

**KOBİ'LERİN DEVLET BANKALARINA YÖNELİK TUTUMLARI ÜZERİNE KOCAELİ
İLİNDE BİR UYGULAMA¹**

Yrd. Doç. Dr. F. Cengiz DİKMEN

Kocaeli Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü
fcdikmen@kocaeli.edu.tr

Arş. Gör. Seda YILDIRIM

Kocaeli Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü
sedayill@gmail.com

ÖZET

KOBİ'ler, buldukları bir ülkenin gerek ekonomisine gerekse sosyal hayata olan katkılarından dolayı hem uygulayıcılar hem de akademisyenler tarafından sıklıkla ele alınıp incelenen kuruluşlardır. KOBİ'ler, ekonomik hayatta her zaman satıcı taraf konumunda yer almazlar. KOBİ'lerin bazı profesyonel hizmetleri ya da talep ettikleri finansal destekleri tedarik ettikleri özel ya da kamu kuruluşları bulunmaktadır. Bu durumda KOBİ'ler müşteri olarak değerlendirilirler. Bu bağlamda çalışmanın esas amacı müşteri konumunda KOBİ'leri ele alarak, devlet bankalarına yönelik tutumlarını ortaya çıkarmaktır. Kocaeli ilindeki KOBİ'ler üzerinde uygulama yapılarak, anket yöntemiyle gerekli veriler toplanmıştır. Veriler, SPSS 16 programında analiz edilerek sunulmuştur. Yapılan analizle sonucunda ise KOBİ'lerin devlet bankalarını diğer bankalara göre daha çok tercih ettikleri belirlenmiştir. Çalışmanın hipotez testi sonuçlarında ise KOBİ'lerin sahip oldukları bazı özelliklerin devlet bankalarını tercih etme durumları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: *KOBİ, Banka, Bankacılık Hizmetleri*

**THE FACTORS THAT ARE EFFICIENT TO PREFER PUBLIC BANKS FOR SME'S: AN
IMPLEMENTATION IN KOCAELİ**

ABSTRACT

Both of academics and practitioners often investigate SMEs which have lots of benefits for economic and social life. SMEs don't always take a part in the economic life as a vendor. There are some private or public corporations that give some professional services/financial support to SMEs. In this case, SMEs are considered as a customer. In this context, the main aim is to find out the SME's attitudes towards to the public banks. With the implementation on SMEs in Kocaeli, the data were collected by survey method. Then data were analyzed in SPSS 16 programme. Then it was seen that the SMEs preferred to work with

¹ "KOBİ'lerin devlet bankalarını tercih etmelerinde etkili olan faktörler üzerine bir çalışma" adlı bildiri olarak 11. ulusal işletmecilik kongresinde(Mayıs, 2012) sözlü olarak sunulmuştur.

public banks much more than others. According to the hypothesis test results, it was determined that there were a significant and positive relationship between the characteristics of the SMEs and the preference of public bank.

Key Words: *SME, Public Bank, Banking Services*

1. GİRİŞ

KOBİ'lerin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi yönünde yapılan çalışmalar öncelikle ülke ekonomisi açısından önem taşımaktadır. Çünkü bu işletmeler kurulup geliştirilmeden piyasa ekonomisini kurmak ve işlerliğini kazandırmak mümkün değildir. Ayrıca bu işletmeler küçük aile tasarruflarını yatırımlara dönüştürerek üretim, istihdam, istikrarlı sanayileşme ve kalkınmada çok önemli roller üstlenmişlerdir. Bunun sonucunda, KOBİ'leri desteklemeden, ıslah etmeden, bunlar arasından büyük işletmeler çıkarmak mümkün değildir. Aynı zamanda, son yıllarda KOBİ'ler, büyük işletmelere hammadde, ara malı ve yedek parça üretimleri ile destek sağlayarak daha da dikkat çekmişlerdir. Dolayısıyla, KOBİ'lerin büyük işletmelerin rakibi değil, tamamlayıcısı oldukları ortaya çıkmıştır.

Günümüzde KOBİ'ler için önemli birer finansman aracı olan bankalar için, KOBİ'lerin bu bankalardan beklentilerini ve isteklerini öğrenmek hayati değere sahip bir konudur. Bu çalışma ile müşteri konumunda ele alınan KOBİ'lerin, devlet bankalarını tercih etmelerinde etkili olan faktörleri ortaya çıkarmak amaçlanmıştır.

KOBİ'ler de bireysel tüketicilerin satın aldıkları bankacılık hizmetleri yanında özellikle kredi hizmetlerinde önde gelen müşterilerdendir. Türkiye'de devlet bankalarının KOBİ'lerin gelişimindeki yerleri dikkate alınarak, günümüzde çeşitli alanlarda faaliyet gösteren KOBİ'lerin devlet bankalarına yönelik tutumları bu çalışma içerisinde ele alınıp değerlendirilmiştir. Kocaeli ilinde kolayda örnekleme yöntemine göre belirlenen örneklem üzerinde anket uygulaması ile gerekli veriler toplanmıştır. Toplanan veriler SPSS 16 programında analiz edilip, değerlendirilmiştir. KOBİ'lerin sahip oldukları özellikler ile devlet bankalarını tercih etme durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

