek**FÖ** : Fatura ödemek**RY** : Repo yapmak**DASY** : Döviz alım satımı yapmak

İnternet üzerinden yapılan banka işlemlerinin dağılımı tablo 6'da görülmektedir. Buna göre internet üzerinden en çok yapılan işlemler sırası ile; hesap bilgilerini kontrol etmek (HBKE), para transferi yapmak (PTY), fatura ödemek (FÖ), faiz oranlarını ve döviz kurlarını takip etmek (FODK), döviz alım satımı yapmak (DASY), çek bilgilerini kontrol etmek (ÇBKE), yatırım fonu alım satımı yapmak (YFASY), ve repo yapmaktır (RY).

Tablo 7: İnternet Üzerinden Banka İşleminin Yapıldığı Yer

Durum	Evden	İşyerinden	İnternet cafeden	Ev+ işyerinden	Toplam
Frekans	20	57	5	16	98
Yüzde	6,7	19,1	1,7	5,4	32,9

Tablo 7'ye göre internet üzerinden banka işlemi yapan denekler ağırlıklı olarak işyerlerinden bu işlemleri yapmaktadırlar.

Tablo 8: İnternet Üzerinden Banka İşlemi Yapmamanın Nedenleri

Durum	Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi	Bankalarla işinin olmaması	İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi	Bilgisayarının olmaması	Toplam
Frekans	54	4	73	56	13	200
Yüzde	18,1	1,3	24,5	18,8	4,4	67,1

Tablo 8 incelendiğinde deneklerin internet üzerinden banka işlemi yapmamalarının nedenlerinin sıralaması şöyle yapılabilir:

Sıra 1: Bankalarla işinin olmaması ,**Sıra 2:** İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi ,**Sıra 3:** Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemesi ,**Sıra 4:** Bilgisayarının olmaması ,**Sıra 5:** Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi.

3.1. CİNSİYET İTİBARI İLE İNTERNET BANKACILIĞININ KULLANIMI

Erkeklerin %34'ü kadınların %31,7'si internet üzerinden bir bankacılık işlemi yaparken, erkeklerin %66'sı kadınların %68,3'ü herhangi bir bankacılık işlemi internet üzerinden yapmamaktadır. Kadın ve erkeklerin internet üzerinden yaptığı banka işlemlerinin durumu ise şöyledir.

Tablo 9: İnternet Üzerinden Yapılan Banka İşlemlerinin Cinsiyete Göre Dağılımı

İşlem	Cinsiyet	Her zaman	Genellikle	Bazen	Hiç
HBKE	Erkek	46,3%	27,5%	23,8%	2,5%
	Kadın	44,4%	27,8%	16,7%	11,1%
ÇBKE	Erkek	12,5%	8,8%	6,3%	72,5%
	Kadın	0	5,6%	5,6%	88,9%
PTY	Erkek	36,3%	21,3%	26,3%	16,3%
	Kadın	22,2%	27,8%	22,2%	27,8%
DASY	Erkek	15,0%	7,5%	17,5%	60,0%
	Kadın	0	11,1%	16,7%	72,2%
YFASY	Erkek	7,5%	5,0%	10,0%	77,5%
	Kadın	0	27,8%	11,1%	61,1%
RY	Erkek	1,3%	1,3%	11,3%	86,3%
	Kadın	0	0	11,1%	83,3%
FODK	Erkek	20,0%	13,8%	17,5%	48,8%
	Kadın	11,1%	11,1%	11,1%	66,7%
FÖ	Erkek	23,5%	18,5%	19,8%	38,3%
	Kadın	22,2%	27,8%	27,8%	22,2%
SSKPÖ	Erkek	2,5%	1,3%	2,5%	93,7%
	Kadın	0	0	0	100%

Tablo 9 'da cinsiyete göre e internet üzerinden en çok yapılan banka işlemleri görülmektedir. Buna göre kadınlar erkeklerden daha az çek bilgilerini kontrol etmekte, döviz ve yatırım fonu alım satımı yapmakta, repo yapmakta ve sigorta primi ödemektedir.

