

I.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi  
No:33 (Ekim 2005)

## INTERNET BANKACILIGINDA MÜSTERİ TERCİHLERİ ÜZERİNE BİR ARASTIRMA

Hüseyin Sabri KURTULDU\*  
Melis KARATAS\*\*

### Özet

Bu çalışma, internet bankacılığında tüketici tercihlerini analiz etmeyi, internet bankacılığı işlem ve süreciyle ilgili tüketici tutumlarını etkileyen faktörleri ortaya koymayı ve bu faktörlerin kaynakları kadar tüketici tutumunu etkileyen tüketici kişilik özelliklerini de tanımlamayı amaçlamaktadır. Analiz sonuçları, bu faktörlerin öneminin tüketici kişilik özelliklerine göre değiştiğini ifade etmektedir.

Anahtar Kelimeler: İnternet Bankacılığı, Tüketici Tercihleri

An Empirical Study on the Customer Satisfaction in Internet Banking

### Abstract

This study aims to analyze customer's preferences in internet banking, to determine the factors effecting customer's attitude concerning transaction and process in internet banking, and to identify the factors from the view of customer's characteristics effecting customer's attitude as well as sources of these factors, results of analysis imply that significance of these factors varies according to customer's characteristics.

Keywords: Internet Banking, Customer's Preferences

\* \* \*

## I. GIRIS

İnternet bankacılığı, günümüzde kullanılabilirliği ve pratikliği açısından önemini artırmakta ve elektronik ticaretin vazgeçilmez bir parçası haline gelmektedir. Kullanıcılara sunduğu yararlar da bu eylemin yerine getirilmesinde oldukça fazla rol oynamaktadır. İnternet bankacılığı tüm yararların ötesinde bir

---

\* Yrd..Doç.Dr., Karadeniz Teknik Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

\*\* Bilim Uzmanı

teknolojik yenilik ve gerekliliktir. Fakat her teknolojik yeniligin sakincalari oldugunu da unutmamak gerekir. Dolayisiyla konuyla ilgili daha önce yapilmis çalismalara bir göz atmak yerinde olur. Elektronik bankacilikla ilgili e-güven modeli olusturmaya yönelik bir çalisma, on-line bankaciligin gelecek dinamiklerini bulup birden on bese kadar siralamaya çalismistir. Bunlar sirasiyla; internet güvenligi, tüketici güvenligi, hizmet hizi, tüketicilerin bilgi önceligi, tüketici dikkati, hizmet sürekliligi, bilgisayar kullanıminda artis, internet kullanıminda artis, bazi tüketicilerin on-line bankaciligi kullanma zorlugu, internet hizmetinin fiyatlandırilmasi, sehirde internetin alt yapisallasmamasi, site yönetiminin maliyeti, hukuki düzenlemelerin eksikligi, internet tekeli ve siteyi yönetme zorlugudur (YOUSAFZAI-PALLISTER-FOXALL, 2003, p.851). On-line bankacilikla ilgili benzer bir çalisma on-line bankacilik dinamiklerin birden ona dogru su sekilde siralamistir. Tüketicilere hizli hizmet sunma, kolay hizmet sunumu, çok güvenli hizmet sunumu, rekabetçi pozisyon gelistirme, banka imaji gelistirme, tüketicilerin hizmet taleplerinin karsilanmasi, yeni pazarlar yaratma, isletme maliyetlerini düşürme, yönetim maliyetlerini düşürme ve isgücünü düşürme (ALADWANI, 2001, p.218). Self servis sistemlerini inceleyen diger bir arastirmaci; ATM'lerde bir ziyarette müsterilerin ilk islemleri üzerinde durmus, 2009 müsterinin para çektigini, 1493 müsterinin hesap açtigini, 15 müsterinin birikimini yönettigini ve 10 müsterinin de fatura ödedigini saptamistir (COLONIA, 2004, p.255). Çağri telefonu bankaciligini konu alan baska bir arastirma ise bankayi kullanma sikligini saptamaya çalismakta ve ayda birkaç kez bankayi kullananların çoğunlukta oldugunu belirlemektedir. Bunu, nadiren kullananlar izlemekte ve arkasından bankayi haftada birkaç kez ve haftada bir kullananlar gelmektedir. Bankayi her gün kullananların oranı oldukça az görülmektedir. Ayrıca arastirmacılar altı bankacilik türünü kullanım oranlasına göre puanlamaktadırlar. Puanlamaya göre türlerin aldıkları degerler şöyle sıralanmaktadır; ATME'ler 3,6; banka vezneleri 2,4; alisveris noktaları 3,1; telefon 1,6; internet 1,6 ve çağri telefonu 1,6'dır (BROWN ant othert, 2003, p.389). Internet kullanımında yasanan avantaj ve dezavantajlarla ilgili bir arastirmada ise; deneklerin katılım oranlarına göre e-mail'in haberlesmede güvenli ve hizli bir yöntem oldugu, internetin yazılım ve memoların kullanımını düşürdüğü, e-mailin telefon aramaları sayısını düşürdüğü, internetin personelin verimliliğini artirması, internet yoluyla kazanmanın zaman tüketimi oldugu, internetin firmanın rekabet bilgisini artirdigi, internetin güvenli elektronik hesap ve ödemeleri desteklemede protokollerin yetersiz oldugu, internet üzerinden potansiyel tüketicilere yönelik yapılan firma ürün ve hizmet reklamlarının ekonomik olmadığı, internetin firma müsterilerini ve karlarını artirdigi, internetin elektronik ticaretle iliskilendirildiginde cazip olmadığı ve yararlı isletme amacı olusturmada internet maliyetlerinin çok yüksek olusu şeklinde bir siralama olusturulmaktadır (PALMER, 2000, p.455). Çok önemliden çok önemsiz dogru; gelecegin vizyonu, tüketici kabulünün tahmini, organizasyonel yenilik kültürü, pazar payı ya da organizasyon gücü ve organizasyonel yaptırım ve sınırlamalar şeklindeki siralama elektronik bankacilikta hedef faktörlerin karsilastirmalı önemini içeren bir diger arastırmanın sonuçlarıdır (DANIEL, 1999, p.80). Benzer bir arastirma internetle ilgili altı farklı davranışın yüzdelerle ifadesine yer vermektedir. Siralama; güvenlige ilgi duyanlar, açık bir yararın olmadığına inanlar, uygun olmayan fiyatlara dikkat gösterenler,

kullanım zorluğu duyanlar, değişime dirençli olanlar ve interneti kullanmayanlar seklindedir (SATHYE, 1999, p.331).

