

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**BİLİŞİM OKURYAZARLIĞI İLE İNTERNET
BANKACILIĞI KULLANIMI İLİŞKİSİ:
BANKACILIK SEKTÖRÜ UYGULAMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Dilek ŞANSLI

**Enstitü Anabilim Dalı : İşletme
Enstitü Bilim Dalı : Üretim Yönetimi ve Pazarlama**

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Erman COŞKUN

AĞUSTOS – 2015

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



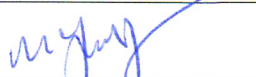
**BİLİŞİM OKURYAZARLIĞI İLE İNTERNET
BANKACILIĞI KULLANIMI İLİŞKİSİ:
BANKACILIK SEKTÖRÜ UYGULAMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Dilek ŞANSLI

Enstitü Anabilim Dalı : İşletme
Enstitü Bilim Dalı : Üretim Yönetimi ve Pazarlama

Bu tez 25 / 08 / 2015 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
Prof. Dr. Erman COŞKUN	BAŞARILI	
Yrd. Doç. Dr. Halil İbrahim CEBECİ	BAŞARILI	
Yrd. Doç. Dr. Mustafa YILMAZ	BAŞARILI	

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Dilek ŞANSLI


25.08.2015

ÖNSÖZ

Sabırla yüksek lisans tezimin tamamlanması süresince benden desteğini esirgemeyen danışmanım Prof. Dr. Erman COŞKUN'a teşekkür ederim.

Araştırma süresince istatistiksel veri analizlerinin çözümlenmesinde yardımlarını aldığım Yrd. Doç. Dr. Halil İbrahim CEBECİ'ye, çalışmanın son haline gelmesindeki değerli katkıları için Yrd. Doç. Dr. Mustafa YILMAZ'a, veri toplama aşamasında anket uygulaması kısmında verdikleri destekten dolayı Vakıflar Bankası Çarşı/Adapazarı Şubesi Müdürü Özgür CANDAN'a, mesai arkadaşlarıma ve tüm Vakıflar Bankası T.A.O. ailesine teşekkürü bir borç bilirim.

Araştırma süresince beni her konuda destekleyen ve motive eden sevgili eşim Ahmet ŞANSLI'ya, çalışmanın tamamlanmasını sabırla bekleyen biricik oğlum Fatih Furkan'ıma, bugünlere gelmemdeki büyük emeklerinden dolayı anneme ve aileme en içten saygı ve sevgilerimi sunarım.

Tezimin oluşturulmasında katkısı bulunan buradan saymakla bitiremeyeceğim herkese şükranlarımı sunarım.

Dilek ŞANSLI

25.08.2015

İÇİNDEKİLER

BEYAN.....	i
ÖNSÖZ.....	ii
KISALTMALAR	vi
TABLolar LİSTESİ.....	vii
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1. BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE BİLİŞİM	
OKURYAZARLIĞI.....	4
1.1. Veri, Anlamsal Veri, Bilgi, Bilgelik	5
1.2. Bilgi ve İletişim Teknolojileri.....	5
1.2.1. Bilişim Kavramı	7
1.2.2. Bilişim Okuryazarlığı ve Önemi	7
1.3. Sayısal Bölünme ve Boyutları.....	8
1.3.1. Sayısal Bölünmenin Tanımı ve İçeriği	8
1.3.2. Sayısal Bölünmenin Çeşitleri	9
1.3.2.1. Kullanım Uçurumu	9
1.3.2.2. Bilgi Uçurumu.....	12
1.3.2.3. Üretim Uçurumu	13
1.4. Türkiye’de Sayısal Bölünme.....	14
1.5. Dünyada Sayısal Bölünme	15
BÖLÜM 2. İNTERNET BANKACILIĞI	17
2.1. Bankacılıkta Bilişim Teknolojileri Kullanımı.....	17
2.2. İnternet Bankacılığının Tanımı	18
2.3. İnternet Bankacılığı Literatür İncelemesi.....	19
BÖLÜM 3. ARAŞTIRMA VE BULGULAR.....	25
3.1. Araştırmanın Amacı.....	25

3.2. Araştırmanın Yöntemi.....	25
3.2.1. Anket Çalışmasının Genel Özellikleri	25
3.2.2. Bilişim Okuryazarlık Skoru Hesaplanması	26
3.2.3. Cihaz Sahiplik Skoru Hesaplanması.....	27
3.2.4. Bankacılık İşlem Skoru Hesaplanması	27
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklem	27
3.4. Verilerin Analizi.....	28
3.4.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri	28
3.4.2. Araştırmanın Hipotezleri	30
3.5. Bulgular ve Değerlendirme	34
3.5.1. Demografik Bilgiler.....	34
3.5.1.1. Cinsiyet Dağılımı	34
3.5.1.2. Yerleşim Yeri Dağılımı.....	34
3.5.1.3. Yaş Aralığı Dağılımı	35
3.5.1.4. Eğitim Durumu Dağılımı	36
3.5.1.5. Çalışma Durumu Dağılımı	37
3.5.1.6. Gelir Durumu Dağılımı	37
3.5.2. Analiz ve Bulgular	38
3.5.2.1. Demografik Değişkenlerin Bilişim Okuryazarlığı Üzerine Etkileri	38
3.5.2.2. Demografik Değişkenlerin İnternet Bankacılığı Üzerine Etkileri	45
3.5.2.3. Bilişim Okuryazarlığı ile İlgili Analizler	50
3.5.2.4. İnternet Bankacılığı ile İlgili Analizler	54
3.5.3. Genel Değerlendirme.....	61
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	65
KAYNAKÇA	69

EKLER.....	79
ÖZGEÇMİŞ.....	85

KISALTMALAR

BİT	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri
OECD	: Organization for Economic Co-operation and Development
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
ITU	: International Telecommunication Union
BT	: Bilişim Teknolojileri
ICT	: Information and Communications Technology
BGE	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi
TKM	: Teknoloji Kabul Modeli
İB	: İnternet Bankacılığı

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Bilişim Skoru Güvenilirlik Analizi.....	29
Tablo 2: Bilişim Skoru Grup 3 Güvenilirlik Analizi	29
Tablo 3: Bilişim Skoru Düzeltilmiş Güvenilirlik Analizi	30
Tablo 4: Katılımcı Dağılımı	34
Tablo 5: Cinsiyet Dağılımı.....	34
Tablo 6: Yerleşim Yeri Dağılımı	35
Tablo 7: Yaş Dağılımı	36
Tablo 8: Eğitim Durumu Dağılımı	36
Tablo 9: Çalışma Durumu Dağılımı.....	37
Tablo 10: Gelir Durumu Dağılımı.....	38
Tablo 11: Bilişim Skoru ile Cinsiyet Arasındaki İlişki	39
Tablo 12: Bilişim Skoru ile Yerleşim Yeri Arasındaki İlişki	40
Tablo 13: Bilişim Skoru ile Yaş Arasındaki İlişki	41
Tablo 14: Bilişim Skoru ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişki	42
Tablo 15: Bilişim Skoru ile Çalışma Durumu Arasındaki İlişki.....	43
Tablo 16: Bilişim Skoru ile Gelir Durumu Arasındaki İlişki.....	44
Tablo 17: İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Cinsiyet Arasındaki İlişki.....	45
Tablo 18: İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Yerleşim Yeri Arasındaki İlişki ..	46
Tablo 19: İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Yaş Aralığı Arasındaki İlişki.....	47
Tablo 20: İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişki	48
Tablo 21: İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Çalışma Durumu Arasındaki İlişki	48
Tablo 22: İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Gelir Durumu Arasındaki İlişki...	49
Tablo 23: İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Bilişim Skoru Arasındaki İlişki...	50
Tablo 24: Anket Gruplarının Bilişim Skorları Arasındaki İlişki.....	51
Tablo 25: Banka Müşterilerinin Yüzyüze – Çevrimiçi Anket Bilişim Skoru Ortalaması	52
Tablo 26: Bilişim Skoru ile Cihaz Sahiplik Skoru Korelasyon Analizi.....	53
Tablo 27: İnternet Kullanım Becerisi ile İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi Arasındaki İlişki	53
Tablo 28: Bilişim Skoru ile İnternet Bankacılık Skoru Korelasyon Analizi	54

Tablo 29: İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Bilgisayar Sahipliği (ortak) Arasındaki İlişki	55
Tablo 30: İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Bilgisayar Sahipliği (kendine ait) Arasındaki İlişkisi.....	55
Tablo 31: İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Akıllı Telefon Sahipliği Arasındaki İlişki	56
Tablo 32: Akıllı Telefon Sahipliği ile Bankacılık İşlemlerini Gerçekleştirme Yöntemi Arasındaki İlişki	57
Tablo 33: İnternet Bankacılığı Kullanım Süresi ile İnternet Bankacılığında Yapılan İşlem Sayısı Arasındaki ilişki.....	58
Tablo 34: İnternet Bankacılığı Kullanım Sıklığı ile İnternet Bankacılığında Gerçekleştirdiği İşlem Sayısı Arasındaki İlişki	59
Tablo 35: İnternet Bankacılığı Kullanımı ile Gelecekte İşlemlerin İnternet Bankacılığında Yapılacağı Fikri Arasındaki İlişki	60
Tablo 36: Hipotez Kabul Tablosu	61