Tablo 10: Cinsiyete Göre İnternet Üzerinden Banka İşlemi Yapmamanın Nedenleri

Durum/Cinsiyet	Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemeK	Bankalarla işinin olmaması	İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemeK	Bilgisayarının olmaması
Erkek	30,2%	1,3%	33,3%	27,0%	8,2%
Kadın	14,3%	4,8%	47,6%	31,0%	2,4%

Tablo 10 incelendiğinde hem kadınların hem de erkelerin internet üzerinden banka işlemi yapmamlarının birinci nedeninin bankalarla işlerinin olamaması olduğu görülmektedir. Ancak kadınlarda bu oran erkeklerden daha fazladır (%47,6). Diğer bir deyişle kadınların bankalarla daha az işi olmaktadır. Cinsiyete göre internet üzerinden banka işlemi yapmamanın nedenlerini şöyle sıralayabiliriz:

Erkek	Kadın
1. Bankalarla işinin olmaması	1. Bankalarla işinin olmaması
2. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	2. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi
3. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemek	3. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek
4. Bilgisayarının olmaması	4. Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi
5. Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi	5. Bilgisayarının olmaması

3.2. YAŞ GRUPLARINA GÖRE İNTERNET BANKACILIĞININ KULLANIMI

Tablo 11: Yaş Gruplarına Göre İnternet Bankacılığının Kullanımı %

Yaş Grubu	18-25	26-35	36-45	46+
İşlem Yapanlar	36	43,7	24,5	14,3
İşlem Yapmayanlar	64	56,3	74,5	85,7

Tablo 11'e göre 18-35 yaş grubunda yer alanlar internet üzerinden daha fazla banka işlemi yaparken 46 ve daha yukarı yaş grubunda yer alanlar daha az işlem yapmaktadır. Yapılan korelasyon analizinde de bu ilişkinin 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir(Korelasyon katsayısı0,175).

Tablo 12: Yaş Gruplarına Göre En Fazla Yapılan İnternet Bankacılık İşlemleri %

Yaş	HBKE	ÇBKE	PTY	DASY	YFASY	RY	FODK	FÖ	SSKPÖ
18-25	94,6	11,2	72,2	22,2	16,6	5,6	38,9	66,7	5,6
26-35	100	26,4	86,8	41,5	28,3	17	45,3	64,8	3,8
36-45	87	26,1	73,9	34,8	21,7	8,7	56,5	60,9	8,7
46+	100	50	100	75	50	50	75	75	0

Tablo 12'ye göre bütün yaş gruplarında en fazla yapılan işlem hesap bilgilerinin kontrol etmektir. Yaş grupları itibarı ile en fazla yapılan işlemleri şöyle sıralayabiliriz:

18-25 Yaş Grubu	26-35 Yaş Grubu	36-45 Yaş Grubu	46+ Yaş Grubu
1.Hesap Bilgilerini kontrol etmek	1.Hesap Bilgilerini kontrol etmek	1.Hesap Bilgilerini kontrol etmek	1.Hesap Bilgilerini kontrol etmek, Para Transferi yapmak
2. Para Transferi yapmak	2. Para Transferi yapmak	2. Para Transferi yapmak	2. Fatura ödemek,
3. Fatura ödemek	3. Fatura ödemek	3. Fatura ödemek	Faiz oranlarını ve döviz kurlarını takip etmek, Döviz alım satımı yapmak
4. Faiz oranlarını ve döviz kurlarını takip etmek	4. Faiz oranlarını ve döviz kurlarını takip etmek	4. Faiz oranlarını ve döviz kurlarını takip etmek	3. Döviz alım satımı yapmak,
5.Döviz alım satımı yapmak	5.Döviz alım satımı yapmak	5.Döviz alım satımı yapmak	Çek bilgilerinin kontrol etmek,
6. Yatırım fonu alım satımı yapmak	6. Yatırım fonu alım satımı yapmak	6.Çek bilgilerinin kontrol etmek	Yatırım fonu alım satımı yapmak,
7.Çek bilgilerinin kontrol etmek	7.Çek bilgilerinin kontrol etmek	7.Yatırım fonu alım satımı yapmak	Repo yapmak
8.Repo yapmak, SSK primi ödemek	8.Repo yapmak, SSK primi ödemek	8.Repo yapmak, SSK primi ödemek	