Sadece internet bankacılığı yapan bankalarla, internet bankacılığını da yapmakta olan klasik-geleneksel bankaları karşılaştıran hizmet kalitesi düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırmada araştırmacılar, sadece internet bankacılığı yapan bankalara yönelik ilk beş sıradaki kalite faktörlerini sorumluluk alabilirlik, güvenilebilirlik, internete güvenilebilirlik, kullanım kolaylığı ve yeterlilik, geleneksel kolay bankalara yönelik ilk beş sıradaki kalite faktörlerini ise kullanım kolaylığı, sorumluluk alabilirlik, güvenilebilirlik, internete kolay girebilirlik ve doğruluk şeklinde saptamaktadırlar (JUN-CAI, 2001, p.286). Soru-cevap şeklindeki web sitelerinin kabulüne etki eden faktörlere ulaşmaya çalışan bir araştırma bu faktörleri; banka pazar payı, toplam nüfusun yüzdesi ve kişi başına gelir olarak belirlemiştir (COURCHANE and Others, 2002, p.360). Elektronik ödeme sistemlerinin tüketici riski algılamasını analiz eden başka bir araştırmada ise hem küçük hem de büyük ölçüdeki satın alımlarda risklerin; fiziksel performans, psikolojik, finansal ve zaman kaybı olabileceği 0,001 önem derecesinde saptanmaktadır (SIMON-VICTOR, 1994, p.32). Yapılan faktör analizinde internet bankacılığını kabullenmede önemli görülen faktörlerin; bilgisayar güvenliği, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan fayda, algılanan inanılabilirlik ve davranışsal dikkat olarak belirlendiği bir araştırmada dikkat çekicidir (WANG, 2003, p.511). On-line bankacılık davranışlarını; öncelikli bilgisayar deneyimi, öncelikli teknoloji deneyimi, kişisel bankacılık deneyimi ve referans gruplarının etkisi biçiminde belirleyen başka bir araştırmada ise , öncelikli bilgisayar deneyimi, öncelikli bankacılık deneyimi ve referans grupları etkisi internet bankacılığına yönelik tutumla 0,05 önem derecesinde ilişkili çıkmaktadır (KARJALUOTO and Others, 2002, pp.266-267).

Yine elektronik bankacılığın kabulünü içeren benzer bir araştırmada da ayırt edilebilirlik, göreceli avantajlar, uygunluk, deneyim ve kolaylık bu kabul sürecini etkileyen faktörler olarak görülmektedirler (KOLODINSKY-HOGARTH, 2001, p.3). Elektronik bankacılık ve müşteri tercihleri adını taşıyan başka bir araştırma da ise elektronik ve geleneksel bankacılıkta müşteri tercihlerini etkileyen faktörlerin 0,01 önem derecesinde internete girişlerin artırılabilirliği 0,05 önem derecesinde güvenlik ve 0,10 önem derecesinde değişime direnç olduğu saptanmıştır (SHOIL-SHANMUGHAM, 2003, p.215). On-line banka müşterilerinin sadakatini konu alan bir araştırmada da araştırmacılar; tüketici tatmini marka ünü, yönetim ve ar-ge maliyetlerinin duygusal bağlılığı; yine tüketici tatmini ve marka ününün rasyonel bağlılığı ve duygusal bağlılığında rasyonel bağlılığı 0,05 önem derecesince neden olabildikleri bulunmuştur (METHLIE-NYSVEEN, 1999, p.381) Bir başka araştırma da elektronik bankacılıkta kabul sürecinde ilişkinin etkisi incelenmekte ve tatmin-güven; tatmin-söz; güven-e-bankacılık; güven-söz, e-bankacılık-söz faktörleri arasında 0,01 önem derecesinde bir ilişki yakalanmıştır (REXHA, 2003, p.60). E-ticaret aktivitelerini analize yönelen bir araştırmacı ise bu aktivitelerin kabulüne etki eden faktörlerin 0,001 önem derecesinde on-line alışveriş, on-line bankacılık, on-line yatırım ve on-line hizmet olduğunu belirlemiştir (EASTIN, 2002, p.260). E-fiziksel çevre ve hizmet hissedilirliğini inceleyen bir araştırmacının ise bunda algılanan kalite ve tatmin, web sitesine yönelik tutum, korunma niyeti, sadakat ve

yardimsiz yeniden tesebbüs gibi faktörlerin etkili olduğunu saptadığı görülmektedir (KOERNIG, 2003, p.160). Elektronik bankacılık sistemlerinin karşılıklı olarak güvenilirlik ve güvenilirsizliklerini inceleyen bir araştırmada da; şekil-biçim, boyut, hareket, renk tonu, temel renk, birikim, ışık ve simetrinin çok önemli denge faktörleri oldukları faktör skorlarına bakılarak belirtilmektedir (KIM-MOON, 1998, p. 16). Amerikan ve diğer güvenilir pazar bankaları bazında bankacılık risk oranları olarak genel masraf oranı ve net kar marjı oranını 0,001 önem derecelerinde rol oynar gören araştırma bankacılıkta internetin etkisi başlığı tasımlanmaktadır (SIMPSON, 2002, p. 327).

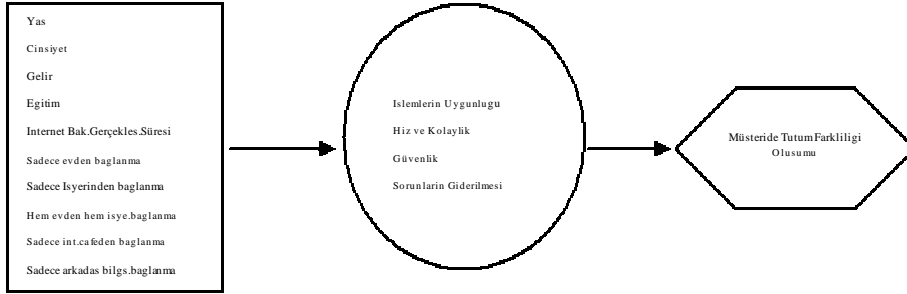
Bu uygulamaların ve bulguların ışığında ve desteğinde Doğu Karadeniz Bölgesi'ni içeren bir uygulamaya yer verilmesi yöre halkının dinamiklerinin de öğrenilmesi ve pazarlama stratejilerinin buna göre şekillendirilebilmesi açısından oldukça önemli görülmektedir.

## II. ARASTIRMANIN METODOLOJISI

### II.1. Araştırmanın Modeli

Müşterilerin demografik ve davranışsal özellikleri

İnternet üzerinden işlem yapan müşterilerin tercihlerini etkileyen faktörler



### II. 2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada müşterilerin internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirmede karşılaşılan durumlarla ilgili tutumlarını belirlemeye yönelik faktörler tespit edilmiştir. Söz konusu elde edilen bu faktörlerin müşteri özellikleri açısından farklılık arz edip etmediği ele alınmış ve bu farklılıkların kaynakları irdelenmiştir.

