



Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi

The International Journal of Economic and Social Research

2024, 20(2)

Dijital Bankacılık Araştırmalarının Bibliyometrik Profili: Web of Science Üzerinde Bir İnceleme

Bibliometric Profile of Digital Banking Research: An Examination on Web of Science

Özgür KIYAK¹ , Ferhat ORMAN² , Hilal TANYILDIZI³ 

Geliş Tarihi (Received): 30.04.2024

Kabul Tarihi (Accepted): 11.08.2024

Yayın Tarihi (Published): 30.12.2024

Özet: Teknolojiye erişimdeki kolaylıklar, internet teknolojilerinin gün geçtikçe daha fazla gelişim göstermesi ve insanların teknolojiye olan ilgilerinin sürekliliği gibi nedenler sayesinde çoğu sektör de bu duruma ayak uydurmak zorunda kalmıştır. Bu yeni çağı dikkatlice takip eden sektörlerden biri bankacılık alanıdır. Dijitalleşme kavramıyla birlikte bankacılık işlemleri geleneksel standartlardan dijital standartlara doğru bir geçiş göstermektedir. Böylelikle bankalar hem müşterilerin istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilme konusunda daha hızlı bir oluşum sağlamış hem de bu sayede mevcut sektördeki rekabet yarışında konumlarını koruma konusunda çaba göstermektedir. Bankalar kendilerini dijital anlamda güncelleme yoluna gitmiş ve böylelikle zaman, maliyet vb. gibi konularda da tasarruf elde etme fırsatını yakalamıştır. Bu bağlamda ortaya koyduğumuz bu çalışma, bankacılık sektöründe dijitalleşme hareketleriyle birlikte mevcut sektörde meydana gelen gelişmelerin nasıl bir yol izlediğini açıklamayı amaçlamaktadır. Alana bütüncül bir bakış açısı sağlama konusunda çalışma önem taşımaktadır. Ayrıca dijital bankacılık alanına yönelik anahtar kavramların ortaya çıkarılması ve alanın gelişim trendinin sunulması çalışmanın özgün değerini oluşturmaktadır. Web of Science' ta 2007 yılından günümüze kadar yayımlanan 185 akademik çalışma analize dâhil edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgular, dijital bankacılık konusunda var olan çalışmaların kronolojik ilerleyişini, araştırma eğilimlerini ve alanın temel belirleyicisi olan değişken ya da değişkenleri ortaya çıkarmaktadır. Benimseme, internet bankacılığı, memnuniyet, güven ve kabul etme gibi anahtar kelimelerinin ön plana çıktığı görülmektedir. Ayrıca alanla ilgili yazar, dergi, ülke ve kurum sıralamalarını ve çalışmalara yapılan atıf sıralamalarını da içermektedir. Bu bağlamda çalışma, dijital bankacılık alanında yapılan akademik çalışmaların evrimini ortaya koyarken, bu alanda çalışmalar yapan araştırmacılara rehberlik etmekte ve dijitalleşme sürecindeki kurumların teknolojiye uyum sağlamanın önemini vurgulamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Dijital Bankacılık, Dijitalleşme, Bibliyometrik Analiz

&

Abstract: The ease of access to technology, the continual development of internet technologies, and the sustained interest in technology by the public have compelled many sectors to adapt to this new era. One of the sectors vigilantly following this new age is the banking sector. Alongside the concept of digitalization, banking transactions have transitioned from traditional to digital standards. Consequently, banks have not only become more responsive to customer needs and desires, but have also managed to maintain their positions in the competitive race within the industry. Banks have opted to update themselves digitally, thereby capturing opportunities to save on time, cost, and other resources. This study aims to elucidate the developments within the banking sector in conjunction with digitalization movements. The study is important in providing a holistic perspective on the field. In addition, revealing the key concepts of digital banking and presenting the development trend of the field reveals the value of the article. The analysis includes 185 academic studies published from 2007 to the present on Web of Science. The findings reveal the chronological progression of existing works on digital banking, research trends, and key determinants of the field. As a result of the analysis, it is seen that adoption, internet banking, satisfaction, trust and acceptance keywords come to the fore. Moreover, the study presents rankings of authors, journals, countries, and institutions, as well as citation rankings related to the works. In this context, the study delineates the evolution of academic work in the field of digital banking, provides guidance to researchers in this area, and underscores the importance of institutions adapting to technology through the digitalization process.

Keywords: Digital Banking, Digitization, Bibliometric Analysis

Atıf/Cite as: Kıyak, Ö., Orman, F. ve Tanyıldızı, H. (2024). Dijital Bankacılık Araştırmalarının Bibliyometrik Profili: Web of Science Üzerinde Bir İnceleme. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 20(2), 502- 515.

İntihal-Plagiarizm/Etik-Ethic: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş ve intihal içermediği, araştırma ve yayın etiğine uyulduğu teyit edilmiştir. / This article has been reviewed by at least two referees and it has been confirmed that it is plagiarism-free and complies with research and publication ethics. <https://dergipark.org.tr/pub/ijaws>

Copyright © Published by Bolu Abant İzzet Baysal University, Since 2005 – Bolu

¹ Arş. Gör, Özgür Kıyak, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme (İktisat) Doktora Öğrencisi, ozgurkiyak1@ogr.iu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-7287-3204>

² Arş. Gör, Ferhat Orman, İstanbul Beykent Üniversitesi, Finans ve Bankacılık, ferhatorman@beykent.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-7063-7598>

³ Arş. Gör., Hilal Tanyıldızı, İstanbul Beykent Üniversitesi, Uluslararası Ticaret ve Finansman Bölümü, hilaltanyildizi@beykent.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-1522-0498>. (Sorumlu Yazar)

1. Giriş

İnternete erişimin eskiye nazaran daha kolay hale gelmesi ve internet teknolojilerinin gelişiminin gün geçtikçe artması doğal olarak insanları da bu teknolojileri kullanmaya yöneltmektedir. Örgütler ise bu teknolojiye ayak uydurmak ve teknolojik gelişmeler konusunda en yeni uygulamaları kendi iş süreçlerine entegre ederek rekabet avantajı elde etmeyi hedeflemektedir. Bu çerçevede dijitalleşme kavramı hayatımızdaki önemini gün geçtikte arttırmaktadır.