2. TÜRKİYE'DE KOBİ'LER

Sanayi Devrimi'nin gerçekleşmesiyle beraber ortaya çıkan "fabrika sanayi" anlayışı (Aykaç ve Parlak,2008)" ile birlikte büyük işletmelerin yanında küçük ve orta ölçekli işletmeler de yükselişe geçmişlerdir. KOBİ olarak adlandırılan "KOBİ (Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler) hemen hemen tüm

dünyada kullanılan bir kavram (Alpugan,1994) olmakla beraber, her ülkede farklı kriterlere göre değerlendirilebilmektedir. KOBİ tanımı konusunda ülkeler arasında fikir birliği sağlanmadığı gibi; aynı ülkedeki kurumlar arasında bile bir fikir birliği bulunmamaktadır (Uslu ve Demirel, 2002:134). Çünkü günümüzde KOBİ kavramının içeriği ülke, bölge, kültür ve yöreye göre değişebilmektedir (TÜGİAD, 1995). KOSGEB'e göre KOBİ, "250 kişiden az yıllık çalışan istihdam eden ve yıllık net satış hasılatı ya da mali bilançosu 25.000.000-TL'yi (Yirmibeş Milyon Türk Lirası'nı) aşmayan ve KOBİ Tanımı Yönetmeliğinde mikro işletme, küçük işletme ve orta büyüklükteki işletme olarak sınıflandırılan ekonomik birimdir" (<http://kosgeb.gov.tr/Pages/UI/b.aspx?ref=13>). KOBİ'ler, az sermaye kullanımı yanında daha çok el emeği ile çalışan, çabuk karar verme yeteneğine sahip, düşük düzeyde yönetim giderleri ile çalışan ve ucuz bir üretim gerçekleştiren iktisadi teşebbüsler olarak ifade edilebilir (Uludağ ve Serin, 1990:14). Ülkeler, KOBİ tanımını, "ekonomik politika ve kaynakları çerçevesinde ele alarak, sermaye büyüklüğü, işçi sayısı ve ciro"(Cansız, 2008) gibi temel nicel kriterleri kullanarak oluşturmaktadırlar. Aşağıda KOBİ tanımlarında kullanılan bazı nicel ölçütler sıralanmıştır(Müftüoğlu ve Durukan, 2004:76):

- Personel sayısı
- Çalışma süresi
- Ücret ve işgücü maliyet toplamı
- Sabit varlıkların miktarı ve değeri
- Makine sayısı, park değeri ve makinelerin iş zamanı fonu toplamı
- Yıllık amortisman tutarı
- Kuruluş ve araştırmalar
- Kullanılan alan veya hacim
- Kullanılan malzeme miktarı veya maliyeti,
- Kullanılan enerji miktarı veya maliyeti
- Toplam sermaye, Öz sermaye, çalışma sermayesi ve sabit sermaye
- İş istasyonu sayısı
- Sipariş sayısı ve tutarı
- Ürün özellikleri
- İşletme kapasitesi ve kapasite kullanım derecesi
- Vardiya sayısı
- Üretim derinliği
- Satış tutarı, kar hacmi, katma değer ve ödenen vergi tutarı

- Pazarın büyüklüğü
- Net pazar payı

KOBİ'ler nicel özelliklerine göre ayrılabilirler gibi, sahip oldukları nitel özellikler ile de büyük işletmelerden farklılaşmaktadırlar. Diğer bir deyişle, KOBİ'ler, büyük işletmelerin aynı özelliklerini taşıyan küçük kopyaları değildir (Müftüoğlu ve Durukan, 2004: 53). KOBİ'lerin sahip oldukları nitel özellikler de aşağıdaki gibi sıralanabilir (Müftüoğlu, 1991; Özgen ve Doğan, 1997; Akgemci, 2001):

- KOBİ'lerde genellikle yönetici ve işletme sahibi aynı kişidir. Dolayısıyla KOBİ yöneticileri kendi hesabına çalışan ve riski üstlenen kişilerdir.
- KOBİ'lerde genellikle emek-yoğun üretim yaygındır.
- KOBİ'lerin rekabet gücü ise daha ziyade teslim tarihinin çabuklaştırılması, sipariş verenin özel koşullarının dikkate alınabilmesi ve isteklerine uyum sağlanabilmesi gibi nitel konulardadır.
- KOBİ'lerde ayrı bir finansman bölümünün bulunmaması ve finansman konusunda uzman eleman çalıştırılmaması sonucunda finansal alternatifler ve kredi olanakları yeterince değerlendirilmemektedir.
- KOBİ'ler kredi temininde de olumsuz şartlara sahiptirler (DPT, 2000:103).
- KOBİ'lerde işletme sahibi işletmede fiilen çalışmaktadır.
- KOBİ'lerde, işletme sahibi ile işletmede çalışan personel arasındaki ilişki esas itibarıyla resmi bir ilişki şeklinde olmayıp, kişisel bir ilişki niteliğindedir.

Gelişmiş ülkelerde toplam işletmelerin %95'ini; toplam istihdamın %90'nı; toplam yatırımların %40'ı, toplam üretimin %50'si ve toplam ihracatın %30-40'ı küçük ve orta ölçekli işletmelerden oluşturmaktadır (Yonar, 2008). Türkiye'de ise işletmelerin %99'u KOBİ olmakla beraber, istihdamın %77'sini ve yatırımların %57'sini KOBİ'ler oluşturmaktadır (TÜİK, 2003). Dolayısıyla, Türkiye'deki işletmeler içerisinde KOBİ'lerin sayısal açıdan önemli bir ağırlığı vardır. Sanayi sektörü içinde üretim ve istihdam alanında çok ciddi bir üstünlüğü bulunmaktadır (Ay ve Talaşlı, 2007:182).