### II. 3. Çalışmanın Kapsamı

Arastırmanın ana kümesini Doğu Karadeniz Bölgesi'nde bulunan Ordu, Giresun, Trabzon, Rize Artvin illeri oluşturmaktadır. Arastırmada anket yöntemi kullanılmış olup; üniversite öğretim elemanlarına, doktorlara, öğretmenlere, serbest meslek çalışanlarına uygulanmıştır. Arastırma örnek kümesi; 0,95 güven aralığı ve varyansın 0,21 olduğu varsayımı altında ana kümenin 500.000 ve yukarisini içeriyor olması nedeniyle 600 kişidir. Deneklerin elde olmayan nedenlerle 530'una ulaşılabilmiştir. Örnek seçiminde tesadüfi yöntem kullanılmıştır. Arastırmanın önem derecesi % 10'dur.

### II. 4. Çalışmanın Yöntemi ve Hipotezler

Arastırma konusu ile ilgili verilerin toplanmasında anket yöntemi ve anket formu kullanılmıştır. Anket yöntemi, araştırmanın yapılacağı konuda seçilen hedef kitledeki kişilere sözlü veya yazılı olarak soruların yöneltilmesi şeklinde uygulanan birinci dereceden bir veri toplama yöntemi olarak tanımlanabilir. Anket formu ise cevaplayıcının soruları okumasını veya dinlemesini ve buna bağlı olarak uygun gördüğü cevapları işaretlemesini sağlayan kapalı uçlu Likert tipi besli ölçek hazırlanmıştır (5: tamamen katılıyorum, 4: katılıyorum, 3: kısmen katılıyorum, 2: katılmıyorum, 1: hiç katılmıyorum).

Anket sonuçlarının istatistiksel olarak analizinde sirasiyla yüksek çoklu dogrusal bagintiye gidermek amacıyla boyut indirgeme tekniği olan faktör analiziyle müşteri tercihleri belirlenmiştir. Ardından müşteri grupları arasında farklılığın tespiti için tek yönlü varyans analizi (one way anova) yapılmış ve farklılığın kaynağını belirlemede grup içi analizde t-testi uygulanmıştır.

Fazla sayıda değişken analize sokulmuş ve dört faktör'e ulaşılabilmiştir. Tüm faktörlerin içindeki değişken sayısı analiz sonucunda 14 tane olarak saptanmıştır. Dört faktör için (F1: İşlemlerin uygunluğu, F2: İşlemlerin hızı ve kolaylığı, F3: Güvenlik, F4: Sorunların giderilmesi) her biri bağımsız değişken olan yaş cinsiyet, gelir, eğitim durumu, internet bankacılığı gerçekleştirme süresi, sadece evden internete bağlanabilenler, sadece işyerinden internete bağlanabilenler, hem ev hem de işyerinden internete bağlanabilenler, sadece internet kafeden internete bağlanabilenler ve sadece arkadaşının bilgisayarından internete bağlanabilenler açısından analizin hipotezleri aşağıdaki biçimdedir.

$H_0$  : Gruplar arasında istatistiksel olarak herhangi bir farklılık bulunmamaktadır.

$H_a$  : Gruplardan en az birisinde anlamlı farklılık bulunmaktadır.

### II. 5. Bulgular

Tablo 1'de araştırma kapsamında elde edilen veri setine ilişkin faktör analizi sonuçları görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre öz değeri 1,0'in üzerinde olan dört faktör belirlenmiştir (F1, F2, F3, F4). Bu dört faktör toplam varyansın % 58,08'ini açıklamaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkilerin zayıf olması durumunda

faktör analizi başarısız sonuç verecektir. Bu sebeple, örnek kütle için uygunluğunun belirlenmesinde KMO ve Bartlett's testinden yararlanılmıştır. Tüm modelin KMO (Kaiser Meyer Olkin) yeterlilik ölçüsü, 0.794'dür. bu ölçü, değişkenlerin kısmi korelasyon katsayılarının büyüklüklerini karşılaştırılmak için kullanılan bir endektir (NORUSIS, 1993, s. 52-53). KMO ölçüsünün küçük olması değişkenlerine faktör analizine uygun olmadığının göstergesidir. Değerin 0,50'nin altına düşmesi ise değişkenlerin analize uygun olmadığını ifade eder (KAISER, 1974, s. 84). Bu çalışmadaki değişkenlere ait olarak bulunan 0.794 değeri, değişkenlerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Faktör bileşenlerinin kavramsal anlamlılığını sağlayabilmek için varimax dikey döndürme tekniği kullanılmıştır (FLURY, 1997, s.79-81). Yine faktör analizine tabi tutulacak değişkenlerin doğrusal dağılıma uygunluğuna bakmak amacıyla verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri gözden geçirilmiştir (skewness ve kurtosis) ve değerlerin yaklaşık olarak +2, -2 arasında değiştiği gözlemlenmiştir. Ayrıca, daha önce de belirtildiği üzere alfa katsayısı da yaklaşık % 78.89 olarak hesaplanmıştır. Analizde faktör yükleri .50 ve daha büyük olan değerler dikkate alınmıştır.

Faktör analizi yöntemi olarak temel bileşenler analiz (principal component analysis) metodu kullanılmış ve analiz sonucunda dört adet faktör belirlenmiştir. Söz konusu faktörleri belirleyen değişkenler ve faktör yükleri dikkate alındığında, F1 "İslemlerin uygunluğu", F2 "İslemlerin hız ve kolaylığı", F3 "Güvenlik" ve F4 "İslemlerin tam olarak yapılması ve karşılaşılan sorunların giderilmesi" durumlarını temsil etmektedir.

Faktör analizi ile diğer istatistiksel yöntemlerde değişken olarak kullanılmak üzere elde edilen faktörlerin skor değerleri hesaplanır (MC DANIEL ve GATES, 1996, s.612) ve bu değerler aynı zamanda başka analizler için açıklayıcı değişkenler olarak kullanılabilir (WANG ve DU, 2000, s.187). Varyans analizinde gruplar arası varyansın Levene F testi sonucunda homojenlik olması durumunda ( $P < 0.10$ ) ise Tamhane testiyle çoklu karşılaştırma yapılmaktadır.

Tablo 1, araştırmanın örneklerini oluşturan bireylerin yaş, cinsiyet, eğitim, gelir, internet bankacılığı işlemlerini gerçekleştirme sürelerine, internete bağlandıkları yerlere yönelik durumlarının internet üzerinden bankacılık işlemlerini etkileyen işlemlerin uygunluğu, işlemlerin hızı ve kolaylığı, işlemlerin güvenliği ve işlemlerde ortaya çıkan sorunların giderilmesi faktörleri üzerinde yarattığı etkileri gösteren varyans analizi test sonuçlarını göstermektedir.