Yeni dijital teknolojilerle gelişen ve endüstri 4.0 ile ön plana çıkan dijitalleşme kavramı, bir iş modelini mevcut halinden farklılaştırmak ve yeni değerler üretebilmek adına dijital teknolojilerin kullanımını ifade etmektedir (Bloomberg, 2018:3). Dijitalleşme kavramıyla birlikte hayatımıza dijital dönüşüm kavramı da girmiştir. Çünkü dijitalleşme bulut bilişim, büyük veri analizi vb. gibi yeni dijital teknolojilerin gelişmesiyle birlikte yerini dijital dönüşüme bırakmıştı (Klein, 2020: 24). Dijital dönüşüm bir örgütün ürün ve hizmetlerini teknoloji merkezli bir bakış açısıyla yeniden ele almasını içermektedir (Eden vd., 2019). Dijitalleşme ve dijital dönüşüm kavramları birbirlerini beslemektedir. Dijitalleşme sürecinde yer alan sayısallaştırılmış veriler örgütler için gerekli dijital değişimi yaratmak için kullanılmaktadır. Bu süreç, teknolojinin sunduğu çeşitli fırsatlar ve gelen talepler doğrultusunda, örgütün kendisini yapılandırmasıyla birlikte ilgili örgütte dijital dönüşümün yaşanmasına imkân sağlamaktadır (Gobble, 2018).

Dijitalleşmeyle birlikte hemen hemen her sektör kendi içinde değişimler geçirmiştir. Bankacılık sektörü de bu değişimleri geçiren sektörler arasında bulunmaktadır. Dijital bankacılık kavramı şube ve personel ihtiyacı duyulmadan müşterilere hizmet verebilmeyi ifade etmektedir. Şube ve personel ihtiyacının olmaması bu konudaki maliyetleri azaltmakta ve dijital bankacılığın ulaşılabilirliğinin daha kolay olması sebebiyle bu durum firmalara avantaj kazandırmaktadır (Savaş vd., 2014: 2). Dijital bankacılık uygulamaları gün geçtikçe yaygın hale gelmektedir ve mobil ve internet bankacılığını içeren bir hizmet olan dijital bankacılık, bireylerin hayatını kolaylaştıran bir sistem olarak da ifade edilebilmektedir (Ahmetoğulları ve Arabacı, 2022: 2271). Türkiye’de internet bankacılığını kullanan aktif müşteri sayısı gittikçe artmaktadır. Bunun en temel sebebi mobil bankacılık altyapısının sağlanması ve müşterilerin dijital bankacılığa erişimi konusunda kullanılan cihazların toplumsal hayata entegre oluşu ve aynı zamanda kullanıcıların mobil bankacılığa yönelik güven ve ilgisinin artmasıdır (Uzun, 2021: 313). Dijital bankacılığın bu denli yaygın kullanımı sebebiyle alana yönelik eğilimin ne yönde olduğunu, dijital bankacılık konusunda kullanılan anahtar kavramların ve yöntemlerin zamanla nasıl geliştiğini ve değiştiğini anlamayı ve konu ile ilgili literatürdeki boşlukların tanımlanmasının gerekliliğinin gözler önüne serilmesi önem taşımaktadır. Bu perspektif çerçevesinde ortaya konulan bu araştırma makalesi, akademisyenler, dijital bankacılık alanında çalışan profesyoneller ve ilgili alanda çalışan diğer kişiler için önemli bilgiler sunmayı amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda bu çalışma dijital bankacılık çalışma alanındaki fırsatları tespit ederek ilgili alana yönelik bilgi birikiminin gelişimine ışık tutmaya çalışmaktadır.

İlgili literatür incelendiğinde dijital bankacılık konusunda genel olarak pandemi ve dijital bankacılık arasındaki ilişkiler (Beybur ve Çetinkaya, 2020; Demirel, 2021; Ghani vd., 2022; Eneizan vd.,2022), dijital bankacılıkta müşteri deneyimleri (Chauhan vd., 2022), dijital bankacılığın fırsatları ve zorlukları (Revathi, 2019; Sutikno vd., 2022) vb. gibi konular işlenmekte olup, bu doğrultuda dijital bankacılık alanında bütüncül bir perspektife ihtiyaç duyulduğu fark edilmiştir. Bu çalışmanın temel amacı Web of Science veri tabanında bulunan “digital banking” anahtar kelimesiyle yayınlanan makalelerin bibliyometrik analizi yapılarak, mevcut alanda çalışmalarını sürdürenlerin katkılarını ortaya çıkarmak, mevcut alandaki araştırma eğilimlerini belirlemek ve mevcut alandaki çalışmaların farklı yönlerine değinerek bu alanda çalışmaya devam eden araştırmacılar için bir ön profil oluşturmayı sağlamaktır.

2. Teorik Çerçeve

2.1. Dijital Bankacılık

Genel olarak dijital bankacılık kavramına baktığımız zaman, ilgili literatürde bu kavramın bankacılık faaliyetlerinin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi adına teknolojinin kullanımı şeklinde açıklandığı görülmektedir. Dijital bankacılık kavramı, müşteri ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik dijital ürün ve hizmet üretimini sağlamayı amaçlamaktadır. Dijital bankacılık alanında bu amaca en hızlı şekilde ulaşabilmek için ise müşterilerin beklentilerini /isteklerini anlamak ve bunlara yanıt verebilmek adına bilgi teknolojileri uzmanlarından destek almaktadır (Sardana ve Singhania, 2018: 28). Dijital bankacılık kavramı, müşterilerin elektronik ortamda hem ilgili bankanın ürünlerine erişim imkânı sağlamakta hem de müşterilerin banka hizmetlerini yine aynı yolla kullanabilmelerine olanak sunmaktadır. Dijital bankacılık, müşterilerin banka şubelerine giderek işlerini gerçekleştirme ihtiyacını ortadan kaldırmaktadır. Genel anlamıyla bu kavram para yatırma-çekme-transfer etme, hesap yönetimi, kredi ve portföy yönetimi, finansal hizmetlere yönelik yatırım gibi çeşitli faaliyetleri içermektedir (Haralayya, 2021: 16). Dijital bankacılık hizmetlerinin hem müşterilere hem de bankalara yönelik birçok avantajı bulunmaktadır. Bu avantajlar arasında kolaylık sağlama, erişilebilir olma, bankalar ve müşteriler arasında hızlıca iletişimi sağlama, geleneksel bankacılık hizmetlerine yönelik mevcut bağımlılığı azaltma ve müşterilerin sürekli değişim gösterebilen istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik daha hızlı ve doğru bir şekilde yanıt verebilmesi yer almaktadır (Kahveci ve Wolfs, 2018: 48-49). Böylelikle müşterilerin bankaların çalışma saatlerine göre hareket etme zorunluluğu bulunmamaktadır (Zook ve Smith, 2016).