Ülkede geniş bir alana yayılan KOBİ'ler, bölgesel gelişmişlik farklarını gidermede, mülkiyeti tabana yaymada, istihdam olanağı meydana getirip, bunu sürdürmede ve demokratik hayatı canlı tutmada önemli bir güçtür. Güçlü KOBİ'ler, büyük işletmeleri de olumlu yönde etkileyecek ve sosyal yönden bir rahatlama olacaktır (Akgemci, 2001: 17). Bu bağlamda KOBİ'lerin sorunlarına çözüm bulmak ve gerekli alanlarda destek olmak, ülke ekonomisi açısından da faydalı olacaktır. KOBİ'lerin, büyük

işletmeler karşısında sahip oldukları en büyük dezavantajlardan biri olan kredi bulamama, sermaye yetersizliği ve diğer finansman sorunları, banka ve çeşitli resmi kuruluşların destekleri ile giderilebilmektedir. Dolayısıyla, KOBİ'lerin faaliyetlerini devam ettirmelerinde önemli bir role sahip olan bankalar, bu araştırmanın konusunu oluşturmaktadır. Bankaların KOBİ'lere yönelik işlevleri, bankacılık hizmetleri başlığı altında daha ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

3. BANKACILIK HİZMETLERİ

Ülkelerin ekonomilerinin işleyişinde önemli bir etkiye sahip olan temel finansal unsurlar; “fon arz edenler, fon talep edenler, finansal araçlar, finansal araçlar ve yasal düzenlemeler” şeklinde sıralanabilir(Ece,2011:2). Bankalar da bu finansal unsurlar arasında yer alan önemli öğelerden biridir. Bu nedenle, gelişmiş ve gelişmekte olan bütün ekonomik sistemlerde, özellikleri itibari ile önemli ve farklı konuma sahip olan bankacılık sektörü en sık müdahale edilen ve denetime tabi tutulan sektör konumundadır. Bunda topladığı kaynakları yatırımlara kanalize eden bir aracı görevi üstlenmiş olmasının etkisi büyüktür(Yakıcı ve Çankaya, 2002: 33).

5411 sayılı Bankacılık Kanunu, Madde 2’de Banka; Türkiye’de kurulan kuruluşlar ile yurtdışında kurulu bankaların Türkiye’deki şubeleri, olarak ifade edilmiştir. Bankaların kurulması, faaliyete geçmesi, şube açması gibi konular yasalarda düzenlense de, herhangi bir yasal düzenlemede banka tanımına yer verilmemiştir(Battal, 2004, s.15). Bazı tanımlarda “halkın belli zaman içinde harcamadığı paraları kabul ederek, bunları nema getirir şekilde ikraz ve plase eden, ödemelerde aracılık, para nakli, senet tahsili, emanet kabulü gibi çeşitli hizmetler gören bir işletme” şeklinde verilen bankacılık Avrupa Birliği temel direktifleri göz önüne alındığında, bankaların faaliyetlerinin kamudan geri ödenecek fonları toplayan ve kredi işleri yapan kuruluşlar olarak tanımlandığı ve üye ülkelerde bu şekilde tanımlanmasının gerekli olduğunun vurgulandığı görülmektedir(Bakdur,2002:19).

Bankaların yerine getirdikleri temel işlevler; “eldeki paranın muhafaza edilebileceği güvenli bir yer sağlamak, tedavüldeki paranın toplanması ve ödenmesi işlemlerini yerine getirmek, ticari senetleri iskonto veya tahsil etmek, iştiraklerde bulunmak, çek ve akreditif muameleleri yapmak, müşteri adına menkul kıymet alım satımı yapmak, kefalet ve teminat mektubu vermek, kiralık kasa hizmeti vermek, seyahat çeki ve kredi kartı gibi konularda danışmanlık yapmak, iş adamlarına banka referans mektubu vermek, BAĞ-KUR, S.S.K primi, vergi tahsil işlemlerini yapmak, elektrik, su, doğalgaz, PTT, ev kirası vb. işlemlerin tahsil ve tediyesini” yapmak şeklinde sıralanabilir (Arslan ve Hotamışlı,2007: 196).

Ülkemizde özellikle Batı ülkelerindeki gibi, banka dışı finansal araçların gelişmemiş olması nedeniyle bankalar, finansal sistemin temel tasını oluşturmakta ve ekonominin işleyişi, halkın tasarruflarının

toplanması ve bunların kullanım alanlarına dağıtılması açısından önemli rol oynamaktadır(Takan ve Boyacıoğlu,2011:3). Bankaların sunmuş olduğu hizmetler müşterileri açısından farklı durumlar ortaya koymaktadır. Birincisi, sözleşme unsurları ile birlikte soyutluk, banka hizmetlerine açıklama gereksinmesi yoğun hizmet niteliğini vermektedir. Sunulan hizmetlerde kuşkusuz önemli sayılabilecek farklar bulunmaktadır. İkinci durum ise, hizmet konusu olan paranın zaman akışı içindeki pazarlama ilişkileri ile banka hizmetlerine güvene duyarlı hizmetler özelliği kazandırmasıdır. Diğer bir deyişle, banka ile çalışmaya başlayan müşteri belli bir deneme dönemimde ilişkileri yoğunlaştırma ya da hesabı kapatma kararını, bankanın hizmeti sunum biçimi ve pazardaki rakip kurumların etkileri çerçevesinde vermektedir (Mucuk, 1994, s.321). Bankalar, KOBİ'lerin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yeni arayışlara girerek farklı politikalar üretmişlerdir. Böylece tarım kredisinden ticari işyeri kredisine, nakit krediden makine-teçhizat kredilerine, taşıt kredisinden ihracat kredisine kadar birçok hizmet sunan bankalar KOBİ'lerin ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmışlardır(Erol,2010:178).