Tablo 13: Yaş Gruplarına Göre İnternet Üzerinden Banka İşlemi Yapmamının Nedenleri

Yaş	Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemek	Bankalarla işinin olmaması	İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemek	Bilgisayarının olmaması
18-25	12,5%	3,1%	46,9%	25,0%	12,5%
26-35	10,8%	4,1%	44,6%	36,5%	4,1%
36-45	45,1%		22,5%	25,4%	7,0%
46+	41,7%		37,5%	12,5%	8,3%

Tablo 13'e göre yaş gruplarına göre internet üzerinden banka işlemi yapmamanın nedenlerini şöyle sıralayabiliriz:

18-25 yaş	26-35 yaş	36-45 yaş	46+
1. Bankalarla işinin olmaması,	1. Bankalarla işinin olmaması,	1. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek ,	1. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek ,
2. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi,	2. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi,	2. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi	2. Bankalarla işinin olmaması,
3. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek ve bilgisayarının olmaması,	3. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek ,	3. Bankalarla işinin olmaması	3. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi,
4. Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi.	4. Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi ve bilgisayarının olmaması.	4. Bilgisayarının olmaması	4. Bilgisayarının olmaması

Buna göre orta yaş ve üzeri olan toplum katmanlarında internet üzerinden banka işlemi yapmamanın birinci nedeni internet ve bilgisayar kullanmasını bilmemek, en son nedeni bilgisayarının olmaması gelirken, daha genç toplum katmanlarında bankalarla işinin olmaması ilk sırada, bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi son sırada yer almaktadır. Diğer bir deyişle orta yaş ve üzerinde olanlar bilgisayarı olsa bile bunu kullanmasını bilmediği için internet bankacılığını kullanmayacak, 18-35 yaş grubunda yer alanlar ise banka ile işi olması halinde internet bankacılığını kullanabilecektir.

3.3. EĞİTİM DÜZEYİNE GÖRE İNTERNET BANKACILIĞININ KULLANIMI

Tablo 14 : Eğitim Düzeyine Göre İnternet Bankacılığının Kullanımı %

Durum	İlkokul	Ortaokul	Lise	Üniversite	Master, Dr.
İşlem Yapanlar	5,6	11,8	19,8	42,9	74,2
İşlem Yapmayanlar	94,4	88,2	80,2	57,1	24,8

Tablo 14'göre eğitim düzeyi yükseldikçe inernet üzerinden yapılan banka işlemleri de artmaktadır.Yapılan korelasyon analizinde de bu ilişkinin 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Korelasyon katsayısı: -0,383).

Tablo 15: Eğitim Düzeyine Göre En Fazla Yapılan İnternet Bankacılık İşlemleri %

Eğitim	HBKE	ÇBKE	PTY	DASY	YFASY	RY	FODK	FÖ	SSKPÖ
İlkokul	100	0	50	50	0	0	50	50	0
Ortaokul	100	50	50	50	0	0	50	50	0
Lise	93,3	20	80	40	26,7	20	40	81,2	0
Üniversite	94,6	30,4	85,7	37,5	30,4	18	46,4	64,3	5,4
Master, Dr.	100	13	78,3	34,8	17,4	5	56,5	56,5	5,2