Türkiye Bankalar Birliği (TBB)'nin Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri raporunda Ekim-Aralık 2021 ayları içerisinde aktif bir şekilde dijital bankacılık kanallarını kullanan müşterilerin sayısının 80 milyon 927 bin kişiye yükseldiği ifade edilmektedir. Bir önceki yıla kıyasla toplam dijital bankacılık kanallarını kullanan müşteri sayısında 12 milyon 452 bin kişilik bir artış gözlemlendiği ortaya konulmuştur (TBB, 2022). Dijital bankacılık kavramı kapsamında bankalar müşterilerinin internet erişimine, çeşitli teknolojik cihazlara ve müşterilerin bankacılık hizmetlerini kullanabilmesi adına gerekli dijital okuryazarlığa sahip olduğunu varsaymaktadır (Khan, 2022). Bankacılık sektöründe dijitalleşmenin gelişmesi, gerçekleştirilen finansal faaliyetler üzerinde de pozitif bir etki sağlamaktadır. Bu durumun en olumlu yanı özellikle müşterilerin işlerini rahatlatma ve kolaylaştırmasıdır. Mevcut müşterilerin finansal faaliyetlerini gerçekleştirmek için bankaya gitmeden, elektronik cihazları sayesinde gerekli işlemlerini rahatça yapabileme imkânına sahiptir (Saputra ve Chaerani, 2022).

Dijital bankacılık alanında yapılan çalışmalar müşterilerin ilgili alana yönelik erişimlerini arttırdığını göstermektedir. Bu durumun gelişmesine bankaların dijital işlemlere geçiş sürecine hızla uyum sağlaması yol açmıştır. Öyle ki hemen hemen tüm bankalar kameralı bir akıllı telefon sayesinde mobil uygulama aracılığıyla fiziksel çeklerin yatırılmasına olanak sağlamaktadır (Gomber vd., 2018, s.230). Teknoloji temelli bu uygulamalar, müşterilerin memnuniyeti ve kendi bankalarına olan bağlılıkları üzerinde olumlu etki yaratmaktadır. Çünkü mobil finansal hizmet uygulamalarının algılanan değerinin yüksek olması müşterilerin bankalarına duyduğu güven, memnuniyet, bağlılık gibi kavramların ortaya çıkmasına sebebiyet vermektedir (Karjaluto, 2019: 252). Bununla birlikte dijital bankacılığa yönelik müşteri deneyimini belirleyen temel faktörlerin hizmet kalitesi, algılanan değer, çalışan- müşteri katılımı, algılanan risk gibi kavramlar çevresinde şekillendiği görülmektedir (Mbama ve Ezepue, 2018: 230). Dijital bankacılığın kullanıcılara sunduğu imkanların yanı sıra, örgütlere sağladığı önemli katkılar da bulunmaktadır. Örneğin; dijital bankacılık hizmetlerinin bankaların finansal performansı üzerinde olan etkisinin araştırıldığı bir çalışmada, Türkiye'deki dijital bankacılık hizmetlerinin, bankaların finansal performansı üzerinde olumlu etkilerinin olduğu da ifade edilmektedir (İslamoğlu ve Bayraklı, 2022: 415; Çetiner ve Karaman,2021; Deniz, 2023).

Dijital bankacılık kavramının hem örgütler hem de kullanıcılar için önemi ortadadır. Bu bağlamda dijital bankacılık alanında yapılan çalışmaların bibliyometrik bir analiz ile ortaya konulması konu hakkındaki bakış açımızı geliştirecektir.

3. Yöntem

Bibliyometrik analiz yöntemi, akademik çalışmalardan elde edilen verileri analiz etmek için oldukça sık kullanılan bir yöntemdir. Bu yöntem, belirli bir akademik alanın evrimini, gelişimini ortaya koymak için tercih edilmektedir (Şengüllendi, 2021). Bu yöntem istatistiksel anlamda ilk olarak E. Wyndham Hulme tarafından 1922 yılında kullanılmıştır. Bibliyometrik yöntemler aracılığıyla spesifik analizler bilimsel dergiler arasında da dikkat çekmektedir (Marin vd., 2018). Büyük hacimli verilerin analiz edilebilmesi, bibliyometrik analizin belirli bir konunun tüm hatlarıyla incelenmesi hususunda oldukça kullanışlı olduğunun bir göstergesidir. Bu analiz yöntemi üzerinde çalışılan alandaki ortaya çıkan eğilimleri ve literatürdeki belli bir alanın fikirsel yapısını gün yüzüne çıkarabilmek için tercih edilmektedir (Donthu vd., 2021, s. 285). Bibliyometrik analiz, nesnel ve kapsamlı bir bakış açısı sağlayarak, araştırmanın önyargısını en aza indirirken büyük hacimli verileri işleme yeteneğiyle makale koleksiyonları içindeki belirli konuların ilerlemesini değerlendirmektedir (Kohli vd., 2024).

Bibliyometrik analiz bir alanda seçilen konuya yönelik, örneğin yıllık makale sayısının ortaya konulması gibi, belirleyici bakış açısını ortaya koymak amacıyla yapılabilir. Bununla birlikte bu analiz yöntemi, bir çalışmanın akabinde meydana gelen çalışmaları etkileme şeklini de değerlendirici bir perspektifte sonuçlar ortaya koyabilmektedir (McBurney ve Novak, 2002, s. 40). Bibliyometrik analiz araştırma alanlarına yönelik detaylı bir inceleme sunmakta ve araştırma sonuçlarının genel değerlendirmelerinin yapılabilmesine olanak sağlamaktadır (Grant vd., 2000). Bibliyometrik yaklaşımlar; bilgi alanını genişletmek, bir araştırma veya çalışma grubunun etkisini değerlendirmek ve belirli bir araştırmanın etkilerini değerlendirmek gibi amaçlar için kullanılmaktadır (Pilkington ve Meredith 2009). Analizi gerçekleştirebilmek adına Web of Science (WoS), Scopus, Google Scholar gibi veri tabanları kullanılmaktadır. Bu veri tabanlarından elde edilen veriler Bibexcel, Citespice, Gephi, Histcite, Pajek, R (Bibliyometrix), Scimat, Vantage Point, Vivo, Vosviwer gibi programlar aracılığıyla analiz edilmektedir (Öztürk ve Kurutkan, 2020).

Sosyal bilimler alanında birçok konuda kullanılan yöntem olan bibliyometri çalışmaları dijital bankacılık alanında da ilgi görmektedir. Ab Aziz vd. (2021) çalışmalarında Google Scholar, ScienceDirect ve ResearchGate gibi veri tabanlarını kullanarak dijital bankacılık ve finansal kapsayıcılık alanında bibliyometrik analizden faydalanmışlardır. Campos-Teixeira ve Tello-Gamarra (2022), Scopus veri tabanı kullanarak Fintech alanında yazılan çalışmada bibliyometrik analizi kullanmışlardır. Kohli vd. (2024) çalışmalarında Scopus veri tabanını kullanarak mobil bankacılık üzerine bibliyometrik analiz gerçekleştirmişlerdir.