Tezin Başlığı: Bilişim Okuryazarlığı ile İnternet Bankacılığı Kullanımı İlişkisi: Bankacılık Sektörü Uygulaması

Tezin Yazarı: Dilek ŞANSLI **Danışman:** Prof. Dr. Erman COŞKUN

Kabul Tarihi: 25 Ağustos 2015 **Sayfa Sayısı:** x (ön kısım) + 78 (tez) + 7 (ek)

Anabilim dalı: İşletme

Bilim dalı: Üretim Yönetimi ve Pazarlama

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler eğitimden üretime, sağlıktan bankacılığa her alanda bir dizi yeniliği beraberinde getirmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim açısından toplum iki kesime ayrılabilir. Birinci kesim ekonomik olarak gelişmiştir ve dolayısıyla bilişim teknolojileri ile iç içe yetişmektedir. İkinci kesim ise bilişim teknolojilerine erişemeyen veya haberdar olmayan kesimdir. Bu iki kesim arasında bilgiye erişim ve bilgiyi kullanma açısından bir farklılık mevcuttur. Bu farklılık; bilgi eşitsizliği, sayısal bölünme gibi terimler ile ifade edilmektedir.

Bu tez çalışmasında, bankacılık sektöründe bilişim okuryazarlığı ile internet bankacılığı kullanımı ilişkisi incelenmiştir. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Anket çalışması 1059 banka müşterisine ve 1905 banka çalışanına uygulanmıştır. Toplamda 2964 kişi çalışmaya katılmıştır. Bilişim okuryazarlık seviyesini belirlemek amacıyla her katılımcı için bilişim skoru hesaplanmıştır.

Çalışmanın sonuçlarına göre banka çalışanlarının bilişim okuryazarlığı seviyesinin banka müşterilerinin bilişim okuryazarlığı seviyesinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ek olarak bilişim skoru yüksek olan bireylerin internet bankacılığını daha fazla tercih ettiği gözlemlenmiştir. Banka müşterilerinin internet bankacılığı kullanım oranı %74 ve banka çalışanlarının internet bankacılığı kullanım oranı %98 olarak hesaplanmıştır. Çalışma, bilişim skorunun ve internet bankacılığı kullanım tercihinin cinsiyet, yerleşim yeri, yaş, eğitim durumu, çalışma durumu ve gelir durumuna göre farklılık gösterebildiğini ortaya koymuştur.

Anahtar Kelimeler: Sayısal Bölünme, Bilişim Okuryazarlığı, İnternet Bankacılığı, BİT

Title of the Thesis: ICT Literacy and e-Banking Usage Relationship: Banking Sector Example

Author: Dilek ŞANSLI **Supervisor:** Prof. Erman COŞKUN

Date: 25 Aug 2015

No. of Pages: x (pre text) + 78 (main body) + 7 (att.)

Department: Business

Discipline: Production Management and Marketing

Information and communication technology developments has brought a series of innovation in every area from education to production, from healthcare to banking. Society can be classified into two groups in terms of accessing the information and communication technologies. The first group of people have been economically developed and thus grow inside the information technology. The second group of people do not have access to information technologies or do not even know about these technologies at all. There is a difference between these two groups of people from the viewpoint of accessing and using the information. This difference is called by several terms in the literature such as information inequality, digital divide.

In this thesis, the relationship between the information technology literacy and the usage of internet banking is examined in banking sector. Survey method was used during the research. Survey was applied to 1059 banking customers and 1905 banking employees. In total 2964 people have been participated in the study. In order to determine the level of information technology literacy, an information technologies score has been calculated for each participant.

According to the results of the study, banking employees' information technologies literacy level is higher than banking customers'. In addition it is observed that the individuals who have a higher information technology score choose e-banking more than others. Banking customers' internet banking usage ratio has been calculated as 74%, and banking employees' internet banking usage ratio has been calculated as 98%. Study finds that information technologies score and internet banking usage preference may vary depending on several factors like gender, rural, age, educational status, employment status and income.

Key Words: Digital Divide, ICT Literacy, E-Banking, ICT

GİRİŞ

Son yıllarda teknolojinin gelişmesiyle birlikte her alanda bilgisayar ve internet kullanımı hızlı bir artış göstermiştir. 80'li yıllarda sadece araştırma merkezlerinde, üniversitelerde bulunan ve özel amaçlara hizmet eden bilgisayarlar günümüzde bilgisayar fiyatlarının da ucuzlamasıyla birçoğumuzun evinde bulunan bir araç haline gelmiştir.

İçinde bulunduğumuz bilgi çağının gereği olarak bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim ve kullanım en önemli olgu haline gelmiştir. Gelişmiş ülkelerde yaşayan insanlar teknolojinin sağladığı olanaklardan daha rahat faydalanırken, dünyanın geri kalan kesiminde yaşayanlar aynı imkan ve haklardan faydalanamamaktadırlar (Kılıç, 2011). Benzer şekilde aynı toplum içinde de Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) sahipliği ve erişim açısından eşitsizlik yaşanmaktadır. Bir yanda teknolojiyle küçük yaşta tanışan bireyler, bir yanda bilişim teknolojilerinden haberi olmayan bireyler yaşamaktadır. Bu eşitsizlik sayısal bölünme olarak tanımlanmaktadır.

Günümüzde bankalar, devlet daireleri, özel kurumlar gerek birbiri arasındaki iletişimde gerek vatandaşla olan işlemlerde bilgiye daha hızlı ve doğru erişim nedeniyle gelişen teknolojiye uyum sağlayarak işlemlerini bilişim teknolojileri üzerinden sürdürmektedir. İşte bu noktada verilen hizmetlerden en iyi şekilde yararlanma konusunda bireylerin bilişim okuryazarlığı önem kazanmaktadır. Bilişim okuryazarlığı olan -yüksek olan- birey bu hizmetlerden yararlanma yoluna gidecektir. Bu da devletin, bankaların işlerini kolaylaştıracaktır.

Gelişen teknolojiyle birlikte bankalarda en önemli alternatif bankacılık kanalı internet bankacılığı olmuştur. Müşterilerini internet bankacılığına yönlendirerek şubesiz bankacılık sayesinde hem maliyetleri düşürmek hem de müşteri memnuniyeti sağlayarak rekabet avantajı elde etmek bankalar için önem arz etmektedir. Genel kanı, bir toplumda bilişim okuryazarlığı arttıkça bankaların internet bankacılığı, mobil bankacılık gibi hizmetlerini kullanım oranının da artacağı yönündedir (Mols, 2000). Bu çalışmada, bilgisayar ve internet kullanım alışkanlıkları, bilgi ve becerileri yüksek olan bireylerin internet bankacılığını da aynı düzeyde kullanması beklenmektedir. Ayrıca araştırmanın, bilişim okuryazarlığı düzeyi ile internet bankacılığı kullanımı arasındaki ilişkiyi belirleyerek internet bankacılığı kullanım oranını artırma konusunda bankacılık

sektörüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu çalışmanın bankacılık sektörüne en önemli pratik katkılarından biri de müşterilerin bankacılık işlemlerini hangi yöntemle gerçekleştirildiğini ortaya koymasıdır. Bu tezin sonucunda özellikle müşteri profiline göre müşterilerin hangi işlemleri yapmaya eğilimli oldukları, hangi bankacılık yöntemlerini kullandıkları, internet bankacılığına bakış açıları belirlenerek bankacılık sektöründe kullanılabilecek önemli bilgiler elde edilmiştir.

Amaç

Bu çalışmanın amacı, banka müşterileri ile banka çalışanlarının bilişim okuryazarlığı seviyesinin tespit edilmesi ve bu seviyenin internet bankacılığı kullanımına etkilerini inceleyerek arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.

Kapsam

Bu çalışma iki farklı örneklem üzerinde bilişim okuryazarlığı düzeylerini ve internet bankacılığı kullanımlarını incelemektedir. İlk grup Vakıfbank Çarşı/Adapazarı Şubesi banka müşterileri ve internet üzerinden ulaşılan banka müşterilerinden oluşmaktadır. İkinci grup tüm Türkiye genelindeki farklı şubelerde görev alan Vakıfbank personelini kapsamaktadır.

Araştırma örnekleme olan banka müşterileri ve çalışanlarına olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme tekniklerinden anketler (yüzyüze ve çevrimiçi) yardımıyla ulaşılmıştır.