Tablo 15'e göre bütün eğitim düzeylerinde inetnet üzerinden en fazla yapılan banka işlemi hesap bilgilerinin kontrol etmektir. Eğitim düzeyleri itibari ile en fazla yapılan işlemleri şöyle sıralayabiliriz:

İlkokul	Ortaokul	Lise	Üniversite	Master, Dr.
1. Hesap bilgilerinin kontrol etmek	1. Hesap bilgilerinin kontrol etmek	1. Hesap bilgilerinin kontrol	1. Hesap bilgilerinin kontrol	1. Hesap bilgilerinin kontrol
2. Para transferi, döviz alım satımı yapmak, faiz oranlarını ve döviz kurlarını takip etmek, fatura ödemek.	2. Çek bilgilerinin kontrol, Para transferi ve döviz alım satımı yapmak, faiz oranlarını ve döviz kurlarını takip etmek, fatura ödemek.	2. Fatura ödemek	2. Para transferi	2. Para transferi
		3. Para transferi yapmak	3. Fatura ödemek	3. Fatura ödemek
		4. Döviz alım satımı, faiz ve kur takibi	4. Faiz ve kur takibi	4. Faiz ve kur takibi
		5. Yatırım fonu alım satımı	5. Döviz alım satımı	5. Döviz alım satımı
		6. Çek bilgilerinin kontrol, repo	6. Çek bilgilerinin kontrol, Yatırım fonu alım satımı	6. Çek bilgilerinin kontrol, Yatırım fonu alım satımı
			7. Repo	7. Repo
			8. SSK primi ödeme	8. SSK primi ödeme

Tablo 16: Eğitim Düzeyine Göre İnternet Üzerinden Banka İşlemi Yapmamanın Nedenleri

Eğitim Düzeyi	Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi	Bankalarla işinin olmaması	İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi	Bilgisayarının olmaması
İlkokul	67,6%		23,5%	2,9%	5,9%
Ortaokul	46,7%		33,3%	13,3%	6,7%
Lise	25,4%	4,5%	34,3%	28,4%	7,5%
Üniversite	7,8%	1,3%	44,2%	39,0%	7,8%
Master, Dr.	12,5%		37,5%	50,0%	

Tablo 16'ya göre eğitim düzeyi itibari ile internet üzerinden banka işlemi yapmamanın nedenlerini şöyle sıralayabiliriz:

İlkokul	Ortaokul	Lise	Üniversite	Master, Dr.
1. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	1. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	1. Bankalarla işinin olmaması	1. Bankalarla işinin olmaması	1. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi
2. Bankalarla işinin olmaması	2. Bankalarla işinin olmaması	2. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi	2. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi	2. Bankalarla işinin olmaması
3. Bilgisayarının olmaması	3. Bilgisayarının olmaması	3. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	3. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek ve bilgisayarının olmaması	3. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek
4. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi	4. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi	4. Bilgisayarının olmaması	4. Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi	
		5. Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi		

Buna göre eğitim düzeyi yükseldikçe internet üzerinden yapılan işlemlere güven azalmaktadır. Diğer taraftan eğitim düzeyi düştükçe internete güven konusu önemini yitirirken bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek öne çıkmaktadır.

3.4. MESLEKLERE GÖRE İNTERNET BANKACILIĞININ KULLANIMI

Tablo 17: Mesleklere Göre İnternet Bankacılığının Kullanımı %

Durum	memur	işçi	tüccar sanayici	esnaf	avukat	öğretmen	bankacı	öğretim üyeleri	muhasebeci	öğrenci	Diğer
İşlem Yapanlar	26,5	13,3	41,2	34,1	83,3	28,6	93,8	73,9	20	30,8	12,9
İşlem Yapmayanlar	73,5	86,7	58,8	65,9	16,7	71,4	6,2	26,1	80	69,2	87,1

İnternet bankacılığını en çok kullanan meslekler sırası ile; bankacılar, avukatlar, öğretim üyeleri, tüccar-sanayici, esnaf, öğrenci, öğretmen, memur, muhasebeci ve işçidir. Buna göre internet üzerinden en çok işlem yapanlar bankacılar iken en az işlem yapanlar işçilerdir.