4. Bulgular

Bibliyometrik analizin ilk adımı olarak yapılacak olan araştırma amacına uygun bir veri tabanı belirleme olduğunu söylemek mümkündür. Bibliyometrik analizde yaygın olarak kullanılan ve literatürde sıkça karşılaşılan Google Scholar ve Scopus gibi veri tabanları bulunmaktadır. Bu veri tabanları, disiplinler arası kapsamlarıyla farklı bilimsel alanların incelenmesi ve karşılaştırılmasında önemli bir güç sunmaktadır. Web of Science (WoS), 2004 yılında Scopus ve Google Scholar'ın oluşturulmasına kadar alıntı analizi için kullanılan tek araçtı. Ancak, Google Scholar'da bulunan düşük veri kalitesi, araştırma değerlendirmesine uygunluğuna dair sorulara yol açmaktadır (Mongeon ve Paul-Hus, 2016). Bu nedenle, WoS ve Scopus bugün atıf verilerinin ana kaynakları olmaya devam etmektedir. Bu çalışmada ise ilgili akademik alandaki tüm bilimsel dergilere, kitaplara ve makalelere erişim sağladığı bilinen Web of Science veri tabanından oluşturulan değerler kullanılmaktadır (Yu ve Shi, 2015). Bu doğrultuda çalışma kapsamında 2007 – 2022 yılları arasında ilgili alanda yayımlanan 185 çalışma analize dahil edilmiştir (Erişim tarihi: 31.12.2022). Analiz için arama terimi olarak dijital bankacılık (digital banking) belirlenmiş olup, analiz için toplanan veriler R programlama dilinde bulunan Bibliyometrix paketi ile gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışmada cevapları araştırılan sorular aşağıdaki gibidir;

- İlgili alanda yazılan çalışmalara dair temel bilgilerin özeti,
- İlgili alanda yayımlanan çalışmaların yıllara göre çalışma sayısı dağılımı,
- İlgili alanda en çok yayın yapılan üniversiteler, dergiler ve ülkelerin listesi,
- İlgili alanda en çok yayın hazırlayan ve çalışmalarına atıf alan yazarlar
- Dijital bankacılık konusu kapsamında, çalışmalarda ülkelerin iş birliği
- En sık kullanılan anahtar kelimeler ve anahtar kelimelere dair tematik haritalandırma

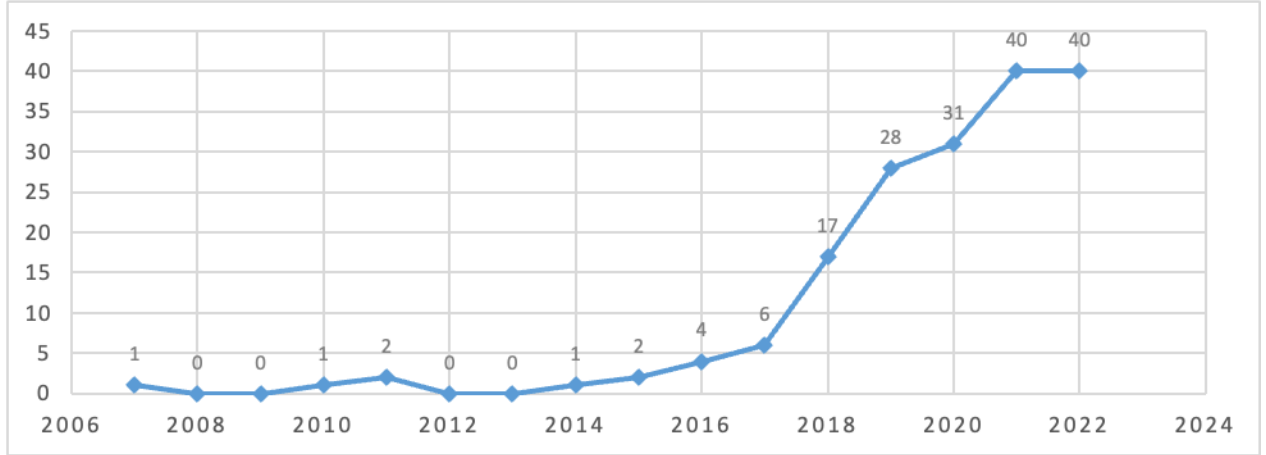
Belirlenmiş olan bu sorular ışığında çalışmanın devam eden kısımlarında analizden çıkarılan sonuçlar özetlenecektir.

Tablo 1. Dijital Bankacılık Alanında Yazılan Eserler Hakkında Genel Bilgiler

Tanım	Sonuçlar
Kaynaklar (Dergiler, Kitaplar, vb.)	132
Çalışma Sayısı	185
Makale	131
Kitap Bölümü	17
Bildiri	37
Çalışma Sayısının Yıllık Büyüme Oranı (%)	27,88
Çalışma Başına Ortalama Atıf Sayısı	7,946
Yazar Sayısı	469

Tablo 1’de dijital bankacılık alanında Web of Science’de yayımlanmış olan çalışmalara dair genel bilgiler verilmektedir. Toplamda 185 adet çalışma yayımlanmış olup bunlardan 131 tanesi makale, 37 tanesi bildiri ve 17 tanesi ise kitap bölümü niteliğindedir. Çalışmaların yayımlandığı yıl dikkate alındığında ilgili alanda yıllık çalışma sayısının %27, 88’lik bir artışla ilerlediği söylenebilir. Çalışma başına ortalama atıf sayısı da 7,946’dır. Alana katkı sağlayan yazar sayısının ise 469 olduğu görülmektedir.

Şekil 1. 2007-2022 Yılları Arasında Dijital Bankacılık Alanında Yayımlanan Çalışmaların Yıllara Göre Dağılımı



Belirli bir alanda belli zaman içerisinde yapılmış olan yayın sayısı, ilgili alanın o dönem içerisinde popülerliği konusunda fikir vermektedir. Dijital bankacılık alanında 2007-2022 yılları arasında yayımlanmış olan çalışma sayısını veren Şekil 1 incelendiğinde 2007-2016 yılları arasında durağan bir seyir gösterirken özellikle 2017 yılında FinTech alanında ve kripto piyasasında yaşanan gelişmeler doğrultusunda konuya olan ilginin arttığı göze çarpmaktadır. Oransal olarak en çok artışın yaşandığı yıl aralığı 2017-2018 (6 çalışmadan 17 çalışmaya 2,83 kat artış) olarak gözlenmektedir.