Yöntem

Bu çalışmada katılımcıların bilişim okuryazarlığı seviyesini belirlemek amacıyla her birey için bilişim skoru hesaplanmıştır. Anket formunda yer alan 4 soru grubu puanlamaya tabi tutulmuştur. Bunlar, katılımcıların temel bilgisayar kullanım becerisini, internet kullanım becerisini, bilgisayar kullanımı ile ilgili bireyin algı düzeyini, bilgisayar programları kullanım düzeyini ölçmeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Bir bireyin alacağı toplam bilişim skoru 0 ile 132 puan arasında değişmektedir. Bununla birlikte müşterilerin bankacılık işlemlerini hangi yöntemle yaptıklarını belirlemek amacıyla bankacılık işlem skoru hesaplanmıştır.

Çalışmanın Kısıtları

Bu araştırma üç kısıt çerçevesinde sonuçlandırılmıştır. Bunlardan birincisi zaman kısıtıdır. Tez çalışmasının belli sürede tamamlanmasına bağlı olarak anketin 05.01.2015-10.03.2015 tarihleri arasında uygulanmış olmasıdır. İkinci kısıt evrenin tamamına ulaşma zorluğu sebebiyle yalnızca Vakıfbank Çarşı/Adapazarı Şubesi müşterileri ile online ulaşılan banka müşterileri ile sınırlı olmasıdır. Aynı zamanda Türkiye genelinde görev yapan Vakıfbank çalışanlarının bir kısmı ile sınırlıdır. Üçüncü kısıt araştırmacının kullandığı anket formundan elde edilen verilerdir.

Bu çalışma genel olarak üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, Bilgi ve İletişim Teknolojileri ile ilgili temel kavramlar hakkında bilgi verilmiştir. Bilgi çağında yaşanan eşitsizliklerin bir sonucu olarak ortaya çıkan sayısal bölünme kavramı açıklanmış ve ayrıntılı literatür incelemesi yapılmıştır. Türkiye’de ve dünyada sayısal bölünme örneklerine yer verilmiştir.

İkinci bölümde, bankacılıkta kullanılan bilişim teknolojileri açıklanmıştır. Daha sonra tezin ilgili olduğu İnternet Bankacılığı kullanımı üzerinde durulmuş, literatürde Türkiye ve dünya genelinde yapılan çalışmalar incelenmiştir.

Üçüncü bölümde, incelenen bilimsel çalışmaların ışığında hipotezler oluşturulmuş ve çalışmanın yöntemi, evren ve örnekleme, veri analizleri hakkında bilgi verilmiştir. Oluşturulan hipotezlerin doğruluğu test edilerek elde edilen bulgular yorumlanmıştır. Sonuç ve öneriler kısmında, çalışma sonuçları hakkında genel değerlendirme yapılarak önerilerde bulunulmuştur.

BÖLÜM 1. BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE BİLİŞİM OKURYAZARLIĞI

Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) günümüzde bilgisayar ve internet ile ilgili akla gelen her türlü teknolojik aygıtı kapsamış bulunmaktadır. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte kullanıcılar mekan bağımsız olarak sürekli bir şekilde internet ile çevrimiçi durumda bulunmaktadır.

Bilgisayarların pahalı, yalnızca kamu kuruluşlarında ya da devlet destekli projelerde kullanıldığı zamanlarda bilişim kavramından söz etmek pek mümkün olmamıştır. Üretim maliyetlerinin ucuzlayıp, bilgisayarların yaygınlaşması ile birlikte işletmeler ve bireyler günlük işlerini kağıt kalem kullanarak yapmak yerine bilgisayarlar aracılığıyla yapmaya başlamışlardır. Bir süre sonra kağıt üzerinde yapılan işlemlerin bilgisayarlar aracılığıyla çok daha kısa sürede yapılması, bir şey ararken çok daha hızlı bulunması, veri bütünlüğü vb. sebepler ile kısa sürede herkesin ilgi alanı haline gelmiştir.

İnternetin keşfedilmesi ve yaygınlaşması ile birlikte kişiler bilgisayarda gerçekleştirdikleri işlemlere ait dosyaları birbirleriyle paylaşırken disket, cd, dvd vb. ortamları kullanmak yerine bu verileri internet ortamında birbirleriyle paylaşmaya başlamışlardır. Aynı zamanda internetin keşfedilip yayılmasıyla birlikte insanların haber alma, bilgiye erişme, bir konu hakkında araştırma yapma yöntemleri değişime uğramıştır. Bu devirlerden önce kişiler kütüphanelerde, ansiklopedilerde, kitaplarda aradıklarını bulmaya çalışırken internetin hayatımıza girmesiyle birlikte yine istenilen bilgilere zaman, para vb. şeylerden tasarruf ederek ulaşmaya başlamışlardır.

İlk zamanlar sadece ev ve iş yerinden masaüstü bilgisayarlar ile erişilebilen bilgilere teknolojinin gelişmesiyle birlikte mobil aygıtlar ile sürekli çevrimiçi kalarak insanlar istedikleri bilgiye istedikleri yerden ulaşabilir hale gelmişlerdir.

Tüm bunların sonucu insan zamanını daha verimli işlerde kullanabilmektedir. Günümüzün geldiği noktada gazeteler basılı olarak yayım yapmak yerine internet üzerinden okurlarına hizmet vermeyi yeğlemektedirler.

Bu konuların gelişimiyle birlikte bir tarafta kişilerin hayatını kolaylaştıran, yaşam kalitesini artıran teknolojik gelişmelere içiçe olan kişilerle; bu konulara yabancı olan,

erişemeyen, hiç kullanmayan bireyler arasında farklılıklar oluşmaya başlamıştır. Günümüzde bu durum sayısal eşitsizlik, bilgi yoksunluğu (Markey, 1994; Wilson, 1987), sayısal bölünme gibi terimler ile ifade edilmiştir. Tüm bu yenilikler, gelişim ve değişim bilgi ve iletişim teknolojileri ile ifade edilmektedir.

1.1. Veri, Anlamsal Veri, Bilgi, Bilgelik

Bilgi insanoğlu için en önemli kavramlardan biridir. Bir konu hakkında bilgi sahibi olana kadar bir takım aşamalardan geçmektedir. Veri, bilgiye ulaşmadaki ilk adım ve en küçük parçacıktır. Veri, tek başına anlam ifade etmeyen kelime ve sembollerden oluşmaktadır. Örn: saat verisi olarak 13:45, tarih verisi olarak 15.08.2015, kelime olarak buluşma vb. Bunlar tek başına bir anlam ifade etmese de bir araya getirildikleri zaman (aynı cümle içerisinde kullanıldığında) “15.08.2015 13:45 buluşma” bir anlam ifade etmektedir. Bu cümledeki anlam bilgi olarak ifade edilmektedir. Bu bilgiden yola çıkarak kişinin yorumlaması ve ona göre bir şeyler yapması ise bilgelik olarak anılmaktadır.

1.2. Bilgi ve İletişim Teknolojileri

İnsanoğlu, ilk çağlardan beri öğrenmek, haberdar olmak için her türlü yolu denemiş birçok tehlikeyi göze almıştır. Aynı zamanda bu bilgileri bir sonraki nesillere aktarmak için, saklanması gibi bir sorunla da baş etmek zorunda kalmıştır. Bu soruna çözüm olarak yazıyı icat eden insanoğlu, karşılaştığı şeylere dair bildiklerini yazarak kendisinden sonrakiler ile iletişim kurmuştur.

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte bilginin saklanma yöntemleri değişikliğe uğramıştır. Bilgi artık basılı olarak değil, sayısal olarak, internet üzerinde vb. ortamlarda saklanır hale gelmiştir. Sayısallaştırma kavramının hayatımıza girişiyle birlikte bir çok alanda farklılıklar oluşmaya başlamıştır. Bilgisayarların gündelik hayatımıza girmesiyle birlikte 1980’li yıllarda iletişim kavramı da değişime uğramıştır. İnternetin keşfi ile birlikte birçok sektörün iş yapma şekli değişime uğramıştır.

Bununla birlikte insanların bilgiye ulaşma yöntemleri de farklılık göstermiştir. Araştırma yapmak için kütüphane gitmek yerine, internet üzerinde yer alan sayısal kütüphaneler tercih edilir olmuştur. Güncel ve hızlı haber alma yöntemi gazeteler, televizyonlar iken; günümüzde internet üzerindeki sosyal ağlardan, haber siteleri vb. kaynaklardan anlık olarak gündemi takip etmek mümkün olmuştur.

Ayrıca akıllı telefonların, taşınabilir aygıtların yaygınlaşması, internetin her yerden erişilebilir olmasıyla birlikte mekandan ve zamandan bağımsız olarak istenilen bilgiye anlık olarak ulaşılabilir olmaktadır. Kişilerin birbirleriyle iletişimi de telefon hatları yerine internet altyapısını kullanan ve hiçbir maliyeti bulunmayan yazılımlar aracılığıyla yapılmıştır. Kitap dergi vb. basılı kaynakların yerini tablet, e-okuyucu vb. aygıtlar almış; eski yöntemlerle basım ve yayıncılık anlayışı yavaş yavaş yok olmaya yüz tutmuştur.