Tablo 18: Mesleklere Göre En Fazla Yapılan İnternet Bankacılık İşlemleri %

Meslek	HBKE	ÇBKE	PTY	DASY	YFASY	RY	FODK	FÖ	SSKPÖ
Memur	88,9	16,7	78,8	26,8	39,9	16,7	33,3	66,7	0
İşçi	100	11,1	78,8	44,4	33,3	11,1	33,3	60	0
Tüc. San.	100	57,1	85,7	42,9	0	0	57,1	86,7	42,9
Esnaf	92,9	50	86,9	50	29,6	14,3	57,1	42,9	14,3
Avukat	100	0	100	0	0	0	40	60	0
Öğretmen	100	0	80	20	20	0	20	20	0
Bankacı	100	40	93,3	66,7	54,3	40	60	100	0
Öğ. Üys.	94,1	11,8	69,6	29,4	11,8	5,9	59,8	59,8	0
Muhs.	100	0	100	0	0	0	0	100	0
Öğrenci	100	0	50	0	0	0	25	50	0
Diğer	89,1	0	50	0	0	0	0	0	0

Tablo 18'e göre bütün meslek gruplarında en çok yapılan işlem hesap bilgilerinin kontrol etmek iken en az yapılan işlem SSK primi ödemektir. Bundan başka bütün meslek gruplarında en çok yapılan diğer işlemler sırası ile para transferi yapmak, fatura ödemek, faiz ve döviz kurlarını takip etmek, döviz alım satımı yapmaktır. Diğer taraftan avukatlar, öğretmenler, muhasebeciler ve öğrenciler çek bilgilerinin hiç kontrol etmemekte, döviz ve yatırım fonu alım satımı ve repo yapmamakta ve SSK primi ödememektelerdir.

Tablo 19: Mesleklere Göre İnternet Üzerinden Banka İşlemi Yapmamanın Nedenleri

Meslek	Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi	Bankalarla işinin olmaması	İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi	Bilgisayarının olmaması
Memur	14,0%	2,0%	40,0%	36,0%	8,0%
İşçi	36,4%	3,0%	40,9%	10,6%	9,1%
Tüc. San.	27,3%			63,6%	9,1%
Esnaf	51,9%		18,5%	25,9%	3,7%
Avukat				100,0%	
Öğretmen	25,0%		31,3%	37,5%	6,3%
Bankacı				100,0%	
Öğ. Üys.			33,3%	66,7%	
Muhs.			75,0%	25,0%	
Öğrenci			77,8%	11,1%	11,1%
Diğer	25,0%	25,0%	50,0%		

Tablo 19 incelendiğinde bankacıların, avukatların öğretim üyelerinin, sanayici – tüccarların, öğretmenlerin ağırlıklı olarak internet üzerinden yapılan işlemlere güvenmediği için, öğrenci, muhasebeci, memur ve işçilerin bankalarla işi olmadığı için, esnafın bilgisayar ve internet kullanmasını bilmediği için

internet bankacılığını kullanmadığı görülmektedir. Bilgisayarının olmaması ve bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi bütün meslekler için önem arz etmemektedir.

3.5. GELİR DÜZEYİNE GÖRE İNTERNET BANKACILIĞININ KULLANIMI

Tablo 20: Gelir Düzeyine Göre İnternet Bankacılığının Kullanımı %

Aylık Gelir (milyon TL)	200-300	301-500	501-700	701-1.000	1.000+
İşlem Yapanlar	7,4	8,5	28	43	56
İşlem Yapmayanlar	92,6	91,5	72	57	44

Tablo 20'ye göre toplumda gelir düzeyi arttıkça internet üzerinden yapılan banka işlemleri da artmaktadır. Yapılan korelasyon analizinde de bu ilişkinin 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir (korelasyon katsayısı: -0,307).