Tablo : 1  
Faktör Analizi: İnternet Bankacılığı Hizmetlerinden Yaralanmayı Etkileyen Faktörler

İnternet Bankacılığı İşlemlerini Etkileyen Faktörler	F1	F2	F3	F4
İnternet bankacılığı günün her saati ulaşılabilir olması sebebiyle şube bankacılığına göre daha etkindir	0.784			
İnternet bankacılığı herhangi bir yerden işlemlerin yapılabilmesine imkan sağladığı için daha uygundur	0.839			

Bankacılık işlemlerimi internet üzerinden gerçekleştirmekle zaman tasarrufu sağlayacağıma inanıyorum	0.813			
İnternet üzerinden finansal hizmetlerin geniş yelpazede ve kolayca ulaşılabilir olarak sunulduğuna inanıyorum	0.564			
İnternet üzerinden yapmış olduğum elektronik bankacılık işlemlerinin, geleneksel olarak subelerde yapılanlara göre daha hızlı olduğunu düşünüyorum		0.636		
İnternet üzerinden gerçekleştirdiğim işlemlere yönelik ilgili bankadan gelen yanıtın hızı beklentilerimi karşılayacak seviyededir.		0.652		
İnternet siteleri işlemlerimin kolay ve anlaşılabilir biçimde yapılmasını sağlamaya yeterlidir		0.703		
İnternet üzerinden gerçekleştirilen işlemler için gerekli olan süreç basittir		0.698		
Bankaların web sitelerinin etkin bir şekilde dizayn edildiği kanaatindeyim		0.520		
Yetkililer dışında hiç kimsenin yaptığım işlemler hakkında bilgi sahibi olmayacağını düşünüyorum			0.794	
İnternet üzerinden yapmış olduğum işlemlerle ilgili gizliliğe uyulacağına inanıyorum			0.813	
İnternet üzerinden elektronik bankacılığın yeterli düzeyde güvenilir olduğunu düşünüyorum			0.656	
İnternet üzerinden bankacılık hizmetlerinde kayıt ve işlemlerin hatasız bir şekilde gerçekleştirildiğini düşünüyorum				0.729
İnternet üzerinden bankacılık işlemlerinde ortaya çıkabilecek hataların ilgili banka tarafından düzeltileceğine inanıyorum				0.739
Faktördeki değişken sayısı	4	5	3	2
Eigenvalue	2.456	2.216	1.879	1.577
Açıklanan Varyans (%)	17.565	15.829	13.425	11,262
Kümülatif Varyans (%)	17.565	33.394	46.82	58.08
Kaiser-Meyer-Olkin Yetrllik Ölçümü	0,794			
Bartlett Testi	1774.998 (sd: 91, p: 0,000)			
Faktör Crobach alpha	0,774	0.702	0.691	0.591
Tüm Değişkenler için Cronbach Alpha	0,7889			

Tablo : 2  
ANOVA Sonuçları : İnternet Üzerinden Bankacılık İşlemlerini Gerçekleştiren Müşterilerin Tercihlerini Etkileyen Faktörler

	Kar eler Top	Sd	Or talama	F	p
Yas					
İşlemlerin Uygunluğu (F1)	3.211	6	0.535	0.532	0.784
Hız ve Kolaylık (F2)	4.387	6	0.731	0.729	0.626
Güvenlik (F3)	11.196	6	1.899	1.885	0.081
Sorunların Giderilmesi (F4)	5.679	6	0.946	0.946	0.462
Cinsiyet					

İslemlerin Uygunluğu (F1)	0.741	1	0.741	0.740	0.390
Hiz ve Kolaylık (F2)	0.011	1	0.011	0.011	0.916
Güvenlik (F3)	0.005	1	0.005	0.005	0.942
Sorunların Giderilmesi (F4)	0.189	1	0.189	0.189	0.664
Gelir					
İslemlerin Uygunluğu (F1)	23.434	3	7.811	8.128	0.000
Hiz ve Kolaylık (F2)	5.311	3	1.770	1.778	0.150
Güvenlik (F3)	0.530	3	0.177	0.176	0.913
Sorunların Giderilmesi (F4)	1.004	3	0.335	0.333	0.801
Eğitim Durumu					
İslemlerin Uygunluğu (F1)	11.685	2	5.843	5.952	0.003
Hiz ve Kolaylık (F2)	4.802	2	2.401	2.414	0.090
Güvenlik (F3)	4.317	2	2.158	2.168	0.115
Sorunların Giderilmesi (F4)	2.373	2	1.186	1.187	0.306
İnternet Bankacılığı Gerçekleştirilme Süresi					
İslemlerin Uygunluğu (F1)	25.429	4	6.357	6.634	0.000
Hiz ve Kolaylık (F2)	9.435	4	2.359	2.385	0.050
Güvenlik (F3)	2.954	4	0.739	0.736	0.568
Sorunların Giderilmesi (F4)	14.265	4	3.566	3.632	0.600
Sadece Evden İnter nete Bağlanabilenler					
İslemlerin Uygunluğu (F1)	2.994	1	2.994	3.006	0.084
Hiz ve Kolaylık (F2)	1.257	1	1.257	1.258	0.263
Güvenlik (F3)	0.02579	1	0.02579	0.026	0.873
Sorunların Giderilmesi (F4)	3.291	1	3.291	3.305	0.070
Sadece İşyerinden İnter nete Bağlanabilenler					
İslemlerin Uygunluğu (F1)	8.383	1	8.383	8.502	0.004
Hiz ve Kolaylık (F2)	3.790	1	3.790	3.810	0.051
Güvenlik (F3)	0.03042	1	0.03042	0.030	0.862
Sorunların Giderilmesi (F4)	0.280	1	0.280	0.280	0.597
Hem Ev Hem İşyerinden İnter nete Bağlanabilenler					
İslemlerin Uygunluğu (F1)	4.178	1	4.178	4.203	0.041
Hiz ve Kolaylık (F2)	11.328	1	11.328	11.554	0.001
Güvenlik (F3)	0.05939	1	0.05939	0.059	0.808
Sorunların Giderilmesi (F4)	0.159	1	0.159	0.159	0.690
Sadece İnter net Cafeden İnter nete Bağlanabilenler					
İslemlerin Uygunluğu (F1)	10.767	1	10.767	10.970	0.001
Hiz ve Kolaylık (F2)	0.045	1	0.045	5.084	0.025
Güvenlik (F3)	0.267	1	0.267	0.267	0.606
Sorunların Giderilmesi (F4)	0.340	1	0.340	0.340	0.560
Sadece Arkadısının Bilgisayarından İnter nete Bağlanabilenler					
İslemlerin Uygunluğu (F1)	0.366	1	0.366	0.366	0.546
Hiz ve Kolaylık (F2)	0.06859	1	0.06859	0.068	0.794
Güvenlik (F3)	6.368	1	6.368	6.433	0.011
Sorunların Giderilmesi (F4)	1.517	1	1.517	1.518	0.218

Kisilerin demografik özellikleri, internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirme süreleri, internete bağlandıkları yerlerin özelliğine göre internet üzerinden bankacılık işlemlerini etkileyen işlemlerin faktörlere yönelik algılamalarında önemli farklılıklar olup olmadığına yönelik bulgular aşağıda özetlenmiştir.