Teknoloji ile bağlantılı olan tüm gelişmeler bilgi teknolojilerini; bu gelişmelerin aktarımı, bireylerin arasındaki paylaşımlar da iletişim teknolojilerini oluşturmaktadır.

Bilgi ve İletişim Teknolojileri kavramının literatürde farklı tanımlarının bulunduğu görülmektedir. Rodriguez ve Wilson (2000), bilginin gösterimi, iletimi ve işlenmesi sırasında elektronik olarak kullanılan işlemler serisi olarak tanımlamaktadır.

ESCAP (2001), bilgisayarlar ve bilgisayar ağları kullanılarak kişilerin bilgiye eriştiği, dağıttığı, paylaştığı teknolojilerin tümü şeklinde tanımlamıştır.

Marcelle (2000), BİT bilgi üretimi, dağıtımı, işlenmesi, dönüştürülmesi işlemleri için telekom, televizyon, radyo yayınları, donanım yazılım ve bilgisayar servisleri gibi karmaşık; birbirleriyle iletişim kuran uygulamalar, servisler topluluğu şeklinde tanımlamıştır.

Hargittai (1999), interneti teknik ve işlevsel olarak dünya çapındaki bilgisayar ağı diye tanımlamıştır. Aynı zamanda bu ağı bildiklerini tüm dünya ile paylaşmak ve bilgi edinmek için birbirleriyle haberleşen insan ağına benzetmiştir.

Kiiski ve Pohjola (2001), BİT internet ile birlikte, dünya çapında yayım yapabilme, bilginin yayılma mekanizmasının değişmesi, bireyler arasında etkileşim ortamının sağlanması ve hizmet ve ürünler için pazar alanı olması gibi yeniliklerin ortaya çıktığını görüşüne sahiptirler.

Bu bilgiler doğrultusunda, BİT bireylerin bilgiye erişmek, bilgiyi üretmek ve sunmak için internet aracılığıyla gelişen teknolojinin her türlü araç ve gereçlerini kullanabilmesi olarak tanımlanabilir.

1.2.1. Bilişim Kavramı

Bilişim kavramının çeşitli alanlarda farklı tanımları bulunmaktadır. Bunlardan bir tanesi; bilgisayar ve insandan oluşan ve veriyi işleyen sistem olarak tanımlanmıştır (Bauer, 1996; Marc,1995). Farklı bir kaynakta bilgisayar yazılımı ile donanımını içeren ve veriyi işleyen sistem olarak tanımlanmıştır (Dreyfus, 1962). Bilişim bilgi bilimi olarak da tanımlanmaktadır (Widrow, 2005). Fourman (2002), bilginin doğal ve yapay sistemlerle sunumuna, işlenmesine ve iletişimine olanak sağladığını savunmaktadır .

Tanımı üzerinde kesin bir görüş birliği olmamakla birlikte; bilişim kavramı, günlük hayatta karşımıza çıkan problemlerin (edinilen bilgi öbeklerinin) bilgisayarlar (teknolojik aygıtlar) aracılığıyla geliştirilen yazılımları kullanarak çözülmesi olarak tanımlanabilir. Bu tanımdan yola çıkarak kullanım alanının sınırsız olduğu ortaya çıkmaktadır.

1.2.2. Bilişim Okuryazarlığı ve Önemi

Bilişim okuryazarlığı yukarıdaki bölümlerde bahsedilen bilgisayar ve interneti kapsayan teknolojiler ile ilgili bilgi ve beceriye sahip olma; en azından teknoloji üretimi safhasında yer alması da kullanıcının bu teknolojilerden belirli bir seviyede yararlanabiliyor, kullanabiliyor olması anlamına gelmektedir.

Farklı alanlardan örnek vermek gerekirse;

En basit yönden ele alındığında haber alma, bilgiye erişme manasında artık basılı gazetelerin yerine internet üzerinden gazetelere erişip istediği bilgiyi elde edebilmek olarak değerlendirilebilir. Bunun yanında akıllı telefonlar aracılığıyla ilgili olunan alanlar ile alakalı haberdar edilme sistemine dayalı daha da zahmetsiz bir şekilde kullanıcının bilgiye ulaşması yerine, direk bilginin kullanıcıya ulaşması sağlanabilir.

Haberleşme alanı ele alındığında ise eski zamanlarda olduğu gibi kişinin mektup yazmak ya da ev telefonu vb. araçları kullanmak yerine e-posta gönderebiliyor olması, konuşma aracı olarak da akıllı telefon vb. araçlar ile internet üzerinden maliyetsiz, daha kaliteli, görüntülü olarak iletişim kurması olarak değerlendirilebilir.

Yayıncılık organı açısından değerlendirildiğinde kitap, dergi vb. basılı yayınları e-kitap biçiminde kitap okuyucu, bilgisayar, akıllı telefon vb. aygıtlar aracılığıyla her yerden

okunabilmesi hatta sahip olduğu cihazlar arasında okumaya kaldığı yerden devam edilebilmesi örnek verilebilir.

Alım satım işlemlerinde kapı kapı emlakçı gezmek ya da fiziki olarak bir yerde alış/satış yapmak yerine internet üzerindeki mağazalardan daha kısa sürelerde, daha hızlı ve maliyetsiz bu işlemler gerçekleştirilebilmektedir. Aynı zamanda bankacılık işlemleri fiziki olarak bankaya giderek değil, internet bankacılığını kullanarak yapılabilmektedir.

Bazı araştırmacılara göre BİT kullanmak Bilgi Çağı'nda yaşıyor olmanın ön koşulu olarak tanımlanmaktadır (Wills, M., 1999).

Yukarıda verilen örneklerin yanında bu teknolojileri kullanmayan, kullanamayan, haberi olmayan kişilerin olduğu da bir gerçektir. Bu kişiler için hayat şartları kullananlara kıyasla daha zorlaşmaktadır. Çünkü aynı işlemleri gerçekleştirirken daha fazla zaman ve para harcamaktadırlar. Karşılaşabilecekleri olası sorunlar bu süreleri ve maliyetleri daha da artırmaktadır. Kullanan kişiler ile kullanamayanlar arasındaki farklılık sayısal bölünme kavramını ortaya çıkartmaktadır. Son yıllarda bu alanda yapılan çalışmalarda artış görülmektedir. Sayısal bölünme kavramı gelişmekte olan ülkeler için varlıklarını sürdürebilmek adına en az eğitim, sağlık vb. konular kadar önem arz etmektedir.

1.3. Sayısal Bölünme ve Boyutları

Bu bölümde sayısal bölünme kavramı açıklanmış ve sayısal bölünmenin boyutları ele alınmıştır. Bu konuda dünyada ve Türkiye'deki örnekler incelenmiştir.

1.3.1. Sayısal Bölünmenin Tanımı ve İçeriği

Teknolojinin gelişimi her ne kadar ülke ve toplum açısından iyi bir şey olsa da bu imkanlardan faydalanamayan kimseler için olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Teknolojinin imkanlarından faydalanan kişiler ile faydalanamayanlar arasında bir farklılık oluşmaktadır. Bu farklılık zaman zaman sayısal eşitsizlik, sayısal bölünme, sayısal uçurum, dijital bölünme, dijital eşitsizlik, dijital uçurum gibi kavramlarla ifade edilmiştir.

İlk ortaya atıldığı zamanlarda sadece sahip olma ya da sahip olamama (Howland, 1998) şeklinde ifade edilirken bazı çalışmalarda (Markey, 1994; Wilson, 1987) aynı zamanda sayısal eşitsizlik, bilgi yoksunluğu diye ifade edilmiştir.

İlerleyen yıllarda ise kullanım uçurumu, erişim eşitsizliği ve üretim eşitsizliği olarak ifade edilmiştir.

Sayısal bölünmenin farklı tanımları bulunmakla birlikte Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) tarafından; bireylerin Bilgi ve İletişim Teknolojilerine erişebilme fırsatı olarak tanımlanmıştır (OECD, 2001).

Birkaç çalışma sayısal bölünmenin yaş, sosyo ekonomik durum, eğitim, aile, cinsiyet ve coğrafik konuma bağlı olduğunu ortaya koymuştur (Lenhart vd, 2003).

Dewan ve Riggins (2005), bireysel, kurumsal ve küresel olmak üzere üç seviyede sayısal bölünmenin mevcut ve gelecekteki durumunu kendi oluşturdukları anket ile ortaya koymuşlardır.