Özetle, Türkiye'de banka dışındaki mali araçların gelişmiş olmaması nedeniyle bankalar Türk ekonomisinin işleyişi, halkın tasarruflarının toplanması ve bunların kullanım alanlarına dağıtılması açısından önemli rol oynamaktadır. KOBİ'ler de sadece finansman ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla değil diğer bankacılık hizmetlerini yerine getirmek için de bankaların müşterisi olan ticari kuruluşlardır. KOBİ bankacılığı terimi, özel bankalar aracılığıyla literatüre girmiş bir kavram olmasına rağmen ve ilk KOBİ bankacılığının öncülleri kabul edilen bankaların özel bankalar(Süzer,2006) olmasına rağmen devlet bankalarının bu ülkedeki KOBİ'lerin geliştirilmesindeki ve iyileştirilmesindeki yeri ayrıdır.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE KAPSAMI

Bu çalışmanın uygulama kısmı, niceliksel araştırma yöntemlerinden tanımlayıcı araştırma modeline göre şekillendirilmiştir. Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır ve anket formu, katılımcıların(KOBİ yöneticileri) rahat bir şekilde cevaplamasına olanak sağlayacak şekilde düzenlenerek, toplam 30 değişken içermektedir. Anket formu 3 ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm, KOBİ'lerin bankacılık hizmetleri ve banka türü seçimlerine yönelik sorular içermektedir. Katılımcılardan ilk olarak, en çok kullandıkları bankacılık hizmetlerini sıralamaları istenmiştir. İkinci olarak da katılımcılardan banka seçimlerinde etkili olan bilgi kaynaklarını(TV reklamları, internet reklamları, gazete, dergi vb., iş çevresi) önem sırasına göre sıralamaları istenmiştir. Katılımcıların ayrıca en çok hangi tür banka ile çalıştıkları ve bu bankaya en çok hangi kanaldan (Telefon, internet, şube ve ATM) ulaştıkları ilk bölümde yer alan sorulardır. İkinci bölümde banka tercihlerinde etkili olan faktörler üzerine 2 temel soru bulunmakla birlikte, bu sorular kendi içerisinde toplamda 21 ifade yer almaktadır. Katılımcılardan her bir ifadeyi önem derecesine göre değerlendirmesi istenmiştir. Önem derecesi için beşli likert ölçeği kullanılmıştır. İlk 14 ifade için katılımcılar "Çok önemli, önemli, ne

önemli ne önemsiz, önemsiz, hiç önemli değil” şeklinde yanıt vermişlerdir. Geri kalan 7 ifade için katılımcılar “Kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, ne katılıyorum ne katılmıyorum, katılmıyorum, hiç katılmıyorum” şeklinde yanıt vermişlerdir. Son bölümde ise KOBİ’lerin niteliksel ve niceliksel yapılarına yönelik sorular yer almaktadır. Sırasıyla KOBİ’de çalışan sayısı, şirket türü, aile işletmesi olup olmadığı, faaliyet gösterdiği sektör ve faaliyet gösterilen toplam süre soruları yer almaktadır.

Araştırmanın evrenini Kocaeli’nde kolayda örnekleme yöntemine göre belirlenen bir devlet bankasının kayıtlı KOBİ müşterileri oluşturmaktadır. Bütün kayıtlı KOBİ sahiplerine parasal ve zaman kısıtları nedeniyle ulaşılamamasından dolayı anketler sistematik örnekleme yöntemine göre belirlenen 150 KOBİ’de uygulanmıştır. Yalnız geri dönen anketlerden 28 tanesi analize uygun görülmediği için 122 anket sonuçları değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmanın en önemli kısıtı uygulama alanının sadece Kocaeli ili ile sınırlı kalmasıdır bu nedenle elde edilen veriler sadece bu çalışma için geçerli varsayılabilir. Araştırmada test edilecek olan hipotezler ise şu şekilde sıralanabilir:

H₁: KOBİ’lerin önem verdikleri bankacılık işlemleri ile çalışmak istedikleri banka türü arasında pozitif yönde, anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir

H₂: KOBİ’lerin aile işletmesi olma durumu ile devlet bankalarını tercih etmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: KOBİ’lerin faaliyet gösterdikleri sektör ile devlet bankalarını tercih etmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: KOBİ’lerin faaliyet süreleri ile devlet bankalarını tercih etmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₅: KOBİ’lerin çalışan sayısı ile devlet bankalarını tercih etmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Anket ile toplanan veriler SPSS 16 paket programına girilmiştir Verilerin geçerliliği ve güvenilirliği açısından ankette kullanılan ifadelerin istenen bilgiyi ölçmede ne derece güvenli olduğunu anlamak üzere Cronbach’s Alpha testi kullanılmıştır. Yapılan test sonucunda Cronbach’s Alpha katsayısı 0,789 olarak elde edilmiştir. Buna göre kullanılan ölçeğin yeterli bir güvenilirlikte olduğu söylenebilir.

Güvenirlilik Testi	
Cronbach's Alpha değeri	N
,789	21

SPSS 16 paket programında analiz sonucu elde edilen bilgiler de aşağıda sunulmuştur:

Tablo 1. KOBİ'lere İlişkin Genel Bilgiler

KOBİ'lerle ilgili Niteliksel ve Niceliksel Bilgiler		Frekans	Yüzde değerler
		Aile işletmesi olma durumu	EVET
	HAYIR	29	23,8
TOPLAM		122	100,0
İşletme türü	Anonim	18	14,75
	Limited	97	79,5
	Şahıs	2	1,63
	Komandit	5	4,09
TOPLAM		122	100,0
KOBİ'deki çalışan sayısı	10 kişi ve daha az çalışan	24	19,6
	11 ve 20 çalışan arası	60	49,1
	21 ve 30 çalışan arası	3	2,4
	31 ve 40 çalışan arası	5	4,09
	41 ve daha fazla çalışan	30	24,5
TOPLAM		122	100,0
KOBİ'nin faaliyet gösterdiği sektör	Perakende satış-pazarlama	43	35,2
	İnşaat	19	15,6
	Tekstil	13	10,7
	Turizm	6	4,9
	Gıda Sanayi	28	23,0
	Otomotiv san ve yan. San.	13	10,7
TOPLAM		122	100,0
KOBİ'nin faaliyet gösterdiği süre	10 yıl ve daha az	63	51,6
	11 yıl ve 20 yıl arası	29	23,8
	21 yıl ve 30 yıl arası	17	13,9
	31 yıl ve 40 yıl arası	8	6,6
	41 yıl ve 50 yıl arası	5	4,1
TOPLAM		122	100,0