Yas: İnternet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştiren kullanıcıların Güvenlik (F3) faktörlerine yönelik yargıları yas açısından anlamlı farklılıklar ortaya koymaktadır (F3:  $F=1.885$ ,  $p=0.081$ )

Gruplar arasındaki bu anlamlı farkın nedenini belirlemek için Tukey HSD Çoklu Karşılaştırma Testi uygulanmış, test sonucunda anlamlı farklılığın nedenin ortaya koyan gruplar arasında da t testi yapılmıştır. Buna göre, güvenlik faktörüne yönelik yargıların internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştiren kullanıcıların yaşı açısından temsil ettiği farklılık, yaşları 18-25 (Y2) olan gruplardan kaynaklanmaktadır. T testi yaşları 18-25 (Y1) arasında olan kullanıcıların güvenlik faktörüne 26-30 yaş grubu arasında bulunan kullanıcılardan (Y2) daha fazla önem verdiklerini ortaya koymuştur ( $Ort_{Y2} = 0.275$ ;  $Ort_{Y1} = -0.008$ ,  $t_{Y1-Y2} = 2.630$ ,  $p= 0,009$ ). Sohail ve Shanmugham (2002)'de yas açısından internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirenlerle gerçekleştirmeyenler açısından tüm faktörlerde anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucunda varmıştır.

Cinsiyet: Örnekleme yer alan internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştiren kullanıcılarının, işlemlerin uygunluğu (F1) hız ve kolaylık (F2), güvenlik (F3) sorunların giderilmesi (F4) faktörlerine yönelik yargıları cinsiyet açısından incelendiğinde, cinsiyet ile bu faktörler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı anlaşıyor.

Eğitim Durumu: Eğitim durumunun kişilerin internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirmesini etkileyen faktörlerle bir ilişkisinin olup olmadığına bakıldığında, eğitim durumu ile işlemlerin uygunluğu (F1) ve hız ve kolaylık (F2) faktörleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu anlaşıyor (F1:  $F= 5.952$ ,  $p= 0,003$ ; F2:  $F=2.414$   $p= 0,090$ ).

Eğitim durumu ile işlemlerin uygunluğu (F1) faktörü arasındaki ilişkiye bakıldığında üniversite mezunları, lise mezunlarına göre, internet yoluyla yapılan bankacılık işlemlerinde zaman tasarrufu sağlanacağına, etkin olduğuna, hizmetlerin geniş yelpazede ve ulaşılabilir olduğuna kişilerin işlemlerin uygunluğuna daha fazla katıldıkları görülmektedir ( $Ort_{E2} = 0.184$ ;  $Ort_{E3} = 0.097$ ;  $t_{E2-E3} = -2.722$   $p= 0,07$ ).

Tukey HSD Çoklu Karşılaştırma Testine göre eğitim durumu ile hız ve kolaylık (F2) arasındaki anlamlı farkın, lise (E2), üniversite (E3) mezunu olan kullanıcılardan kaynaklandığı görülmektedir. Buna göre, üniversite mezunları lise mezunlarına göre daha farklı ve olumlu düşünmektedirler. Üniversite mezunları internet üzerinden gerçekleştirilen bankacılık işlemlerini kendilerine daha yakın görmektedirler ( $Ort_{E2} = -0.107$   $Ort_{E3} = 0.060$ ;  $t_{E2-E3} = -1.751$   $p= 0,081$ ). Sohail ve Shanmugham (2002)'de eğitim seviyesi yönünden farklılığın olmadığını ileri sürmektedir.

Aylık Gelir Düzeyi : İnternet kullanıcılarının aylık gelir düzeyleri dikkate alındığında, işlemlerin uygunluğuna (F1) yönelik yargılarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların olduğu anlaşıyor (F1:  $F= 8.128$   $p= 0,000$ ).

Tamhane Testi, işlemlerin uygunluğu faktörü açısından ortaya çıkan anlamlı farkta görülüyor ki, gelir arttıkça kullanıcılar internet üzerinden gerçekleştirilen bankacılık işlemlerin daha uygun buluyorlar ve işlemlerini internet yoluyla gerçekleştirmeye özen gösteriyorlar.

İşlemlerin uygunluğu faktörü açısından farklı gelir grupları karşılaştırıldığında, aylık geliri 750-1 milyar TL (G3) olanlar ile aylık geliri 1 milyar TL'den (G4) fazla olanlar, aylık geliri 500 milyondan az olanlar (G1) ile aylık geliri 500-750 milyon TL olanlar (G2) göre internet üzerinden gerçekleştirilen bankacılık işlemlerini daha fazla gerçekleştirmekte ve kendilerine daha uygun görmektedirler ( $Ort_{G1} = -0.255$ ;  $Ort_{G3} = 0.288$ ;  $t_{G1-G3} = -4.058$   $p = 0,000$ ;  $Ort_{G4} = 0,236$ ;  $t_{G1-G4} = -3.093$   $p = 0,002$ ;  $Ort_{G2} = -0.106$ ;  $Ort_{G3} = 0.288$ ;  $t_{G2-G3} = -3.920$   $p = 0,000$ ;  $Ort_{G4} = 0.236$ ;  $t_{G2-G4} = -2.592$   $p = 0,011$ ). Sohail ve Shanmugham (2002)'de de aylık gelir seviyesi açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur.

İnternet Bankacılığı İşlemlerinin Gerçekleştirilme Süresi : İnternet bankacılığı işlemlerini etkileyen faktörler, örnekleme yer alan internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştiren kullanıcılar internet bankacılığı işlemlerini gerçekleştirme süreleri açısından incelendiğinde, işlemlerin uygunluğu (F1), hız ve kolaylık (F2) faktörleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu ortaya çıkar (F1:  $F = 6.634$   $p = 0,000$ ;  $F = 2.385$   $p = 0,050$ ).