Sayısal bölünme literatürü incelendiğinde genellikle yapılan çalışmalar kullanım uçurumu, bilgi uçurumu ve üretim uçurumu olmak üzere üç ana başlık altında toplanmıştır. Bireylerin teknolojik aygıtlara karşı olan tavır ve tutumları, zaman içerisinde bu aygıtlara sahip olma, birinden görerek öğrenme ve zamanla deneyerek kullanımına bağlı olarak bilgi seviyelerinin artmasıyla birlikte değişim göstermeye meyillidir. Bu sebeple kullanım uçurumu diğer başlıklara göre araştırma alanı olarak daha fazla ilgi toplamaktadır.

1.3.2. Sayısal Bölünmenin Çeşitleri

1.3.2.1. Kullanım Uçurumu

Yapılan akademik çalışmalar incelendiğinde literatürde daha çok kullanım uçurumuna değinildiği görülmektedir. Sayısal bölünme kavramı ilk ortaya atıldığında sahip olup olmama üzerine yapılan çalışmalardan sonra halen günümüzde de kullanım uçurumu üzerine çalışmalar yapılmaktadır.

90'lı yıllarda kadın ve erkekler arasında internet kullanımı açısından belirgin bir fark bulunmakta iken sonraki yıllarda bu fark ortadan kaybolmuştur (Ono ve Zavodny, 2003).

Bikson ve Panis (2000) gerçekleştirdiği araştırmada, kırsal alanlar ile şehir merkezindeki kişiler arasındaki farkın azalma yönünde eğilim gösterdiğini ortaya koymuşlardır.

Brodie'nin (2000) yaptığı bir diğer araştırmada ise 60 yaş altındaki Amerikalılardan hemen hemen herkes internet kullanmaktadır. Ancak eğitim, ırk, gelir gibi değişkenlere göre farklılıklar görülmektedir. Yıllık geliri 30.000 doların altında olanlar 50.000 dolar geliri olanlara göre daha az bilgisayar ve internet kullanmaktadır.

Aynı yıllarda farklı birkaç araştırmada eğitim, gelir durumu, yaş ve cinsiyetin internet kullanımını etkilediği sonucuna varılmıştır (Leigh ve Atkinson, 2001; Bonfadelli, 2002; Robinson vd, 2003; Lenhart ve Horrigan, 2003).

Rogers (2001) tarafından yapılan bir çalışmada katılımcıların normal postaya göre internet üzerinden gerçekleştirilen e-posta gönderiminin daha kısa sürede, daha ucuza ve daha hızlı gönderildiği, kitaplarla ya da diğer bilgi kaynaklarıyla karşılaştırıldığında internet üzerinden daha elverişli olduğu sonucuna varmışlardır.

2000'li yıllarda bilgisayar ve internete erişimin artmasıyla birlikte sayısal urumun ortadan kalktığını düşünen araştırmalar da yer almıştır (Strover, 2003; Compaine, 2001).

Bu yıllarda kişilerin internetteki bilgi ve kaynaklara erişimi sırasında kişinin kullandığı araç ve gereçlere göre örnek olarak evdeki bilgisayarından ya da televizyondan erişmekle, halka açık kütüphaneden erişen ya da halka açık BİT merkezinden erişenler arasında zaman, maliyet ve mahremiyet açısından kullanım farklılıkları olduğu ortaya konmuştur (Selwyn vd, 2000).

Hatta yapılan bir çalışmada teknoloji düşkünü kişilerin haftanın bir günü bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmayarak geçirmeye yönelik "techno-Sabbath" kavramına olan ilginin arttığı ortaya konmuştur (Townsend, 2004).

Genelde cinsiyet, yerleşim yeri, gelir düzeyi, eğitim durumu, yaş, meslek üzerine araştırmalar yapılırken 2005 ve sonrasında literatürde farklı alanlarda araştırmalar baş göstermiştir.

Selwyn (2006) tarafından gerçekleştirilen çalışmada bilgisayarı az ya da hiç kullanmayanlar üzerine bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırmanın diğerlerinden ayıran en önemli özelliği, sonuçları sahip olma, erişememe kavramlarından çok istek duymama, kullanmayı tercih etmeme ve gerekli görmeme gibi bulgular içermesidir.

Pew Internet & American Life Project (2005) tarafından meslek grubu üzerinde gerçekleştirilen araştırmada genç, daha eğitimi, zengin bireylerin interneti yaşlı, geliri dūřuk olan meslektaşlarından daha iyi kullandıklarını ortaya koymaktadır.

Hassani (2006) kullanicuların internete erişimlerinin sayısal bōlünme ile ilişkilendirirken kullanicının konumunun bu durumu etkileyen bir faktör olup olmadığını incelemektedir. Kendisinden önce yapılan çalışmalarda bağlantı hızı, kullanıcı yetenekleri ve kullanıcı deneyimi etken olarak ele alınmıştır. Bu çalışmanın bulgularına göre kullanicının konumu internet hizmetlerine erişim ve kullanmada önemli bir rol üstlenmektedir. Ve değerlendirilmesi gerekmektedir. Araştırmanın bulguları olarak birçok yerden internet erişimine sahip olan kullanicuların bir ürün ve sağlık hakkında araştırma yapma, internet üzerinden satın alma ve bankacılık işlemlerini gerçekeştirdikleri saptanmıştır.

Peter ve Valkenburg (2006), sayısal bōlünmenin ortadan kaybolmaya mı yoksa daha çok gün yüzüne çıkmaya mı meyilli olduğuna dair bir inceleme yapmışlardır. İnceleme sonucuna göre ortaya çıkma daha ağırlıklı çıkmıştır. Aynı zamanda bu çalışmada gelir durumu daha iyi olan çocuklar interneti daha çok bilgi edinme amaçlı, gelir durumu az olanlar ise oyun oynama ve eğlence amaçlı kullandıklarına yönelik bulguları bulunmaktadır. Bu çalışma da yine sahip olma kavramını değil erişim farklılıklarını ele almaktadır.

Dijk (2006) tarafından yapılan çalışma, o zamana kadar yapılan çalışmalar arasında en kapsamlı olan çalışmadır. 2000 – 2005 yılları arasında literatürde yer alan çalışmalar incelenerek, sayısal bōlünmeyi motivasyonel, fiziksel, yeteneklere bağlı ve kullanım erişimi olmak üzere 4 farklı erişim şekliyle incelemişlerdir. Teknolojik, gereçsel, gereçsel olmayan, sosyal ve eğitim konulu beş temel başlık altında on adet temel eşişsizlik sebebini ortaya koymuşlardır. Bu sebeplerden günümüzde de en ilgi çeken teknolojik fırsatlar olarak yer almaktadır.

Karavidas vd (2005) , 53 – 88 yaşları arasındaki emeklilerden oluşan grubun bilgisayar bilgilerinin ve kullanım endişelerinin, yararlanma düzeyleri ve hayat kalitesi açasından etkilerini araştırmışlardır. Kadın ve erkekler aynı oranda bilgisayar kullanımına sahip olmasına rağmen kadınların daha az bilgisayar bilgisine sahip olduğu ve erkeklere oranla daha fazla kaygı taşıdıkları tespit edilmiştir. Erkeklerin ise kadınlara göre interneti daha

çok kullandıkları, bunun yanında kadınların interneti daha çok hobi ve sağlık bilgileri ile alakalı kullandıkları ortaya konmuştur.

Techatassanasoontorn ve Kauffman (2005) kablosuz teknolojilerin kullanım farklılıklarını, Cuervo ve Menendez (2006) BİT temelli göstergeleri, Crenshaw ve Robinson (2006) İnternet erişimini, Dawen vd (2010) kişisel bilgisayarlar ve internet erişimini, Banker vd (2011) e-ticaret vb platformları, Gauri (2011) internet erişimini ve kullanımını ele almışlardır.

Goldfarb ve Prince (2008) yılında gerçekleştirdikleri çalışmada yüksek gelirli, eğitilmiş kişilerin; düşük gelirli, daha az eğitilmiş kişilere göre interneti daha bilinçli kullandığı, diğer grubun ise internette daha çok vakit geçirdiği sonucuna varmışlardır.

Wagner vd (2010) belirli bir yaşın üzerindeki kişilerin bilgisayar kullanımları arasındaki farklılıkları ortaya koymaktadır. Çalışmaya göre gelişmiş ülkelerdeki yaş ortalamasının artışına bağlı olarak; bilgisayar ve internet kullanan kullanıcı sayısının da yaş ortalaması artmaktadır. Gerek iş gerekse kişisel kullanım gibi birçok alanda yaşlı yetişkinler en hızlı büyüyen bilgisayar ve internet kullanıcıları grubudur. Yaşlılar ile gençlerin ihtiyaç ve düşünceleri hem hayat hem de bilgisayar ve internet kullanımını açısından farklılık göstermektedir.

Kullanım uçurumu sayısal bölünme alanında en fazla araştırma yapılan alandır. Bilgi teknolojilerinin yaygınlaşması ve hayatın vazgeçilmez bir parçası haline gelmesiyle birlikte bu alanda yapılan çalışmaların sayısı da ilk ortaya atıldığı yıllara göre artış göstermiştir.