Tablo 1’de ankete katılan KOBİ’lerin niteliksel ve niceliksel özellikleriyle ilgili bilgiler gösterilmektedir. Buna göre; KOBİ’lerin %76’sı aile işletmesi olup, bu işletmelerin yaklaşık %15’i anonim şirket, yaklaşık %80’i limited, yaklaşık %2’si şahıs ve %4’ü komandit şirket türlerinde işletmelerdir. Ankete katılan KOBİ’lerin yaklaşık %20’si 10 kişi ve daha az çalışana, %49’u 11 ve 20 arası çalışana, %2’si 21 ve 30 arası çalışana, %4’ü 31 ve 40 arası çalışana ve yaklaşık %25’i 41 ve üzeri çalışana sahiptir. Ankete katılan KOBİ’ler faaliyet gösterdikleri sektörler göre de; %35’i perakende satış-pazarlama, yaklaşık %16’sı inşaat, yaklaşık %11’i tekstil, %23’ü gıda sanayi ve yaklaşık %11’i de otomotiv ve otomotiv yan sanayi alanında faaliyet gösterir şeklindedir. Ankete katılan KOBİ’lerin yarısı(yaklaşık %52) 10 yıl ve daha az süreli olarak faaliyet gösterir şeklindedir. Ankete katılan KOBİ’lerin yaklaşık %24’ü 11 ve 20 yıl arası; yaklaşık %14’ü 21 ve 30 yıl arası, yaklaşık %7’si 31 ve 40 yıl, %4’ü ise 41 ve 50 yıl arası faaliyet gösteren işletmeler olarak görülmektedir.

Tablo 2. KOBİ’lerin Banka Tercihleri İle İlgili Bilgileri

KOBİ’lerin Banka Tercihleri ile ilgili Genel Bilgiler			Frekans	Yüzde Değerleri
			En çok çalışmak istenilen banka türü	Özel yerli bankalar
Devlet bankaları		91		74,6
Katılım bankaları		4		3,3
TOPLAM			122	100,0
Bankaya ulaşma kanalı olarak ilk tercih edilen yol	Telefon		13	10,7
	İnternet		47	38,5
	Şube		62	50,8
TOPLAM			122	100,0
En çok kullanılan bankacılık hizmetleri	Birinci sırada	Hesap işlemleri	61	0,50
	İkinci sırada	Kredi işlemleri	60	0,49
	Üçüncü sırada	Maaş ödeme	38	31,1
	Dördüncü sırada	İnternet	33	22,4
	Beşinci sırada	Havale-EFT	14	17,1
TOPLAM			122	
Banka seçiminde etkili olan bilgi kaynakları	Birinci sırada	İş çevresi	101	82,8
	İkinci sırada	İnternet Reklamları	40	32,8
	Üçüncü sırada	Gazete dergi vb.	34	27,9
	Dördüncü sırada	TV reklamları	20	16,4
TOPLAM			122	

Tablo 2'ye bakıldığında; KOBİ'lerin banka tercihleri ile ilgili genel bilgiler sunulmuştur. Ankete katılan KOBİ'lere ilk olarak çalışmak için tercih ettikleri öncelikli banka türü sorulmuştur. Buna göre; ankete katılan KOBİ'lerin yaklaşık %75'i devlet bankalarını, %22'si özel yerli bankaları ve çok küçük bir kısmı(%3,3'ü) katılım bankalarını tercih etmektedirler. Bankacılık hizmetlerini satın almada ise, KOBİ'ler öncelikli olarak bankaya şube kanalından(%51) ulaşmayı tercih etmekte, daha sonra ise internet(%39) ve telefon(%11) kanallarından bankacılık hizmetlerini yürütmektedirler. Ankete katılan KOBİ'lerin bankalardan en çok yaptıkları işlemleri sıralamaları sonucunda ise; birinci sırada en çok hesap işlemleri (%0,50), ikinci sırada en çok kredi işlemleri (%49), üçüncü sırada en çok maaş ödeme işlemleri (%31), dördüncü sırada en çok internet (%24) ve beşinci sırada ise en çok havale –EFT işlemleri (%17) olduğu görülmüştür.

Tablo 3. KOBİ'lerin Bankacılık İşlemleri İle İlgili Düşünceleri

Bankacılık İşlemleri	Ortalama	Std. Sapma	N
Yapılan işlemlerin düşük masraflı olması	4,8115	,46943	122
Yapılan işlemlerin hızlı sonuçlanması	4,7049	,45796	122
Verilen faizin(Mevduat vb.) yüksek olması	4,0000	1,07565	122
İhtiyaç duyduğum bilgiye hemen ulaşabilmem	4,6393	,48217	122
Kredi faiz oranlarının uygun olması	4,8770	,32973	122
Kredide vade olanaklarının uygun olması	4,6311	,48448	122
Alınacak kredi çeşitliliğinin çok olması	4,1557	,73878	122
Yaygın şube ağının bulunması	4,3443	,54197	122
İhtiyaç olduğunda kolay bir şekilde ulaşılabilmesi	4,5000	,70711	122
ATM'lerden her türlü işlemin yapılabilmesi	3,7213	1,15896	122
İnternet bankacılığının her tür işleme olanak sağlaması	4,3525	,64182	122
KOBİ'lere özel işlemlerin olması	4,5656	,49773	122
Devlet teşviklerinden yararlandırma olanağı	4,6148	,60911	122
KOBİ'lere özel destekli projelerinin olması	4,4672	,94637	122