Tablo 21: Gelir Düzeyine Göre En Fazla Yapılan İnternet Bankacılık İşlemleri %

Aylık Gelir(mil TL)	HBKE	ÇBKE	PTY	DASY	YFASY	RY	FODK	FÖ	SSKPÖ
200-300	100	0	33,3	0	0	0	0	50	0
301-500	100	25	50	25	15	0	12	50	0
501-700	89,9	19	87	23	28	14	27	65	0
701-1.000	97,4	21	89	46	27	16	59	75	0
1.000+	96,7	44	95	57	25	15	58	77	17

Tablo 21'e göre 200-300 milyon lira gelir grubunda yer alanların en çok yaptığı işlemler sırası ile hesap bilgilerini kontrol etmek, fatura ödemek ve para transferi yapmak iken diğer işlemleri hiç yapmamışlardır. Diğer taraftan 1 milyar lira ve üzeri gelir grubunda yer alanlar ise başta hesap bilgilerini kontrol etmek üzere diğer bütün işlemleri internet üzerinden yapmaktadırlar. Buna göre toplumda gelir düzeyi arttıkça internet üzerinden sunulan bankacılık hizmetlerinden yararlanma yelpazesi de genişlemektedir.

Tablo 22: Gelir Düzeyine Göre İnternet Üzerinden Banka İşlemi Yapmamanın Nedenleri

Aylık Gelir (milyon TL)	Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi	Bankalarla işinin olmaması	İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi	Bilgisayarının olmaması
200-300	20,0%	5,0%	40,0%	20,0%	15,0%
301-500	20,9%	2,3%	48,8%	25,6%	2,3%
501-700	16,7%		46,7%	25,0%	11,7%
701-1.000	37,0%	3,7%	24,1%	35,2%	
1.000+	45,8%		12,5%	29,2%	12,5%

Tablo 22'de gelir düzeyi düşük olanların bankalarla işi olmadığı için , gelir düzeyi yüksek olanların ise internet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi, bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemesi nedeni ile internet bankacılığını kullanmadığı görülmektedir.Tablo 22'ye göre gelir düzeyi itibari ile internet üzerinden banka işlemi yapmamanın nedenlerini şöyle sıralayabiliriz:

200-300 milyon TL	301-500 milyon TL	501-700 milyon TL	701-1.000 milyon TL	1.000 + milyon TL
1. Bankalarla işinin olmaması	1. Bankalarla işinin olmaması	1. Bankalarla işinin olmaması	1. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	1. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek
2. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemek, bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	2. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi	2. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi	2. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi	2. İnternet üzerinden yapılan işlemlere güvenmemesi
3. Bilgisayarının olmaması	3. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	3. Bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemek	3. Bankalarla işinin olmaması	3. Bankalarla işinin olmaması
4. Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemek	4. Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi, bilgisayarının olmaması	4. Bilgisayarının olmaması	4. Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi	3. Bankaların internet üzerinden hizmet verdiğini bilmemesi

Buna göre gelir düzeyi yüksek olanlar bilgisayar ve internet kullanmasını öğrendikleri taktirde, gelir düzeyi düşük olanlar ise bankalarla işi olması halinde internet bankacılığını kullanabileceklerdir.