Tablo 2. 2007-2022 Yılları Arası Dijital Bankacılık Alanında En Çok Çalışma Hazırlayan Dergi Sıralaması

Dergi Adı	Yayın	Atıf	h indeksi
Marketing and Mobile Financial Services	13	12	2
International Journal of Bank Marketing	7	133	6
Journal of Asian Finance Economics and Business	7	54	4
Journal of Financial Services Marketing	7	78	4
Financial and Credit Activity-Problems of Theory and Practice	5	10	1
Sustainability	4	7	2
International Journal of E-Collaboration	3	6	2
Ad Alta-Journal of Interdisciplinary Research	2	48	2
Electronic Markets	2	12	2
IEEE Access	2	39	2

Dijital bankacılık alanında en çok eser yayımlayan ilk 10 derginin yer verildiği Tablo 2’de, ilk sırada 13 çalışmayla “Marketing and Mobile Financial Services” dergisinin yer aldığı görülmüştür. Ayrıca bu çalışmalara toplamda 12 atıf verildiği görülmektedir. Yayınlar atıf sayılarına göre incelendiğinde ilk sırada 133 atıfı ile “International Journal of Bank Marketing” dergisinin olduğu görülmektedir. Bu istatistiklere ek

olarak yukarıdaki tabloda 2005 yılında Jorge E. Hirsch tarafından ortaya konan, yayın ve atıf kayıtlarını dikkate alarak yazarların/dergilerin üretkenliğini yansıtan h indeksi değeri bulunmaktadır (clarivate.com). Bu değer incelendiğinde atıf sıralamasında da zirvede yer alan “International Journal of Bank Marketing” dergisinin 6 puanla ön plana çıktığı görülmektedir.

Tablo 3. 2007-2022 Yılları Arası Dijital Bankacılık Alanında En Çok Yayın Hazırlayan Yazar Sıralaması

Yazar	Yayın	Atıf	Atıf/Yayın	h indeksi
Heikki KARJALUOTO	8	164	20,5	4
Aijaz A. SHAIKH	7	164	23,4	4
Jean Philippe VERGNE	6	139	23,2	5
Narinder Kumar BHASIN	3	6	2	2
Ying Ying HSIEH	3	61	20,3	2
Anupama RAJESH	3	6	2	2
Caroline MOECKEL	3	1	0,33	1
Damian STYGAR	3	3	1	1
Wojciech WODO	3	3	1	1
Liaqat ALI	2	6	3	1

Tablo 3'te ise ilgili alanda incelenen dönemde en fazla eser üreten yazarlara ve onlara ilişkin yayın sayısı, atıf sayısı, atıf/yayın oranı ve h indeksi değerleri verilmiştir. Tabloya göre sırayla incelenen değerler bazında bakıldığında; yayın sayısı bazında 8 yayınlı Heikki KARJALUOTO; atıf sayısı bazında 164 atıfla Heikki KARJALUOTO ve Aijaz A. SHAIKH; atıf/yayın oranı bazında 23,4 oranla Aijaz A. SHAIKH ve son olarak h indeksi bazında 5 indeks değeriyle Jean Philippe VERGNE isimlerinin ilk sırada yer aldıkları görülmektedir.

Tablo 4. 2007-2022 Yılları Arası Dijital Bankacılık Alanındaki Makalelere Ait Sorumlu Yazarların Ülkesi

Ülke	Yayın	SCP	MCP
Hindistan	26	22	4
Birleşik Krallık	16	11	5
Endonezya	15	14	1
Finlandiya	11	8	3
Ukrayna	11	9	2
Çin	7	6	1
Vietnam	6	5	1
Kanada	5	2	3
Romanya	5	4	1
Singapur	5	3	2

Tablo 4’te dijital bankacılık alanında eser yayımlamış olan yazarların uyrukları baz alınarak yayın sayısına göre ülke sıralaması yapılmıştır. Yayın sayısına göre tablo incelendiğinde Hindistan’ın, 26 yayın sayısıyla ön plana çıktığı görülmektedir. Bu ülkeyi 16 yayın sayısıyla Birleşik Krallık takip etmektedir. Yayın sayısına ek olarak yazarların farklı uyruğa sahip yazarlarla yaptığı iş birliği sayısını gösteren MCP ve yazarların kendi uyruğundan olan yazarlarla yaptığı iş birliği sayısını gösteren SCP değerlerine de yer verilmiştir. Çoklu uyruğa sahip yazarların sıralamasına bakıldığında Birleşik Krallık’ın 5 MCP değeriyle ve tek uyruğa sahip yazarların oluşturduğu sıralamaya bakıldığında Hindistan’ın ise 22 SCP değeriyle ilk sıralarda yer aldıkları görülmektedir.

Tablo 5. 2007-2022 Yılları Arasında Dijital Bankacılık Alanında En Çok Atıf Alan 5 Çalışma

Çalışma Künyesi	Çalışma Adı	Atıf
Gomber P, 2018, J Manage Inform Syst	On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services	302
Karjaluo H, 2019, Int J Inform Manage	How Perceived Value Drives the Use of Mobile Financial Services Apps	118
Junger M, 2020, Financ	Banking Goes Digital: The Adoption of Fintech Services	60

Res Lett	by German Households	
Mbama Cı, 2018, Int J Bank Mark	Digital Banking, Customer Experience and Bank Financial Performance: UK Customers' Perceptions	57
Barbu Cm, 2021, J Theor Appl El Comm	Customer Experience in Fintech	35

Atıflar, ilgili konuda yazılmış olan eserlerin başarılarını ölçme konusunda temel alınan değerlerdendir. Tablo 5'te incelenen dönem aralığında dijital bankacılık konusunda yayımlanmış eserlerden en çok atıf alan eserlerin bilgileri verilmiştir. Buna göre Peter Gomber, Robert J. Kauffman, Chris Parker ve Bruce W. Weber yazarları tarafından Journal of Management Information Systems dergisinde 2018 yılında yayımlanmış olan "On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services" adlı çalışma atıf sıralamasında ilk sırada yer almaktadır. Bunu takiben 118 atıfla Heikki Karjaluoto, Aijaz A. Shaikh, Hannu Saarijärvi ve Saila Saraniemi yazarlarının ortak çalışması olan "How Perceived Value Drives the Use of Mobile Financial Services Apps" adlı 2019 yılında yayımlanmış olan eser yer almaktadır.

Tablo 6. 2007-2022 Yılları Arasında Dijital Bankacılık Konusuyla İlgili En Çok Yayımlayan Kurum/Kuruluşlar

Sıra	Kurum Adı	Yayın
1	University of Jyväskylä (Finlandiya)	15
2	University of Indonesia (Endonezya)	7
3	Singapore Management University (Singapur)	5
4	The University of Edinburgh (İskoçya)	5
5	University of Oulu (Finlandiya)	5