İşlemlerin uygunluğu (F1) ve internet bankacılığı işlemlerini gerçekleştirme süresi arasında ortaya çıkan anlamlı fark Tamhane göre, bankacılık işlemlerini 1 yıldır internet üzerinden gerçekleştirenlerin (S1), bankacılık işlemlerini sırasıyla 2 (S2), 3 (S3) ve 4 (S4) yıldır internet üzerinden gerçekleştirenlere göre farklı algılamalarından kaynaklanmaktadır. Buna göre bankacılık işlemlerini sırasıyla 2 (S2), 3 (S3) ve 4 (S4) yıldır internet üzerinden gerçekleştirenler, bankacılık işlemlerini 1 yıldır internet üzerinden gerçekleştirenlere (S1), göre internet bankacılığı işlemlerinin geleneksel şube bankacılığına göre daha uygun olduğu kanısındadırlar ( $Ort_{S1} = -0,338$ ;  $Ort_{S2} = 0.177$ ;  $t_{S1-S2} = -4.189$   $p = 0,000$ ;  $Ort_{S3} = 0,115$ ;  $t_{S1-S3} = -3.477$   $p = 0,001$ ;  $Ort_{S4} = 0,186$ ;  $t_{S1-S4} = -3.845$   $p = 0,000$ ).

Hız ve kolaylık faktörüne yönelik olarak saptanan anlamlı fark, Tukey HSD Çoklu Karşılaştırma Testine Göre sırasıyla 2 (S2), 3 (S3) ve 4 (S4) yıldır internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirenler bankacılık işlemlerini henüz 1 yıldır internet üzerinden gerçekleştirenlere göre farklı algılamalarından kaynaklanmaktadır. t testinden alınan sonuçlara göre 4(S4) yıldır internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirenler, bankacılık işlemlerini henüz 1 yıldır internet üzerinden gerçekleştirenlere göre hız ve kolaylık açısından daha olumlu bir görüşe sahiptirler. Başka bir deyişle, 4 yıldan beri internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirenler yani 4 yıllık bir geçmişe sahip olanlar, internet bankacılığında gerçekleştirilen yeniliklerin, teknolojik ilerlemelerin geçmişe kıyasla daha iyi olduğunu düşünmektedirler ( $Ort_{S1} = -0,138$ ;  $Ort_{S4} = -0,307$ ;  $t_{S1-S4} = -2.751$   $p = 0,007$ ).

İşlem Yerleri : İnternet üzerinden gerçekleştirilen bankacılık işlemleri sadece evden işlem yapanlar (I1), sadece iş yerinden işlem yapanlar (I2), hem ev

hem is yerinden işlem yapanlar (I3), internet kafeden işlem yapanlar (I4), arkadaşının bilgisayarından işlem yapanlar (I5) açısından sınıflandırılmış, işlemlerin uygunluğu (F1), hız ve kolaylık (F2), hız ve kolaylık (F2), güvenlik (F3), sorunların giderilmesi (F4) faktörlerine göre değerlendirilmiştir.

Sadece Evden İşlem Yapanlar Açısından : İnternet üzerinden internet bankacılığı işlemlerini etkileyen faktörler, örnekte yer alan internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştiren kullanıcılar internet bankacılığı işlemlerini gerçekleştirdiği yer açısından bakıldığında sadece evden işlem yapanlar, işlemlerin uygunluğu (F1), sorunların giderilmesi (F4) faktörleri açısından incelendiğinde, işlemlerin uygunluğu (F1) ve sorunların giderilmesi (F4) faktörleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu ortaya çıkar (F1:  $F= 3.006$   $p= 0,084$ ; F2:  $F= 1.258$   $p= 0,263$ ).

Tukey HSD Çoklu Karşılaştırma Testine Göre, işlemlerin uygunluğu (F1) faktörü açısından ortaya çıkan anlamlı farkta görülüyor ki, evden internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirmeyen müşteriler, sadece evden internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştiren müşterilere göre işlemlerin uygunluğuna daha fazla katılmakta ve işlemlerin uygun olduğunu düşünmektedirler ( $Ort_{I1}= -0.225$ ,  $Ort_{*}= 0.025$   $t_{1,*}= -1,691$   $P= 0,096$ ) ( $Ort_{*}=$  evden işlem yapmayanlar).

Sorunların giderilmesi (F4) faktörüne yönelik olarak saptanan anlamlı fark, Tukey HSD Çoklu Karşılaştırma Testine göre sadece evden internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştiren müşteriler, evden internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirmeyen müşterilere göre, internet üzerinden gerçekleştiren bankacılık işlemlerinde ortaya çıkabilecek sorunların giderilebileceğine daha fazla katılmakta ve inanmamaktadırlar ( $Ort_{I1}= 0,236$ ,  $Ort_{*}= 0.026$   $t_{1,*}= 1,959$   $P= 0,54$ ).

Sadece İş Yerinden İşlem Yapanlar Açısından : İnternet üzerinden bankacılık işlemlerini etkileyen faktörler, örnekte yer alan internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştiren kullanıcılar internet bankacılığı işlemlerinin gerçekleştirdiği yer açısından bakıldığında sadece iş yerinden işlem yapanlar, işlemlerin uygunluğu (F1), hız ve kolaylık (F2) faktörleri açısından incelendiğinde, işlemlerin uygunluğu (F1) ve hız ve kolaylık (F2) faktörleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu ortaya çıkar (F1:  $F=8.502$   $p= 0,004$  F2:  $F=3.810$   $p= 0,051$ )

İşlemlerin uygunluğu faktörüne (F1) yönelik olarak saptanan anlamlı fark, Tukey HSD Çoklu Karşılaştırma Testine Göre, sadece iş yerinden internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştiren müşteriler, iş yeri dışında internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirenlere göre işlemleri daha uygun bulmaktadırlar ( $Ort_{I2}= 0.148$ ,  $Ort_{*}= -0.107$   $t_{12,*}=1.959$   $p=0,003$ ) ( $Ort_{*}=$  iş yeri dışından işlemlerini gerçekleştirenler).

Tukey HSD Çoklu Karşılaştırma Testine Göre, hız ve kolaylık (F2) faktörü sadece iş yerinden internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştiren müşteriler, iş yeri dışında internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirenlere

göre, işlemlerin hizina ve kolay oldugna daha fazla katılmaktadırlar, daha fazla tatmin olmuşturlar ( $Ort_{12} = -1.940$ ,  $Ort_{\#} = 0.072$   $t_{12,\#} = 1.940$   $p = 0,053$ ) ( $Ort_{\#}$  is yeri disindan internet üzerinden bankacilik işlemlerini gerçekleştirenler).