Tablo 3'te ankete katılan KOBİ'lerin bankacılık işlemleri ile ilgili düşünceleri için ortalama ve standart sapma değerleri sunulmuştur. Buna göre KOBİ'lerin sırasıyla en çok yapılan işlemlerin düşük masraflı (Ort. 4,81) ve hızlı olmasını(ort.4,70), ihtiyaç duyulan bilgiye hemen ulaşmayı (Ort. 4,63), kredi faiz oranlarının uygun olmasını(Ort. 4,87), alınacak vade olanaklarının uygun olmasını (Ort. 4,63), devlet teşviklerinden yararlandırma olanağı olmasını (Ort. 4,61) istekleri söylenebilir. Daha sonra ise ankete katılan KOBİ'lerin en çok önemstedikleri faktörler; verilen faizin(Mevduat vb. için) yüksek olması (Ort. 4,00), alınacak kredi çeşitliliğinin çok olması (Ort. 4,15), yaygın şube ağının bulunması (ort.4,34), ihtiyaç olduğunda bankaya kolay bir şekilde ulaşılabilmesi (Ort. 4,50), ATM'lerden her türlü işlemin yapılabilmesi (Ort. 3,72), internet bankacılığının her tür işleme olanak sağlaması (Ort. 4,35), KOBİ'lere özel işlemlerin olması (Ort. 4,56) ve KOBİ'lere özel destek projelerinin olması(ort.4,46) şeklinde sıralanabilir.

Tablo 4. KOBİ'lerin Devlet Bankaları İle İlgili Düşüncelerinin Ortalama ve Standart Sapma değerleri

KOBİ'lerin Devlet Bankaları ile ilgili Düşünceleri	Ort.	Std. Sapma	N
Her zaman devlet bankası ile çalışırım.	4,0246	,89501	122
Devlet bankaları, diğer bankalara göre daha güvenilirdir.	4,5738	,55919	122
Devlet bankalarının kredi olanakları daha uygundur.	4,1475	,90611	122
Devlet bankalarının kredi vade düzenlemeleri daha uygundur.	4,1967	,94159	122
Kredi işlemlerini her zaman devlet bankasından yaparım.	3,6557	1,11170	122
Devlet bankalarının KOBİ'lere özel destek projeleri daha çoktur.	4,0000	,81312	122
Finansal desteğimi her zaman devlet bankasından karşılıyorum.	3,7131	1,15336	122

Tablo 4'te KOBİ'lerin devlet bankaları ile ilgili ifadelerle katılma derecelerini göstermektedir. Buna göre KOBİ'lerin yaklaşık %75'i "her zaman devlet bankası ile çalıştığımı"; %78'i "Kredi işlemlerini her zaman devlet bankasından yaptığımı" ve %68'i de "Finansal desteğimi her zaman devlet bankasından karşıladığımı" belirtmiştir. KOBİ'lerin yaklaşık %98'i "Devlet bankaları, diğer bankalara göre daha güvenilir olduğunu"; yaklaşık % 82'si "Devlet bankalarının kredi olanakları daha uygun olduğunu";

yaklaşık %44'ü "Devlet bankalarının kredi vade düzenlemeleri daha uygun olduğunu" ve yaklaşık %75'i "Devlet bankalarının KOBİ'lere özel destek projelerinin daha çok olduğunu" düşünmektedirler.

Tablo 5. KOBİ'lerin Banka Tercihleri ile Bankacılık İşlemlerine Verdikleri Önem Arasındaki İlişki

		Banka Tercihi	
Kendall's tau_b	Yapılan işlemlerin hızlı sonuçlanması	Korelasyon katsayısı	,159*
		Anlamlılık (p)	,001
		N	122
	İnternet bankacılığının her tür işleme olanak sağlaması	Korelasyon katsayısı	,294**
		Anlamlılık (p)	,000
		N	122
	ATM'lerden her türlü işlemin yapılabilmesi	Korelasyon katsayısı	,249**
		Anlamlılık (p)	,000
		N	122
	İhtiyaç olduğunda kolay bir şekilde ulaşılabilmesi	Korelasyon katsayısı	,342*
		Anlamlılık (p)	,001
		N	122
	Yaygın şube ağının bulunması	Korelasyon katsayısı	,116*
		Anlamlılık (p)	,000
		N	122
	Kredide vade olanaklarının uygun olması	Korelasyon katsayısı	,578*
		Anlamlılık (p)	,001
		N	122
Devlet teşviklerinden yararlandırma olanağı	Korelasyon katsayısı	,345**	
	Anlamlılık (p)	,000	
	N	122	

Tablo 5'e göre KOBİ'lerin önem verdikleri bankacılık işlemleri ile çalışmak istedikleri banka türü arasında pozitif yönde, anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Buna göre, "yapılan işlemlerin hızlı sonuçlanmasına"; "internet bankacılığının her tür işleme olanak sağlamasına"; "ATM'lerden her türlü işlemin yapılabilmesine"; "ihtiyaç olduğunda kolay bir şekilde ulaşılabilme durumuna"; "yaygın şube

ağının bulunmasına”; “kredide vade olanaklarını uygun olmasına” ve “devlet teşviklerinden yararlanma olanağının bulunmasına” daha çok önem veren KOBİ’lerin çoğunlukla devlet bankaları ile çalışmayı tercih ettikleri söylenebilir.