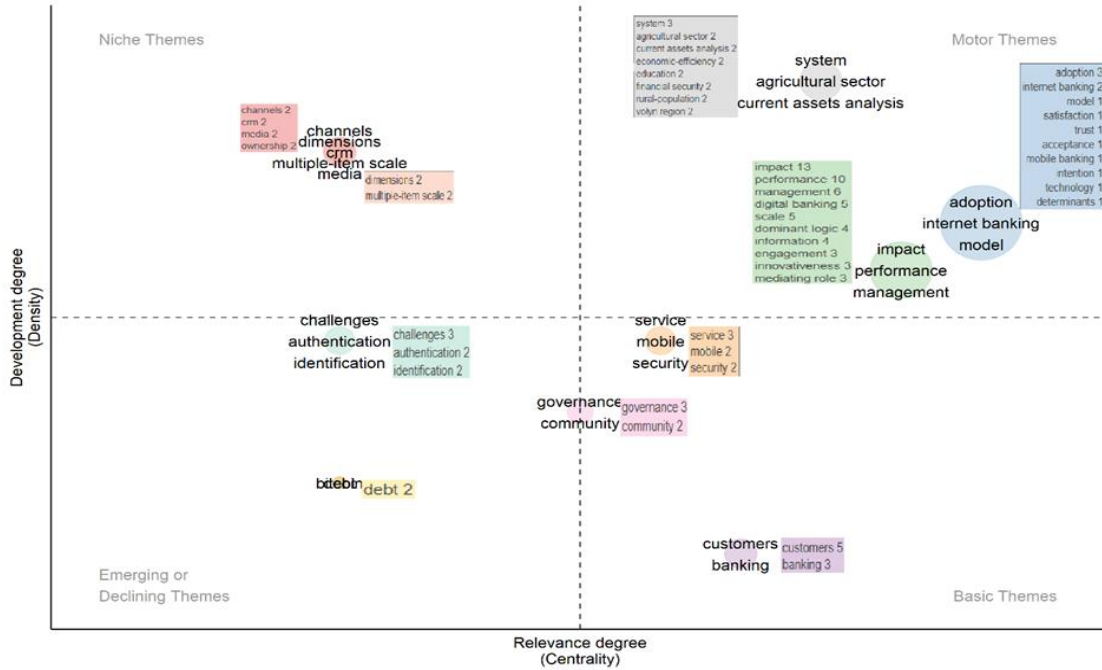
Tablo 6'da dijital bankacılık alanında eser vermiş olan yazarların bağlı oldukları kurumlar ve bu kurumların yayımladıkları makale sayıları yer almaktadır. İlk 5 sırada bulunan kurumların yer aldığı bu tablonun ilk sırasında Finlandiya'dan University of Jyväskylä yer almaktadır.

Şekil 2. 2007-2022 Yılları Arasında Çalışmalarda Kullanılan Anahtar Kelimeler



Ele alınan dönem içerisinde yazılmış çalışmalarda en çok kullanılan anahtar kelimeler yardımıyla oluşturulmuş Şekil 2'deki WordCloud incelendiğinde adoption (benimseme), internet banking (internet bankacılığı), satisfaction (memnuniyet), trust (güven) ve acceptance (kabul etme) anahtar kelimelerinin ön plana çıktığı görülmektedir.

Şekil 3. Tematik Harita



İlgili alanda yazılmış olan eserlerde kullanılan anahtar kelimelerin merkezilik (tüm araştırma alanındaki önem) ve yoğunluklarına (temanın gelişiminin ölçüsüne) kriterleri baz alınarak oluşturulan yukarıdaki Tematik Haritada (bibliometrix, 2021) yer alan 4 bölüm, birbirinden farklı temaları içermektedir. Motor tema (sağ üst köşe; ana temayı yönlendiren) alanında yer alan “benimseme, internet bankacılığı ve model”, “etki, performans ve yönetim” ve “sistem, tarım sektörü ve dönen varlık analizi” kelimelerinin bir arada sıklıkla kullanıldığı görülmüştür. Ana temada (sağ alt köşe) yer alan kelime grupları; “müşteriler ve

bankacılık" ve "servis, mobil ve güvenlik" olduğu görülmekte ve çalışmalarda çoğunlukla bu kelime gruplarını bir arada kullanıldıklarını göstermektedir. Niş tema (sol üst köşe; ana temadan izole, gelişmeye açık) alanında yer alan "kanallar, CRM, medya" ve "boyutlar ve çoklu öge ölçeği" kelime gruplarının bir arada kullanılarak niş temayı oluşturdukları gözlenmiştir. Son olarak azalan tema (sol alt köşe; ana temadan uzaklaşan) içerisinde yer alan kelime gruplarına bakıldığında "zorluklar, kimlik doğrulama ve tanılama" kelimelerinin ana temadan uzaklaşan kelimeler olduğu söylenebilmektedir.

5. Sonuç

İnternetin kolay erişilebilir olması ve internet teknolojilerinin giderek gelişmesinin insanları bu teknolojileri kullanmaya teşvik etmektedir. Örgütler ise teknolojik gelişmeleri kendi bünyelerine alarak rekabet piyasasında avantaj elde etmeye çalışmaktadır. Böylece dijitalleşme kavramı hayatımızda daha fazla yer kaplamaktadır. Çünkü bu kavram, bir örgütün ürün ve hizmetlerini mevcut teknolojiye yönelik dönüşümlerini sağlamak için dijital teknolojileri kullanmayı içermektedir. Böylelikle bu süreç, teknolojinin sunduğu çeşitli olanaklar ve ortaya çıkan talepler doğrultusunda örgütlerin kendilerini yeniden yapılandırmalarına yol açarak, dijital dönüşümü gerçekleştirmelerini sağlamaktadır. Dijital dönüşümle gündemimize gelen dijital bankacılık kavramına yönelik ortaya konulan bu çalışmanın temel amacı, bilim dünyasında dijital bankacılık kavramının önemini ve gelişimini belirleyebilmek adına Web of Science veri tabanında dijital bankacılık anahtar kelimesi ile yayınlanan makalelerin bibliyometrik analizini yaparak alanda çalışmaya devam edenlerin katkılarına ve araştırma eğilimlerini belirlemek adına bir ön bilgi sağlamaktır. Bu doğrultuda dijital bankacılık alanında 2007 yılında ilk kez kaleme alınan akademik çalışmadan günümüze kadar yayımlanan 185 çalışmaya dair elde edilen bibliyometrik analiz sonuçları aşağıdaki gibidir:

İncelenen 185 akademik yayının; 131'i makale, 37'si bildiri ve 17'si ise kitap bölümünden oluşmaktadır. 2007-2022 yılları arasında yayımlanmış olan çalışma sayılarının yıllar bazında gelişimi incelendiğinde 2007-2016 yılları arasında durağan bir trend eğilimindeyken, 2017 yılında özellikle kripto piyasası ve finansal teknolojiler alanında yaşanan gelişmeler ışığında konuya olan ilginin akademi dünyasında artış gösterdiği düşünülmektedir. Çalışmaların yayımlandığı dergilere bakıldığında; alanla ilgili günümüze kadar en çok akademik çalışma yayımlayan derginin 13 çalışma ile Marketing and Mobile Financial Services dergisi olduğu görülmektedir. Alanla ilgili dergilerde yayımlanan çalışmaların atıf sayılarına bakıldığında ise ilk sırayı 133 atıfla International Journal of Bank Marketing dergisinin aldığı görülmektedir. Ayrıca dergilere ait h indeksi değerine bakıldığında atıf sıralamasında da zirvede yer alan International Journal of Bank Marketing dergisinin 6 puanla ön plana çıktığı görülmektedir.