Hem Ev Hem de Is Yerinden İşlemlerini Gerçekleştirenler : Internet bankaciligi işlemlerini etkileyen faktörler, örnekleme yer alan internet üzerinden bankacilik işlemlerini gerçekleştiren kullanıcılar internet bankaciligi işlemlerini gerçekleştirdigi yer açısından bakıldığında hem ev hem de işyerinden işlem yapanlar, işlemlerin uygunluğu (F1), hiz ve kolaylik (F2) faktörleri açısından incelendiğinde, işlemlerin uygunluğu (F1) ve hiz ve kolaylik (F2) faktörleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu ortaya çıkar (F1:  $F = 4.203$   $p = 0,041$  F2:  $F = 11.554$   $p = 0,001$ ).

İşlemlerin uygunluğu faktörüne (F1) yönelik olarak saptanan anlamlı fark Tamhane Çoklu Karsilastirma Testine Göre hem ev hem de iş yerinden internet üzerinden bankacilik işlemlerini gerçekleştirenler, işyeri ve ev disindan internet üzerinden bankacilik işlemlerini gerçekleştirenlere göre, internet üzerinden gerçekleştirilen bankacilik işlemlerinin daha uygun ve etkin olduğunu düşünmektedirler ( $Ort_{13} = 0.145$ ,  $Ort_{\&} = -0.055$   $t_{13,\&} = 2.199$   $P = 0,029$ ) ( $Ort_{\&}$  ev ve işyeri disindan internet üzerinden bankacilik işlemlerini gerçekleştirenler).

Hiz ve kolaylik faktörüne (F2) yönelik olarak saptanan anlamlı fark, Tukey HSD Çoklu Karsilastirma Testine Göre, hem ev hem de işyerinden internet üzerinden bankacilik işlemlerini gerçekleştirenler işyeri ve ev disindan internet üzerinden bankacilik işlemlerini gerçekleştirenlere göre, internet üzerinden gerçekleştirilen bankacilik işlemlerinin daha kolay ve hızlı olduğunu düşünmektedirler ( $Ort_{13} = 0.238$ ,  $Ort_{\&} = -0.090$   $t_{13,\&} = 3.437$   $p = 0,001$ ) ( $Ort_{\&}$  ev ve işyeri disindan internet üzerinden bankacilik işlemlerini gerçekleştirenler).

Sadece Internet Cafeden Bankacilik İşlemlerini Gerçekleştirenler: Internet bankaciligi işlemlerini etkileyen faktörler, örnekleme yer alan internet üzerinden bankacilik işlemlerini gerçekleştiren kullanıcılar internet bankaciligi işlemlerinin gerçekleştirildiği yer açısından bakıldığında sadece internet cafeden işlem yapanlar, işlemlerin uygunluğu (F1), hiz ve kolaylik (F2) faktörleri açısından incelendiğinde, işlemlerin uygunluğu (F1) ve hiz ve kolaylik (F2) faktörleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu ortaya çıkar (F1:  $F = 10.970$   $p = 0,001$  F2:  $F = 5.084$   $p = 0,025$ ).

İşlemlerin uygunluğu faktörüne (F1) yönelik olarak saptanan anlamlı fark, Tamhane Testine Göre, internet cafe disindan internet bankaciligi işlemlerini gerçekleştirenler, internet cafelerinde internet bankaciligi işlemlerini gerçekleştirenlere göre, internet üzerinden gerçekleştirilen bankacilik işlemlerini daha uygun bulmaktadırlar ( $Ort_{14} = -0.305$ ,  $Ort_{\bullet} = 0.067$   $t_{14,\bullet} = -3.007$   $p = 0,003$ ); ( $Ort_{\bullet}$  ev ve işyeri disindan internet üzerinden bankacilik işlemlerini gerçekleştirenler).

Tukey HSD Çoklu Karşılaştırma Testine Göre, hız ve kolaylık (F2) faktörü sadece internet cafe dışından internet bankacılığı işlemlerini gerçekleştiren müşteriler, internet cafelerinden internet bankacılığı işlemlerini gerçekleştirenlere göre, işlemlerin hızına ve kolaylığına daha fazla katılmaktadırlar, işlemlerin daha hızlı gerçekleştiğini ve daha kolay olduğunu düşünmektedirler ( $Ort_{t4}=0.209$ ,  $Ort_{\bullet}=0.046$   $t_{t4} = -2.348$   $p=0,020$ ).

Sadece Arkadaşının Bilgisayarından İşlemlerini Gerçekleştirenler: İnternet bankacılığı işlemlerini etkileyen faktörler, örnekte yer alan internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştiren kullanıcılarının internet bankacılığı işlemlerinin gerçekleştirildiği yer açısından bakıldığında sadece arkadaşının bilgisayarından işlem yapanlar güvenlik faktörü (F3) açısından bir anlamlılık ifade etmektedir ( $F1: F=0.366$   $p=0.546$ ).

Tukey HSD Çoklu Karşılaştırma Testine Göre, güvenlik (F3) faktörü sadece arkadaşının bilgisayarından işlemlerini gerçekleştirenler, diğer yerlerden internet bankacılığı işlemlerini gerçekleştirenlere göre internet üzerinden gerçekleştirilen bankacılık işlemlerini daha güvenli bulmaktadırlar.

### III. SONUÇ VE ÖNERİLER

Analizler sonucunda elde edilen bulgular aşağıdaki biçimde sıralanabilir:

1- İnternet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştiren kullanıcıların güvenlik faktörüne yönelik yargıları yaş açısından anlamlı farklılık arz etmektedir. Bu farklılığın kaynağının ise, yaşları 18-25 arasında olan genç yastaki kullanıcılar olduğu bulunmuştur.

2- Cinsiyet ile faktörler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

3- Eğitim durumunun müşterilerin internet üzerinden bankacılık işlemlerini gerçekleştirmesinde işlemlerin uygunluğu ile hız ve kolaylık faktörlerinde anlamlı bir fark vardır. Üniversite mezunları, lise mezunlarına göre, işlemlerin uygunluğuna daha fazla katılmaktadır. Hız ve kolaylık faktöründe de farklılık üniversite mezunlarından kaynaklanmaktadır. Buna göre, üniversite mezunları lise mezunlarına göre daha farklı ve olumlu düşünmektedirler.

4- İnternet kullanıcılarının aylık gelir düzeyleri dikkate alındığında, işlemlerin uygunluğu ile ilgili yargılarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu anlaşılmaktadır. Gelir düzeyi yüksek olanlar düşük olanlara göre internet bankacılığı işlemlerinin daha uygun olduğunu düşünmektedir.

5- Müşterilerin gerçekleştirdikleri internet bankacılığı işlemlerinin süreleri açısından incelendiğinde; işlemlerin uygunluğu ile hız ve kolaylık faktörleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmaktadır. İşlem

yapma geçmişi daha uzun olanlar işlemlerin daha uygun olduğu fikrini tasımaktadır. Benzer sonuçlarla hız ve kolaylık faktöründe de karşılaşılmaktadır.