Tablo 6. KOBİ’lerin Devlet Bankalarını Tercih Etmeleri İle Özellikleri Arasındaki İlişki

			Kobideki Çalışan Sayısı	Aile İşletmesi Olma	Faaliyet Sektörü	Faaliyet Süresi
Kendall's tau_b	Devlet Bankası Tercihi	Korelasyon katsayısı	-,652**	,275**	-,215**	-,263**
		Anlamlılık (p)	,000	,000	,002	,000
		N	122	122	122	122

Tablo 6’da hipotezleri test etmek üzere yapılan korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre; KOBİ’lerin aile işletmesi olma durumları ile devlet bankalarını tercih etmeleri arasında $p=0,01$ anlamlılık düzeyinde pozitif yönde bir ilişki çıkmıştır. Yani KOBİ’ler arasından aile işletmesi olanların daha çok devlet bankalarını tercih ettikleri söylenebilir. KOBİ’lerdeki çalışan sayısı ile devlet bankalarını tercih etmeleri arasında $p=0,01$ anlamlılık düzeyinde negatif yönde bir ilişki çıkmıştır. Bu durumda KOBİ’lerdeki çalışan sayısı arttıkça devlet bankalarını tercih etme oranları düşecektir. KOBİ’lerin faaliyet gösterdikleri sektör ile devlet bankalarını tercih etmeleri arasında da $p=0,01$ anlamlılık düzeyinde negatif yönde bir ilişki vardır. KOBİ’lerin faaliyet gösterdikleri sektör ile devlet bankası tercih etmeleri arasında $p=0,01$ anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişki çıkmıştır. Hizmet sektöründe faaliyet gösteren KOBİ’ler devlet bankalarını daha az tercih etmekte; özellikle perakende satış ve pazarlama ve inşaat sektöründe faaliyet gösteren KOBİ’ler, devlet bankalarını daha fazla tercih etmektedirler. Son olarak, KOBİ’lerin çalışma süreleri ile devlet bankalarını tercih etmeleri arasında da $p=0,01$ anlamlılık düzeyinde negatif bir ilişki çıkmıştır. KOBİ’ler arasından özellikle daha kısa süreli faaliyet gösterenlerin devlet bankalarını daha çok tercih ettikleri söylenebilir. Yapılan hipotez testleri sonuçları Tablo 7’de özetlenmiştir:

Tablo 7. Hipotez Testi Sonuçları

HİPOTEZLER	
<i>H₁: KOBİ'lerin önem verdikleri bankacılık işlemleri ile çalışmak istedikleri banka türü arasında anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL
<i>H₂: KOBİ'lerin aile işletmesi olma durumu ile devlet bankalarını tercih etmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL
<i>H₃: KOBİ'lerin faaliyet gösterdikleri sektör ile devlet bankalarını tercih etmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL
<i>H₄: KOBİ'lerin faaliyet süreleri ile devlet bankalarını tercih etmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL
<i>H₅: KOBİ'lerin çalışan sayısı ile devlet bankalarını tercih etmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.H₅: KOBİ'lerin aile işletmesi olma durumu ile devlet bankalarını tercih etmeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.</i>	KABUL

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bankalar arasındaki rekabetin artık bireysel müşterilerden çok KOBİ'lerden yaşandığı günümüz koşullarında müşteri olarak KOBİ'leri kazanmak büyük bir öneme sahiptir. Özel bankaların da KOBİ bankacılığı ile özel olarak KOBİ'lerle ilgilenmeleri, çeşitli ilişkisel pazarlama, veri tabanlı pazarlama, izinli pazarlama gibi yeni yollarla bu büyük müşteri gruplarına ulaşmaya çalıştıkları görülmektedir. Diğer yandan devlet bankaları çok eski bir geçmişe sahip olmalarının ve ilk olarak küçük ve orta işletmelerle ilgilenen kuruluşlar olmalarının verdiği avantajları kaybetmeden faaliyetlerini devam ettirmektedirler. Bu çalışma ile KOBİ'lerin devlet bankalarına karşı tutumları ölçülmeye çalışılmış ve devlet bankalarını tercih eden KOBİ'lerin bazı öne çıkan özellikleri olup olmadığına bakılmıştır. Kurulan temel hipotezler de bu amaca uygun olarak test edilmiş ve sonuçlandırılmıştır. Buna göre KOBİ'ler arasında ortalama olarak 15 yıllık bir geçmişe sahip çok eski olmayan küçük işletmelerin devlet bankalarını daha fazla tercih ettikleri görülmüştür. Bu küçük işletmeler, ortalama olarak 20 çalışan bulunmakta ve faaliyet sektörü olarak daha çok perakende satış-pazarlama ve inşaat alanlarında bulunan KOBİ'ler olarak karşımıza çıkmıştır. Ayrıca çoğunluğun aile işletmesi olduğu da çıkan sonuçlar arasındadır ve bu aile işletmelerinin de devlet bankalarını daha çok tercih ettikleri sonucu çıkmıştır. Bunun dışında KOBİ'lerin bankalardan aldıkları bankacılık hizmetlerinde hesap işlemleri ve kredi işlemleri başta gelmektedir. Ve KOBİ'ler daha çok şube yolu ile bankalardan işlem yapmayı tercih ettiklerini dile getirmişlerdir. İkinci olarak ise KOBİ'ler internet aracılığı ile bankacılık hizmetlerini aldıklarını söylemişlerdir. KOBİ'lerin banka tercihlerinde etkili olan bilgi kaynaklarının başında ise iş çevresi(%80) gelmektedir. Buna göre; KOBİ'ler arasında ağızdan ağıza pazarlamanın tutundurma olarak daha çok etkili olduğu söylenebilir. Diğer yandan internet reklamları da etkili tutundurma