1.3.2.2. Bilgi Uçurumu

Bilgi uçurumu sayısal bölünme kavramının ilk ortaya atıldığı zamanlarda kişiler arasındaki farklılıklar bilgi fakiri, bilgi zengini (Black, K., 1986, Wilson, A., 1987, Doctor, R., 1991) olarak ifade edilmektedir. Daha sonraki yıllarda ise bilgi ayrılığı (Markey, E., 1994), sahip olma sahip olmama (Howland, J., 1998) olarak ifade edilmiştir.

Yapılan bu çalışmalardaki ortak düşünce kişilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinden haberdar olmaması yönündedir. Bilgi uçurumu sayısal bölünmenin temelini oluşturmaktadır. Bilgiye erişimde olan eşitsizlik sebebiyle bireylerin hayata bakış açıları,

iş yapma biçimleri farklılıklar göstermektedir. Günümüzde bu eşitsizlikleri ortadan kaldırmak amacıyla ülkelerin kalkınma planlarında ileriye yönelik olarak bu eşitsizlikleri gidermeye yönelik hedefler yer almaktadır (Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, 2012).

Ülkemizdeki bu alanda en önemli projelerden birisi Fırsatları Arttırma ve Teknolojiyi İyileştirme Hareketi (FATİH) Projesi'dir. Bu projede öğrencilere 12 yıllık temel eğitim hayatı boyunca kullanılmak üzere tabletler ile ders materyallerinin sayısal olarak sunulması planlanmaktadır (Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim Teknolojileri Müdürlüğü, 2010).

Farklı ülkelerde de benzer uygulamalar ile bireylerin erken yaşlardan BİT ile iç içe olmalarını sağlayarak sayısal bölünmenin ortadan kaldırılmasına yönelik planlamalar yapılmaktadır (Naace, ITTE, 2012; The White House,2011).

Bilgi uçurumu ve bilişim okuryazarlığı becerilerinin erken yaşlarda bireylere kazandırılması gelecek nesiller açısından önem arz etmektedir. Okuma yazma eğitiminin hatta daha da öncesindeki zaman dilimlerinde BİT ile bireylerin tanıştırlarak günlük hayatın bir parçası haline gelmesi nesiller arasındaki sayısal bölünme kavramının azaltılmasında önemli rol oynamaktadır.

1.3.2.3. Üretim Uçurumu

Üretim uçurumu kişilerin çevrimiçi yetenekleri arasındaki farklılıkların araştırılmasına yönelik uygulamaları kapsamaktadır. BİT alanında sadece seyirci olarak kalmak yerine etkin olarak rol alarak içerik sağlamak, bilgi tüketimi yerine üretir olmayı amaçlamaktadır.

Hargiatti (2001) yılında yaptığı çalışmada kişilerin demografik özelliklerine bakarak kimin internet ya da bilgisayar kullanıp kullanmadığına bakmanın farklılıkları belirlemek için yeterli olmadığını vurgulamıştır. Bunun için de kullanıcıların internet üzerinden gerçekleştirdikleri işlemlerin ne derece bilgi üretimine fayda sağladığı, BİT ait bileşenleri bilgi seviyelerini ölçmeyi amaçlamıştır.

Kılınç ve Salman (2007) tarafından gerçekleştirilen çalışmada Gazi Üniversitesi'nde Fen ve Matematik alanlarında eğitim gören toplam 92 öğretmen adayının bilgisayar okuryazarlık düzeyi bir ölçek yardımıyla değerlendirilmiştir. Uygulama, temel bilgisayar

becerileri, yazılım becerileri, bilgisayar farkındalığı ve programlama olmak üzere dört bölümde incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre öğretmen adaylarının en yüksek puan aldığı bölüm temel bilgisayar becerileri iken sadece programlama bölümünde anlamlı fark ortaya çıkmıştır.

1.4. Türkiye’de Sayısal Bölünme

Öztürk (2002) tarafından yapılan çalışmada, sayısal uçurum küresel boyutta ele alınmış, gelişmiş ülkeler ile gelişmekte olan ülkeler arasındaki sayısal uçurum bilgisayar sahipliği, internet erişim olanağı, telefon ve televizyon hizmetleri gibi göstergelerle demografik verilerin ilişkileri neticesinde belirlenmeye çalışılmıştır. Türkiye’nin dünyaya göre konumuna değinilmiştir. Yazarın değindiği en önemli çıkarımlardan bir tanesi gelişmiş ülkelerin tarım toplumundan, sanayi toplumuna ardından da bilgi toplumuna geçmiş olmasıdır. Aynı zamanda kullanım, erişim gibi uçurumlardan çok üretim uçurumunun daha önemli olduğu, bilgi üretiminin önemine değinilmiştir.

Demografik verilerin yanında internet erişim hızı, internette kalma süresi, e-okuryazarlık gibi ölçülerde kullanılabilir (ITU, 2002).

Karagöz vd (2007), meslek yüksekokullarına sınavsız gelen öğrencilerin bilgisayar okuryazarlık düzeylerini incelemiştir. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Bolu Meslek Yüksek Okulu’nda eğitim gören 1. ve 2.sınıf öğrencilerine anket ve bilgi testi uygulanmıştır. Sonuç olarak, sınavsız gelen öğrencilerin bilgisayar okuryazarlık düzeyinin beklenenin altında olduğu ve bir yıl sonunda verilen eğitim ile anlamlı bir şekilde arttığı ortaya çıkmıştır.

Çılan vd (2009), AB üyesi, yeni üyeler ve aday ülkeler arasındaki sayısal bölünmenin varlığını ortaya koymuştur. Aynı zamanda bu çalışmada üyelik işlemleri sırasında sayısal bölünmenin etken olup olmadığı incelenmiştir. Çalışmanın bulgularına göre üye olan ülkeler ile üye olmayanlar arasında belirgin bir sayısal uçurum bulunmaktadır.

Geçer ve Dağ (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, üniversite öğrencilerinin demografik özelliklerine göre bilgisayar okuryazarlık düzeyleri araştırılmıştır. Araştırmacılar tarafından 40 maddelik bilgisayar okuryazarlık ölçeği geliştirilmiştir. Uygulama Kocaeli Üniversitesi’nde farklı fakültelerden toplam 4138 öğrenciye yapılmıştır. Ölçekte bulunan maddelere verilen cevaplar 1 ile 5 arasında puanlamaya tabi

tutularak, bir öğrencinin ölçekten alacağı puan 40 ile 200 arasında olacağı belirtilmiştir. Analiz sonuçlarına göre öğrencilerin bilgisayar okuryazarlık düzeyleri ile cinsiyet, yaş, okudukları fakülte ve bölüm arasında anlamlı fark bulunmuştur. Ayrıca sayısal bölümde okuyan öğrencilerin bilgisayar okuryazarlık düzeyleri sözel bölümde okuyan öğrencilere göre daha yüksek olduğu belirtilmiştir.

Şen ve Akdeniz (2012), Türkiye’deki sayısal uçurum olgusunu OECD ülkeleriyle karşılaştırmıştır. Çalışmada, OECD’nin dünya ülkelerinin teknoloji kullanımlarıyla ilgili yayınladığı raporlar ve TÜİK “Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı” anketi verileri kullanılarak karşılaştırma yapılmıştır. Sonuç olarak, Türkiye’de kent ile kır arasında sayısal uçurum olduğu ve OECD ülkelerine göre Türkiye’nin sıralama olarak sonlarda yer aldığı ortaya konmuştur.

Toso ve Mardikyan (2015) tarafından yapılan çalışmada, dünya genelindeki ülkelerde sayısal uçurumu ölçmek için kullanılan Bilgi ve İletişim Teknolojileri Gelişmişlik Endeksi (BGE) kullanılarak Türkiye’nin bölgeleri arasındaki sayısal uçurum araştırılmıştır. Araştırmaya göre, Türkiye’nin bölgesel olarak doğu batı arasında ciddi bir sayısal uçurum olduğu sonucuna varılmıştır.

Literatür incelendiğinde Türkiye’de sayısal bölünme konusu ile alakalı yapılan çok fazla çalışma bulunmamaktadır. Bilgi toplumu olmanın en önemli etkenlerinden olan bilişim okuryazarlığı konusunda ülkemizin eksiklerini ortaya koyacak, bunlar ile alakalı ileriye yönelik yapılacak işlerin belirleneceği, geleceğe yön verecek çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır.

1.5. Dünyada Sayısal Bölünme

Doong ve Ho (2012), 2000 – 2008 yılları arasındaki 5 kıtada, 136 ülkeye ait BİT verilerini analiz etmişlerdir. Bir çok ülkenin BİT gelişimi yöntemlerinin yakınsak olduğunu ve farklı gelir düzeyine sahip ülkelerin gelişim planlarının farklılık gösterdiğini ortaya koymuşlardır.