Alanda yayım yapmış yazarlar bazında yapılan incelemeler sonucunda yayım sayısına göre 8 yayımla Heikki KARJALUOTO; atıf sayısına göre 164 atıfla Heikki KARJALUOTO ve Aijaz A. SHAIKH, atıf/yayım oranına göre 23,4 oranla Aijaz A. SHAIKH ve son olarak h indeksine göre 5 indeks değeriyle Jean Philippe VERGNE isimlerinin ilk sırada yer aldıkları görülmektedir. Yazarların uyruklarına göre yapılan incelemelerde; 26 yayım sayısı ile Hindistan'ın ön plana çıktığı, bu ülkeyi 16 yayım sayısı ile Birleşik Krallık'ın takip ettiği söylenebilir. Ek olarak yazarların farklı uyruğa sahip yazarlarla yaptığı işbirliği sayısını gösteren MCP değerine göre Birleşik Krallık'ın öne çıktığı ve yazarların kendi uyruğundan olan yazarlarla yaptığı işbirliği sayısını gösteren SCP değerlerine göre ise Hindistan'ın ön plana çıktığı görülmektedir. Ayrıca yazarların bağlı buldukları kurumlar ve bu kurumların yaptıkları yayım sayılarına bakıldığında ilk sırayı Finlandiya'dan University of Jyväskylä aldığı görülmektedir.

Alanda yayımlanmış eserler atıflara göre incelendiğinde Peter Gomber, Robert J. Kauffman, Chris Parker ve Bruce W. Weber yazarları tarafından 2018 yılında Journal of Management Information Systems dergisinde yayımlanmış olan "On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services" adlı çalışmanın atıf sıralamasında ilk sırada yer aldığı söylenebilir. Bu çalışmayı takiben 118 atıfla Heikki Karjaluoto, Aijaz A. Shaikh, Hannu Saarijärvi ve Saila Saraniemi yazarlarının ortak çalışması olan "How Perceived Value Drives the Use of Mobile Financial Services Apps" adlı 2019 yılında yayımlanmış olan eser yer almaktadır.

Çalışmalara kelime nezdinden bakıldığında; çalışmalarda en çok kullanılan anahtar kelimelerin sırasıyla adoption (benimseme), internet banking (internet bankacılığı), satisfaction (memnuniyet), trust (güven) ve acceptance (kabul etme) anahtar kelimelerinin olduğu görülmektedir. Anahtar kelimelerin merkezilik ve yoğunluk kriterleri baz alınarak oluşturulan Tematik Harita şeklinden hareketle ana temayı yönlendiren motor tema alanında “benimseme, internet bankacılığı ve model”, “etki, performans ve yönetim” ve “sistem, tarım sektörü ve dönen varlık analizi” kelime gruplarının bir arada sıklıkla kullanıldığı görülmüştür. Ana temada “müşteriler ve bankacılık” ve “servis, mobil ve güvenlik” kelimelerinin çalışmalarda çoğunlukla bir arada kullanıldıkları görülmektedir. Ana temadan izole, gelişmeye açık kelimelerin yer aldığı niş tema alanında “kanallar, CRM, medya ve boyutlar ve çoklu öge ölçeği” kelime gruplarının bir arada kullanıldıkları gözlenmiştir. Ana temadan uzaklaşan kelime gruplarını içerisinde barındıran azalan tema alanında ise “zorluklar, kimlik doğrulama ve tanıma” ve “borç” kelime gruplarının yer aldığı söylenebilir.

Bu çalışma, dijital bankacılık araştırmalarını derlemeye yönelik ciddi bir çaba gösterirken, yalnızca Web of Science veri tabanındaki makalelere odaklanmış ve bu nedenle diğer veri tabanlarındaki çalışmaları kapsam dışı bırakmıştır. Gelecekteki araştırmaların kapsamını genişletmek, meta-analiz ve sistematik literatür incelemeleri kullanmak, dijital bankacılık alanındaki yazarlar, bağlılıklar ve fikirler arasındaki ilişkileri daha iyi ortaya koymak için önerilmektedir. Ayrıca çalışmada kullanılan istatistiksel yaklaşımın doğası gereği bu çalışma çeşitli kısıtlamalar içerebilmektedir. 31 Aralık 2022 tarihinde elde edilen verilerle yapılan analiz sonucu oluşan atıf, yayın sayısı vb. değişken özelliğe sahip değerlerde zaman içerisinde değişiklikler meydana gelebilir ve oluşan sıralamalar değişiklik gösterebilir. Dolayısıyla çalışmaya benzer nitelikteki çalışmalarda farklı sonuçlar çıkması ihtimali bulunmaktadır. Dijital bankacılık araştırmalarının güçlü bir büyüme potansiyeli vardır ve bu alandaki trendlerin izlenmesi, küresel araştırma ağları ve multidisipliner çalışmalarla desteklenmesi gerekmektedir. Yeni çalışma konularının keşfi, dijital finansal hizmetlerin değişen dünyasına dair öngörüler sağlayacak ve bireysel araştırmacıların ve kurumların etkisini değerlendirmede önemli olacaktır. Ayrıca, kültürler arası ve bölgesel bakış açıları ile akademisyenler ve dijital bankacılık sektörü arasındaki bağlantılar da araştırılmalıdır. Bibliyometrik yaklaşımlar geliştikçe, dijital bankacılık araştırmalarının kalitesi ve etik yönlerine daha derinlemesine bakma kapasitesi artacaktır. Bu makale, dijital bankacılık araştırmalarının çeşitliliğini ve önemini vurgulamaktadır.

Kaynaklar

- Ab Aziz, M. R., Jalı, M. Z., Noor, M. N. M., Syahnaz, S., Harun, M. S. & Mustafar, M. Z. I. (2021). Bibliometric Analysis of Literatures on Digital Banking and Financial Inclusion Between 2014-2020. *Library Philosophy and Practice* (e-journal).
- Ahmetoğulları, K., & Arabacı, N. (2022). Pandemi Sonrası Finansal Yeteneklerin Teknoloji Kabul Modeli Ekseninde İrdelenmesi: Katılım Finans Sektöründe Dijital Bankacılık Üzerine Bir Uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14(3), 2270-2289.
- Aria, M., & Cuccurullo, C. (2017). bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of Informetrics*, 11(4), 959-975.
- Beybur, M., & Çetinkaya, M. (2020). COVID-19 pandemisinin türkiye’de dijital bankacılık ürün ve hizmetlerinin kullanımı üzerindeki etkisi. *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(2), 148-163.
- Bibliometrix, <https://bibliometrix.org/biblioshiny/assets/player/KeynoteDHTMLPlayer.html#111> (Erişim Tarihi: 21.12.2022)
- Bloomberg, J. (2018). *Digitize or Die: Transform Your Organization. Embrace the Digital Evolution. Rise Above the Competition* (1st ed.). ForbesBooks.