6- İnternet bankacılığı işlemlerinin gerçekleştirildiği yer açısından bakıldığında sadece evden işlem yapanlar, işlemlerin uygunluğu ve sorunların giderilmesi faktörleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa sahiptir. Evden işlemlerini gerçekleştirebilen müşteriler diğerlerine nazaran işlemlerin uygunluğuna daha az katılmaktadır. Evden işlemlerini yapabilenler diğerlerine göre sorunların giderilmesine daha fazla katılmaktadır.

7- Sadece işyerinden işlem yapanlar açısından işlemlerin uygunluğu ile hız ve kolaylık faktörleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu bulunmuştur. İşyerinden işlemlerini yapan müşteriler diğer yerlerden işlemlerini yapanlara oranla internet bankacılığını hem daha uygun hem de daha hızlı ve kolay bulmaktadırlar.

8- Hem ev hem de işyerinden işlem yapanlar açısından işlemlerin uygunluğu ile hız ve kolaylık faktörleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu ortaya çıkmıştır. Hem ev hem de işyerinden işlem yapan müşteriler diğer yerlerden işlemlerini yapanlara nispeten internet bankacılığının hem daha uygun hem de daha hızlı ve kolay olduğunu düşünmektedir.

9- Sadece internet kafeden işlem yapanlar açısından işlemlerin uygunluğu ile hız ve kolaylık faktörleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür. Diğer yerlerden işlemlerini yapan müşteriler sadece internet kafeden işlem yapanlara göre internet bankacılığını hem daha uygun hem de daha hızlı ve kolay bulmaktadırlar.

10- Sadece arkadaşının bilgisayarından işlem yapanlar güvenlik faktörü açısından bir anlamlılık ifade etmektedir. Sadece arkadaşının bilgisayarından işlem yapan müşteriler diğer yerlerden işlemlerini yapanlara nispeten internet bankacılığının daha güvenli olduğu fikrindedirler.

Yapılan araştırma neticesinde görülmektedir ki: internet bankacılığını uygulayan bankalar yaşları 18-25 arasında olan genç yastaki kullanıcılara, güvenlik açısından daha açıklayıcı ve ikna edici pazarlama stratejileri geliştirmelidirler. Ayrıca internet bankacılığı uygulaması gelir seviyesi arttıkça yaygınlaştığından , bankalar gelir seviyesi yüksek olan potansiyel müşterileri fiili müşteri durumuna getirmeli ve müşteri odaklı stratejiler geliştirmelidir.

## KAYNAKLAR

- ALADWANI, Adel, M ;“Online banking: a field study of drivers, development challenges, and expectations”, International Journal of Information Management, 2001, p. 218.
- BROWN, Irwin ;“Cell phone banking: predictions of adoption in South Africa-an exploratory study”, International Journal of Information Management, 2003, p. 389
- CAJEE, Douglas Davies
- STROEBEL, Shavn ;“Self-service systems: new methodology reveals customer real-time actions during merger”, Computers in Human Behavior, 2004, p. 255
- COLONIA, Regina ;“Investment in internet banking as a real option: theory and tests”, Journal of Multinational Financial Management, 2002, p. 360
- COURCHANE, Marsha ;“Provision of electronic banking in the UK and the Republic of Ireland”, International Journal of Bank Marketing, 1999, p. 80
- NICKERSON, David
- SULUVAN, Richard
- DANIEL, Elizabeth ;“Diffusion of e-commerce: an analysis of the adoption of four e-commerce activities”, Telematics and Informatics, 2002, p. 260
- EASTIN, Matthew, S ;“A First Course in Multivariate Statistics, Spring Texts in Statistics, 1997, pp. 9-81
- FLORY, B ;“The key determinants of Internet banking service quality: a content analysis”, International Journal of Bank Marketing, 2001, p. 286
- JUN, Minjoon ;An Index of Factorial Simplicity, Psychometrica, Nr: 39, 1974, pp. 52-53
- CAI, Shaohan ;“Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland”, International Journal of Bank Marketing, 2002, pp. 266-267
- KAISER, H, F ;“Designing toward emotional usability in customer interfaces-trustworthiness of cyber-banking system interfaces”, Interacting with Computers, 1998, p. 16
- KARJALUOTO, Heikki ;“The Adoption of Electronic Banking Technologies by American Consumers”, Consumer Interests Annual, 2001, p. 3
- MATTLA, Minna
- PENTO, Tapio ;“E-Scapes: The Electronic Physical Environment and Service Tangibility”, Psychology and Marketing, 2003, p. 160
- KIM Jinwoo ;“Contemporary Marketing Research, Third edition, San Francisco, 1996, p. 612
- MOON, Jae Yun ;“Loyalty of online bank customers”, Journal of Information Technology, 1999, p. 381
- KOLONDINSKY, Jane ;SPSS for Windows Professional Statistics-Release 6.0, SPSS Inc, Chicago USA, 1993, pp. 52-53
- HOGARTH, Jeanne, M. ;“Internet access in Bahrain: business patterns and
- KOERING, Stephen, K
- MC.DANIEL, C
- GATES, R
- METHLIE, Laf, B
- NYSVEEN, Herbjorn
- NORUSIS, Marija, J
- PALMER, Janet, J

- REXHA, Nexhmi  
KINGSHOTT, R, P, J  
AW, A,S,S
  - SATHYE, Milind
  - SIMON, S,M  
VICTOR, T,F
  - SIMPSON, John
  - SOHAIL, M, S  
SHANMUGHAM, B
  - WANG, F,K  
DU, T, C, T
  - WANG, Y, S  
WANG, Y, M  
LIN, H, H  
TANG, T, I
  - YOUSAFZAI, S, Y  
PALLISTER, J, G  
FOXALL, G, R
- problems”, technovation, 2000, p. 455
- ; “The impact of the relational plan an adaption of electronic bankigin”, Journal of Services Marketing, 2003, p. 60
- ;Adaption of Internet bankign buy Australian cansumers: an emprical investigation”, International Journal of Bank Marketing, 1999, p. 321
- ; “Customers Risk Perceptions of Electronic Payment Systems”, International Journal of Bank Marketing, 1994, p. 32
- ;“The impact of the Internet in banking; observations and evidence fron developet and emerging amrkets”, Telematics and Informatics, 2002, p. 327
- ;“E-banking and customer preferences in Mayasia; An emprical investigation”, Information Sciences, 2003, pp. 214-215
- ;“Using Principal Component Analysis in Process Performance for Multivariate Data”, Omega, 2000, pp. 185-194
- ;“Determinants of user acceptance of internat Banking: an emprical study”, international Journal of Service Industry Management, 2003, p. 511
- ;“A proposed model of e-trust for electronic banking”, technovation, 2003, p. 851