Pick ve Azari (2008) tarafından BİT kullanımı üzerine 71 gelişmiş ve gelişmekte olan ülke üzerinde bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada gelişmiş ülkelerin teknoloji etkenleri bilimsel yayınlar, yabancı sermaye yatırımları, kadın iş gücü yüzdesi ve eğitim

değişkenleri olarak bulunmuştur. Gelişimi devam eden ülkelerin teknoloji etkenleri ise yabancı sermaye yatırımları, eğitim değişkenleri ve hükümetin BT politikaları olarak ön plana çıkmaktadır.

Aynı yıllarda Cruz vd (2012) tarafından yapılan çalışmada 2008 – 2010 yılları arasında AB üyesi ülkeler arasındaki sayısal bölünmenin varlığı incelenmiştir. Diğer çalışmaların aksine bu çalışmaya göre eğitim önemli bir faktör olarak görülmemiştir.

Mardikyan vd (2015) tarafından gerçekleştirilen makalede dünya genelinde sayısal uçurumu ölçmek için belirlenmiş olan ITU'ın BİT anahtar göstergeleri kullanılmıştır. Ele alınan veriler 2011 yılına ait olup 145 ülkeyi kapsamaktadır. Tek yönlü ANOVA ve regresyon analizleri ile sayısal bölünme analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre gelişmişlik seviyesi, gelir düzeyi, OECD üyeliği, coğrafik konum sayısal uçurumu doğrudan etkilemektedir.

BÖLÜM 2. İNTERNET BANKACILIĞI

Bu bölümde bankacılıkta bilişim teknolojilerinin kullanımı ele alınarak internet bankacılığı kavramı açıklanmış ve internet bankacılığı literatür araştırması yapılmıştır.

Bilgisayar ve internet çağımızın nasıl vazgeçilmez unsuru ise internet bankacılığı da aynı şekilde bireylerin hayatlarını kolaylaştıran, yaşam kalitesini artıran unsurlar arasında yer almaktadır. İnternet bankacılığı bilgi ve iletişim teknolojilerinin olağan bir ürünüdür.

2.1. Bankacılıkta Bilişim Teknolojileri Kullanımı

Bilişim sistemlerinin bankacılık sektörü tarafından kullanılmaya başlandığı yıllarda yalnızca bankanın kendi işlemleriyle ilgili kısımlarda bilgisayarlar kullanılmaya başlanmıştır. İlk geçiş sürecinde hesap makinesi ve defterlerde tutulan bilgilerin bilgisayar ortamına aktarılarak verileri sayısallaştırma dönemi ile geçiş süreci başlamıştır. Bu süreç tamamlandıktan sonra gerek bankaya ait verilerin gerekse müşteriye ait verilerin bankanın tüm şubelerinden ulaşılabilir hale gelmesi için ağ teknolojilerinin kullanılmaya başlamasıyla birlikte işlemler hız kazanmıştır. Bir müşteri ile ilgili işlemler farklı şubelerden de takip edilebilir olmuştur. Daha sonraları ise bankalar arasında iletişim kurmak amacıyla kullanılan sistemler geliştirilmiştir. Bu sistemlerin en büyük avantajı müşterinin kısıtlı da olsa diğer bankalar tarafından kullanılacak ortak bilgilerin tüm bankaların erişebileceği bir yerde saklanmasıdır. Erişim iznine sahip bankalar bu bilgilere erişerek müşteri hakkında bilgi sahibi olabilmektedirler.

Ayrıca bu sistemlerin gelişmesiyle birlikte kullanıcının gerek kendi gerekse farklı kişiler arasında para transferleri vb. bankacılık işlemlerini kendisi taşıyarak transfer etmek yerine bankada kolaylıkla gerçekleştirebilmesine olanak sağlamaktadır.

Sonraki zamanlarda banka müşterilerinin artması ve de işlemlerin çoğalmasıyla birlikte banka kuyrukları, ufak bir işlem için dahi birkaç saat zaman ayırmak zorunda olunması vb. gibi sebeplerden dolayı bankacılık sistemini farklı bir noktaya yönlendirmiştir.

İşlemlerin banka şubesine gitmeden yapılabilmesine olanak sağlayan sistemlerin geliştirilmesi fikrinin doğmasına olanak sağlamıştır.

Bu fikir ile kullanıcılar kendi işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler. Bankacılığın bu formu, şubesiz bankacılık, telefon bankacılığı günümüzde de internet bankacılığı ve mobil bankacılık olarak geçmektedir.

2.2. İnternet Bankacılığının Tanımı

Klasik bankacılık sistemleri bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte değişime uğrayıp; kağıt, hesap makinesi vb ekipmanlarla yürütülme işlemleri geride kalmıştır. Bu BİT yararlanılarak gerek banka gerekse müşterileri için zamandan ve işlem maliyetlerinden tasarruf anlamına gelmektedir. Her ne kadar işlem süreleri kısalmış, maliyetler azalmış, istihdam edilecek çalışan sayısının farklı alanlarda kullanılabilir olmuş ise de müşteriler bankaya gelmek için zaman harcamaktadırlar. Bunun yanında işlerini bırakıp, bankaya ulaşma gibi bir maliyet/zahmete katlanmak durumundadırlar. Bankaya ulaştıktan sonra sıra beklerken ve de işlemleri yapılırken harcadıkları zaman da değerlendirildiğinde bilişim teknolojileri (BT) destekli bankacılık dahi müşteri için kullanmak istemediği bir yöntem haline gelmektedir.

Bu sorunların üstesinden gelmek için bankalar müşterinin istediği zaman istediği yerden bankacılık işlemlerini gerçekleştirebileceği, zaman ve masraflardan da tasarruf/kazanç sağlayacağı bir sistem geliştirilerek İnternet Bankacılığı kavramı hayatımıza girmiştir.

İnternet bankacılığında müşterinin bankaya giderek gerçekleştirebileceği tüm işlemleri internet üzerinden gerçekleştirmesi temeline dayanmaktadır. Müşteri bu yöntem ile zaman kaybını en aza indirerek insan için en değerli kavramı boşa harcamamış olmaktadır. İnternet üzerinden gerçekleştirilen işlemlerin ücretleri de klasik sisteme göre daha az ya sıfır maliyetlidir.

İnternet bankacılığı (İB) ilk olarak 1995 yılında Amerika'da ortaya çıkmıştır ardından Avrupa'daki ülkelere yayılmıştır. Türkiye'ye iki yıl sonra ulaşmıştır (Korkmaz ve Gövdeli, 2005).

Hesap açma, para transfer etme, bakiye görüntüleme ve ödemelerin elektronik olarak yapılması gibi işlemlerin elektronik olarak yapılması olarak tanımlanmaktadır (Liao vd, 1999).

Bankalar geleneksel bankacılık işlemlerinin fiziksel bir şube tarafından verilmesi ve Web siteleri aracılığıyla işlemlerin yapılması gibi iki şekilde hizmet vermektedirler. Diğerleri "sanal", "şubesiz", "sadece internet üzerinden" şeklinde servis vermektedirler (Furst vd., 2002).

Bankaların "müşteri sayısını artırmak", "rekabet ortamında öncü olmak", "maliyetleri azaltmak ve etkinliği artırmak" gibi sebeplerden dolayı internet bankacılığı üzerinden hizmet vermektedirler (Hutchinson ve Warren, 2003).

Türkiye'de sunulan servislerin sayısı gün geçtikçe artmaktadır. 2007 yılında yayımlanan rapora göre 2006 eylül ayında 15.520.826 adet kayıtlı internet bankacılığı kullanıcısı bulunmaktadır. Aynı zamanda Mart 2007'de bu sayı 17.385.363 olarak %12 lik bir artış göstermiştir (Türkiye Bankalar Birliği, 2007).

Günümüzde teknolojinin gelişimi incelendiğinde her yıl %5 hacimle büyüdüğü, her 15 yılda bir kendisini ikiye katladığı gibi bir durum söz konusudur (Luxembourg, 2013). Gelecekte kullanıcının bankaya gitmesine gerek kalmadan tüm işlemlerini internet üzerinden mobil ya da herhangi bir aygıt aracılığıyla gerçekleştirebileceği sistemler çok uzak değildir. Bugün dahi birkaç banka bu şekilde hizmet vermektedir (Kuveyt Türk, 2014; Finans Bank, 2014). Bunların dışında İngiltere'de Atom Bank isimli bir banka 2015 yılında hiçbir fiziksel şubesi bulunmadan yalnızca internet üzerinden müşterilerine hizmet vermeye başlamıştır (Atom Bank, 2015).

Abbey Bank, Intelligence Finance, Smile Co-operative Bank, ING and Sainsbury Bank şubesiz ve sanal banka olarak bilinmektedir (Littler ve Melanthiou, 2006). Her ne kadar bu bankalar şubesiz ve sanal olarak anılsalar da fiziki bir bankaya bağlıdırlar. İsimlerinden de bilindiği üzere hepsinin fiziki şubeleri bulunmaktadır. Bu bankaların dışında ilk olarak fiziksel bir yerde bulunmayan banka olarak açılan Atom Bank bulunmaktadır (Atom Bank, 2015).