4.SONUÇ

Teknoloji ve bilgi çağı olan 21. yüzyılda bankalar şubesiz bankacılığa geçmeye başlamışlardır. İnternet ve bilgisayar şubesiz bankacılığın en önemli iki parçasıdır. Türk bankacılık sektöründe bilgi teknolojilerine büyük yatırımlar yapılarak topluma çeşitli hizmetler sunma konusunda gelişmiş ülkeler seviyesine çıkmıştır. Çalışmada toplumun bu hizmetlerin hangisinden ne kadar yararlandığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Toplumun %75,8'inde bilgisayar bulunmakta olup bunun %66,1'i internete bağlıdır. İnternet bankacılığının yararlananların oranı ise %32,9 dur. İnternet bankacılığı daha çok işyerlerinden yapılmakta olup en çok yapılan işlemler, hesap bilgilerini kontrol etmek, para transferi yapmak, fatura ödemek ve faiz oranları ile döviz kurlarını takip etmek iken en az yapılan işlemler döviz ve yatırım fonu alım satımı yapmak, repo, çek bilgilerini kontrol etmek ve sigorta primi ödemektir. İnternet bankacılığını kullanmamanın en önemli nedenleri, banka ile işinin olmaması, internet üzerinden yapılan işlemlere güvensizlik, bilgisayar ve internet kullanmasını bilmemektir. Toplumda erkekler, gençler, eğitim ve gelir düzeyi yüksek olanlar internet bankacılığını daha çok kullanmaktadır. Orta yaş ve üzeri olanlar bilgisayar ve internet kullanmasını bilmediği için, gençler bankalarla işi olmadığı için, eğitim düzeyi düşük olanlar bilgisayar ve internet kullanmasını bilmediği için, eğitim düzeyi yüksek olanlar güvenmediği için, gelir düzeyi düşük olanlar bankalarla işi olmadığı için, gelir düzeyi yüksek olanlar güvenmediği için internet bankacılığını kullanmamaktadırlar. İnternet bankacılığını en çok kullananlar; sırası ile bankacılar, avukatlar ve öğretim üyeleri iken en az kullananlar; işçiler, memurlar ve öğretmenlerdir. İnternet bankacılığını kullanmayan bankacılar, avukatlar, öğretim üyeleri ve öğretmenler güvenmediği için, öğrenci, memur ve işçiler banka ile işi olmadığı için, esnaf, tüccar ve sanayici internet ve bilgisayar kullanmasını bilmediği için internet bankacılığını kullanmamaktadırlar.

İnternet bankacılığının toplumda yaygın bir şekilde kullanılması bankaların yararına olan bir durumdur. Bu nedenle bankalar azmi güvenliği sağlamış WEB siteleri oluşturarak müşterilerinin güvenli bir ortamda işlem yapmasını sağlamalıdır. Özellikle eğitim ve gelir düzeyi yüksek olan potansiyel banka müşterilerinin güvensizlik sorunu giderilmelidir. Bankalar internet bankacılığını daha az kullanan kadınları, öğrencileri, memurları, işçileri ve gelir düzeyi düşük olanları banka müşterisi yapacak stratejiler takip ederek, eğitim düzeyi düşük olanları, orta yaş ve üzeri olanları, esnafı, tüccarı ve sanayicileri ve işçileri bilgisayar ve internet kullanımı konularında eğitilmelerine destek vererek internet bankacılığının kullanımını yaygınlaştırmalıdır.

KAYNAKÇA

- Kalakota, Ravi, Whinston Andrew B.(1996), Frontiers of Electronic Commerce, Addison-Wesley Publishing, California.
 Bayır Levent, Belgin (2004) "Gelir Ligi Değişiyor", Capital, Sayı: 3.
 Revell, J.R.S.,(1983) Banking And Electronic Fund Transfer, OECD Publication, Paris.
 Blackstone, William J., (1983) "Bank Control And Other Specific Applications: ATM's" American Bankers Association.
 Çubukçu, Cüneyt (1999) "Alternatif Dağıtım Kanalları" BT Haber Dergisi eki bankacılık 99, 21 Haziran .
 Bekar, Barış, (2004) "Güvenli İşlem İnternete Talebi Artırıyor" Ekonomist, 18 Nisan.
 Altan, Mikail, (2001) Fonksiyonlar ve İşlemler Açısından Bankacılık, Beta yayınevi, İstanbul.