araçları arasında yer almaktadır. %30'luk bir oranda KOBİ'ler ikinci olarak en çok internet reklamlarından etkilendiklerini söylemişlerdir. Bu çalışma sadece Kocaeli ilinde kolayda örnekleme yöntemine göre belirlenen bir bankada yapıldığı için genellemeye uygun değildir. Yalnız ileriki çalışmalar için pilot bir çalışma niteliği taşıyabilir. Elde edilen sonuçlar ışığında ise, bankaların özellikle küçük işletmelere ve perakende satış-pazarlama ve inşaat alanında faaliyet gösteren aile işletmelerine yönelik olarak uygulamalar geliştirebilecekleri önerilir. KOBİ müşteri portföyünü arttırmak ve korumak isteyen bankalar ise, internet bankacılığına ağırlık vererek tutundurma yoluna gidebilirler. Devlet bankaları ise ilişki pazarlama faaliyetlerine ağırlık verebilir ve kazandığı KOBİ'leri kaybetmeden devam edebilirler. KOBİ'ler arasında da ağzdan ağza pazarlamanın olduğu unutulmadan KOBİ'lere iyi bir hizmet vererek, istenen bankacılık hizmetleri kaliteli bir şekilde ulaştırılarak bankalar faaliyetlerine devam etmelidirler.

KAYNAKÇA

AKGEMCİ, T. (2001). KOBİ'lerin Temel Sorunları ve Sağlanan Destekler. KOSGEM Küçük Ölçekli ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı, Ankara, Haziran.

ALPUGAN, O. (1994). Küçük İşletmeler (Kavramı, Kuruluşu ve Yönetimi. 2. Baskı, Der Yayınları, İstanbul.

ARSLAN, R. ve HOTAMIŞLI, M.(2007). "Türk Bankacılık Sisteminde Kurumsal Çevrenin Bankaların Yapı ve Uygulamaları Oluşturduğu Teşvik ve Kısıtlamalar". Yönetim ve Ekonomi, 14(1).

AY, H. M. ve TALAŞLI, E. (2007). "Türkiye'de KOBİ'lerin İhracattaki Yeri ve Karşılaştıkları Sorunlar". Selçuk Üniversitesi Karaman, İİBF Yerel Ekonomiler Özel Sayısı, Mayıs.

AYKAÇ, M., PARLAK, Z. ve ÖZDEMİR, S. (2008). "Küreselleşme Sürecinde Rekabet Gücünün Arttırılması ve Türkiye'de KOBİ'ler". İstanbul Ticaret Odası Yayınları.

BAKDUR, A. (2002). "Bankacılık Sektörünü Düzenleyen Kurumların Yapıları: Ülke Uygulamaları ve Türkiye İçin Öneri". DPT Uzmanlık Tezi, Yayın No: 2678, Eylül.

BATTAL, A. (2001). Güven Kuruluşu Nitelendirmesi Işığında Bankaların Hukuki Sorumluluğu, Ankara, Ekim.

CANSIZ, M. (2008). "Türkiye'de KOBİ'ler ve KOSGEB". DPT, Uzmanlık Tezi, Ankara.

- ECE, N. (2011). "Dünya'da ve Türk Bankacılık Sektöründe İslam Bankalarının Gelişimi". Akademik Bakış Dergisi, 25, Temmuz-Ağustos.
- EROL, M. (2010). "Ekonomik Kriz ve Kobi'ler", Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, 5(1).
- KOSGEB. <http://kosgeb.gov.tr/Pages/UI/b.aspx?ref=13>, (11/09/2012).
- MUCUK, İ. (1994). Pazarlama İlkeleri. 6. Baskı, Der Yayınları, İstanbul.
- MÜFTÜOĞLU, T. (1991). Türkiye'de Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler: Sorunlar ve Öneriler. Sevinç Yayınevi, Ankara.
- MÜFTÜOĞLU, T. ve DURUKAN, T. (2004). Girişimcilik ve KOBİ'ler. Gazi Kitabevi, Ankara.
- ÖZ, E. ve YILMAZ, B. (2007). "KOBİ'lerin Dış Ticarete Açılımlında Dış Ticaret Şirketlerinin Rolü", CEİS, <http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale228.pdf>.
- ÖZGEN, H. ve DOĞAN, S. (1997). "Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Uluslararası Pazarlara Açılmada Karşılaştıkları Temel Yönetim Sorunları". Mimeo.
- SÜZER, H. D. (2006). "KOBİ peşindeki banka sayısı arttı", Capital, 1 Mart 2006. <http://www.capital.com.tr/kobi-pesindeki-banka-sayisi-artti-haberler/%2018740.aspx>.
- SAKARYA TİCARET VE SANAYİ ODASI, <http://www.satso.org.tr/icerik-128-kosgeb.aspx>.
- TAKAN, M. ve BOYACIOĞLU, M. A. (2011). Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem. 3.Baskı, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- TÜĞİAD. (1995). "2000'li Yıllara Doğru Türkiye'nin Önde Gelen Sorunlarına Yaklaşımlar". XII- Küçük ve Orta Boy İşletmeler (KOBİ), Eylül.
- ULUDAĞ, İ. ve SERİN, V. (1990). "Türkiye'de Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler", İTO Yayınları, No. 1990/25, İstanbul.
- USLU, Ş. ve DEMİREL, Y. (2002). "KOBİ'lerde Çalışanların Sorunları Üzerine Bir Araştırma", Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:12, Yıl:2002, (173-184), http://sbe.erciyes.edu.tr/dergi/sayi_12/sayi_12_11_s_uslu_y_demirel_173_184.pdf.
- YAKICI, T. A. ve ÇANKAYA, F. (2002). "Türk Bankacılık Sisteminin Ölçek Ekonomileri Açısından Değerlendirilmesi", Bankacılar Dergisi, (43).

YONAR, Ö. (2008). "KOBİ'lerin Dünya Ekonomisindeki Yeri", Uluslararası Stratejik Araştırmalar Kurumu, KOBİ Uzmanı, *USAK*, <http://www.usak.org.tr/makale.asp?id=258>.