- Campos-Teixeira, D. & Tello-Gamarra, J. (2022). Fintechs: A Global Bibliometric Analysis and Research Trends, *Journal of Technology Management & Innovation* vol.17 no.2 Santiago
- Chauhan, S., Akhtar, A., & Gupta, A. (2022). Customer experience in digital banking: A review and future research directions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 14(2), 311-348.
- Çetiner, M. ve Karaman, A.C. (2021). Türk Bankacılık Sektöründe İnternet Bankacılığının Banka Karlılığı Üzerindeki Etkisinin İrdelenmesi. *International Social Sciences Studies Journal*, 7 (92), 5776-5786.
- Deniz, F. (2023). Dijital Bankacılık Hizmetlerinin Banka Performansına Etkisi. *Third Sector Social Economic Review*, 58(3), 2654-2669.
- Demirel, D. S. (2021). Covid-19 pandemi sürecinin dijital bankacılık işlemleri üzerinde etkisi. *Bankacılık ve Sermaye Piyasası Araştırmaları Dergisi*, 5(11), 49-64.
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285-296.
- Eden, R., Jones, A. B., Casey, V. & Draheim, M. (2019). Digital transformation requires workforce transformation. *MIS Quarterly Executive*, 18(1), 1-17.
- Eneizan, B., Obaid, T., Abumandil, M. S., Mahmoud, A. Y., Abu-Naser, S. S., Arif, K., & Abulehia, A. F. (2022, July). Acceptance of Mobile Banking in the Era of COVID-19. In *International Conference on Information Systems and Intelligent Applications* (pp. 29-42). Cham: Springer International Publishing.
- Gobble, M. M. (2018). Digitalization, digitization, and innovation. *Research-Technology Management*, 61(4), 56-59.
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). On the fintech revolution: Interpreting the forces of innovation, disruption, and transformation in financial services. *Journal of management information systems*, 35(1), 220-265.
- Ghani, E. K., Ali, M. M., Musa, M. N. R., & Omonov, A. A. (2022). The effect of perceived usefulness, reliability, and COVID-19 pandemic on digital banking effectiveness: Analysis using technology acceptance model. *Sustainability*, 14(18), 11248.
- Grant J., Cottrel, R. Cluzeau, F., Fawcett, G. (2000). Evaluating "payback" on biomedical research from papers cited in clinical guidelines: applied bibliometric study. *BMJ* 2000; 320 :1107
- Haralayya, B. (2021). How Digital Banking has brought innovative products and services to India. *Journal of Advanced Research in Quality Control and Management*, 6(1), 16-18.
- İslamoğlu, M., & Bayraklı, M. (2022). Dijital Bankacılık Hizmetlerinin Bankacılık Sektörünün Finansal Performansına Etkileri. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(3), 403-416.
- Kahveci, E., & Wolfs, B. (2018). Digital banking impact on Turkish deposit banks performance. *Banks & bank systems*, (13, Iss. 3), 48-57.
- Karjaluoto, H., Shaikh, A. A., Saarijärvi, H., & Saraniemi, S. (2019). How perceived value drives the use of mobile financial services apps. *International Journal of Information Management*, 47, 252-261.
- Khan, I. U. (2022). How does culture influence digital banking? A comparative study based on the unified model. *Technology in Society*, 68, 101822.
- Klein, M. (2020). İşletmelerin dijital dönüşüm senaryolari-kavramsal bir model önerisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(74), 997-1019.

- Kohli, K., Kashyap, M., Kuruva, M. B., & Tiwari, S. (2024). Mobile banking: a bibliometric analysis. *Journal of Financial Services Marketing*, 1-18.
- Marin, G., Merigo, J.M., Popa, Simona . (2018), "Twenty years of the Journal of Knowledge Management: a bibliometric analysis", *Journal of Knowledge Management*, 22(8), 1655-1687.
- Mbama, C. I., & Ezepue, P. O. (2018). Digital banking, customer experience and bank financial performance: UK customers' perceptions. *International journal of bank marketing*, 36(2), 230-255.
- McBurney, M. K. & Novak, P. L. (2002). What is bibliometrics and why should you care?. In *Professional Communication Conference, IPCC Proceedings. IEEE International*, 108-114.
- Mongeon, P., Paul-Hus, Adèle (2016). "The journal coverage of Web of Science and Scopus: a comparative analysis", *Scientometrics*, 106: 213-228
- Pilkington, A., and J. Meredith. 2009. The evolution of the intellectual structure of operations management—1980–2006: A citation/ co-citation analysis. *Journal of Operations Management* 27 (3): 185–202.
- Öztürk, N., & Kurutkan, M. N. (2020). Kalite yönetiminin bibliyometrik analiz yöntemi ile incelenmesi. *Journal of Innovative Healthcare Practices*, 1(1), 1-13.
- Revathi, P. (2019). Digital banking challenges and opportunities in India. *EPRA International Journal of Economic and Business Review*, 7(12), 20-23.
- Sardana, V., & Singhania, S. (2018). Digital technology in the realm of banking: A review of literature. *International Journal of Research in Finance and Management*, 1(2), 28-32.
- Savaş, Ö., Atlı, F. M. M., & Yazıcı, H. Bankacılık sektöründe kullanıcı deneyimi araştırması: Dijital Şube, XTM. *Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*, 2014.
- Saputra, M. P. A., & Chaerani, D. (2022). Estimation of maximum potential losses for digital banking transaction risks using the extreme value-at-risks method. *Risks*, 10(1), 10.
- Sutikno, S., Nursaman, N., & Muliya, M. (2022). The role of digital banking in taking the opportunities and challenges of Sharia banks in the digital era. *Journal of Management Science (JMAS)*, 5(1), 27-30.
- Şengüllendi, M. F. (2021). Dynamic of the evaluation of social entrepreneurship concept: a bibliometric analysis. In *Creating Social Value Through Social Entrepreneurship* (pp. 32-55). IGI Global.
- TBB, (2020). 'Dijital, internet ve mobil bankacılık istatistikleri mart 2022' Rapor Kodu: DT22, Mayıs 2022, https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/3805/Dijital-Internet-Mobil_Bankacilik_Istatistikleri-Mart_2022.pdf , Erişim Tarihi: 22.10.2022
- Uzun, U. (2021). Türkiye'de Dijital Bankacılık Kullanımı Üzerinde Covid-19 Pandemisinin Etkileri. *Fiscaoeconomia*, 5(1), 309-323.
- Yu, D. and Shi, S. (2015), "Researching the development of Atanassov intuitionistic fuzzy set: using a citation network analysis", *Applied Soft Computing*, 32, July, 189-198.
- Zook, Z. and Smith, P.R. (2016), *Marketing communications: offline and online integration, engagement and analytics*, Kogan Page Publishers, London.
- https://support.clarivate.com/ScientificandAcademicResearch/s/article/Web-of-Science-h-index-information?language=en_US , Erişim Tarihi: 05.12.2022