2.3. İnternet Bankacılığı Literatür İncelemesi

İnternet bankacılığı ile ilgili literatürde yer alan çalışmalarda banka müşterilerinin, bankacılık işlemlerini hangi yöntemle gerçekleştirdiği, internet bankacılığı tercih edip

etmedikleri ve bunun sebeplerini inceleyen konulara değinilmektedir. Bu bölümde bu konularda yapılmış olan çalışmalara yer verilmiştir.

Rowley (2006), teknolojik gelişmelere bağlı olarak "teknoloji tabanlı kendi işini kendi görme" olarak nitelendirilen bir servis türünün ortaya çıktığına değinmektedir. Firmalar müşterilerinin kullandığı servisleri elektronik olarak sunmak üzere düzenlemeler yapmışlardır. Aynı zamanda bankalar da bu değişiklikleri uygulayarak bazı servislerin elektronik olarak sunulmasına olanak sağlamışlardır.

Müşterilerin internet bankacılığı kullanmamalarının en önemli sebebi "sunulan hizmeti güvenli bulmamaları" (Altan ve Karasioğlu, 2004) olarak bulunmuştur.

Üniversite öğrencileri üzerinde yapılan diğer bir araştırma öğrencilerin mahremiyetlerinin gizli kalmadığı ve güvenilirliğinin yeterli olmadığı sebepleriyle internet bankacılığı kullanmadıklarını ortaya koymuştur (Sohail ve Shanmugham, 2003). Benzer bir çalışmada öğrencilerin bankacılık işlemlerini gerçekleştirmek için internet bankacılığını güvenli bulmadıkları tespit edilmiştir (Akıncı, Aksoy ve Atılgan, 2004).

Diğer bir çalışmada internet bankacılığı kullanmama sebebi olarak kişisel gizliliğin sağlanmadığını düşündükleri olarak saptanmıştır (Gülmez ve Kitapçı, 2006).

Gerrald vd (2006) yılında gerçekleştirilen çalışmaya göre kullanıcılar riskli buldukları için ve yapılabilen işlemler hakkında yeterli bilgisi olmadığı için internet bankacılığı kullanmadıklarını belirtmişlerdir (Gerrard vd, 2006). Bununla birlikte çeşitli çalışmalarda en çok değinilen iki unsur güvenlik ve mahremiyet olmuştur (Flavian vd, 2006; Cunningham vd. 2005; Hernandez ve Mazzon, 2007; Suh ve Han, 2002).

Barışık ve Temel (2007) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, internet bankacılığı güvenlik unsurlarının bilinirliğinin ve kullanımının internet bankacılığı kullanımına nasıl etki ettiği araştırılmıştır. Anket çalışması 16 öğretim üyesi, 16 araştırma görevlisi ve 311 öğrencilerden oluşan toplam 343 kişiye uygulanmıştır. Katılımcılara hangi bankacılık kanallarını tercih ettikleri ve internet bankacılığı kullanma ve güvenme düzeyleri öğrenilmeye yönelik sorular sorulmuştur. Araştırma bulgularına göre gelir düzeyi ile internet bankacılığını tercih etme arasında ilişki vardır.

Demirdögen vd (2010) yaptıkları çalışmada internet bankacılığı kullanan müşteriler ile kullanmayan müşterilerin risk algılarını araştırmışlardır. Zaman, finansal, performans, psikolojik, güvenlik ve gizlilik riskleri olmak üzere 6 tür risk üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırmaya göre gelir düzeyi ile birlikte risk algısı da orantılı bir şekilde artış göstermektedir. İB kullanmayan müşterilerin güvenlik, finansal ve psikolojik risk alguları kullananlara göre daha fazla olarak gözlemlenmiştir. Katılımcıların, dolandırılacaklarını düşündükleri için internet bankacılığı kullanmadığı sonucuna varılmıştır.

Para kaybetme korkusu, başkaları tarafından hesaplarına erişim sağlanabileceği endişesi, dolandırılacağı şüphesi gibi sebeplerden dolayı internet bankacılığı kullanmadıkları belirtilmiştir (Demirdögen, 2010).

Altun (2012) Kuzey Kıbrıs Türkiye Cumhuriyeti için internet bankacılığı kullanımını etkileyen faktörler üzerinde bir araştırma yapmıştır. Analiz sonuçlarına göre algılanan kullanım kolaylığının, algılanan kullanılabilirlik üzerinde, algılanan kullanılabilirliğin ve güvenin müşterilerin başkalarına tavsiye etmesi üzerinde anlamı ve pozitif etkisi olduğu görülmüştür. Ayrıca çalışmada güven, algılanan kullanılabilirlik, algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan web güvenliği değişkenlerinin tavsiyeyi etkilediği sonucuna varılmıştır.

Nochai ve Nochai (2013) Bangkok'da yer alan 3 en iyi bankanın müşterilerinin internet bankacılığı kullanımına ait müşteri memnuniyet düzeylerini hangi servislerin etkilediğini ölçmeyi amaçlamaktadır. Müşteri memnuniyetinin etkileri saptanmıştır. Sonuçlara göre 7/24 hizmet vermesi, işlemleri hatasız tamamlanması, çalışanlar ile doğrudan iletişim kurulabilmesi, müşterilere %100 doğru ve güncel bilgi verilmesi, işlemlerin hızlı sonuçlanması ve internet üzerinden işlem yapmaya olanak sağlanması müşteri memnuniyeti üzerindeki etkili parametreler olarak belirlenmiştir.

Usta (2005) internet bankacılığının memur kitlesi tarafından kullanılmama nedenleri üzerine bir araştırma yapmıştır. Hazırlanan anket e-posta yoluyla 658 kişiye ulaştırılmıştır. Araştırma bulgularına göre internet bankacılığı kullanmayan memurların oranı %63 olmakla birlikte en önemli kullanmama nedeni ise güvenlik kaygısı taşımaları sonucuna varılmıştır.

Ustasüleyman ve Eyüboğlu (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, internet bankacılığı kullanımını etkileyen faktörler belirlenerek, bu faktörlerin müşterilerin demografik özellikleri ile ilişkileri araştırılmıştır. Anket alışması Ege bölgesindeki 5 ilde 525 kişiye uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre güvenlik ve gizlilik başta olmak üzere; güven, yenilikçi olma, kullanım kolaylığı, farkında olma, internet bağlantısının kalitesi, sosyal çevrenin etkisi ve bilgisayar kullanma yeterliliği gibi faktörlerin internet bankacılığı kullanımını üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada, bireylerin demografik özelliklerine bağlı olarak internet bankacılığı kullanımını etkileyen faktörleri değerlendirmelerinde farklılıklar olduğu görölmüştür.

Bireylerin, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, internet deneyimi ve internete bağlanma yeri gibi demografik özelliklerine bağlı olarak daha çok güvenlik ve gizlilik, güven ve bilgisayar kullanma yeterliliği gibi faktörleri değerlendirmelerinde farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

Pala ve Kartal (2010) banka müşterilerinin internet bankacılığına yönelik tutumlarını, internet bankacılığı kullanım sıklıklarını, internet bankacılığı hesabı atırmalarında ve banka seçiminde etkili olan faktörleri incelemişlerdir. Çalışma kapsamında 196 etkin internet kullanıcısına anket doldurtularak veriler toplanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre internet bankacılığı kullanarak hesap atırmadaki en önemli nedenler sırasıyla zamandan tasarruf sağlaması, 24 saat ulaşılabilirlik ve bankacılık işlemlerinin kolay olması olarak tespit edilmiştir.

Reis vd (2010) yaptıkları çalışmada kullanıcıların internet bankacılığı kullanmama sebepleri arasında “internet bankacılığına güven duymamaları” ve internet okuryazarlığı konusunda yeterince bilgi sahibi olmamaları yer almaktadır. Çalışmada daha güvenli internet bankacılığı ortamı sağlamak için kullanıcıları eğitmek üzere bir sistem önerisinde bulunulmuştur. Sistemin uygulanarak kişilerin bilinçlendirmesi ve internet bankacılığının kullanılmasının önündeki engellerin azaltılması amaçlanmıştır.

ınar vd (2010) tarafından akademisyenlerin internet bankacılığı hakkındaki düşüncelerini araştırmak için 140 akademisyene anket yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre, internet bankacılığı kullanımındaki en önemli etken zamandan tasarruf sağlaması olarak saptanmıştır. İnternet bankacılığında en sık yapılan işlemler sırasıyla hesap

bilgileri kontrolü, kredi kartı işlemleri, para transferi ve fatura ödemeleri olarak tespit edilmiştir. İnternet bankacılığı kullanmayanların oranı %22,9 olmak üzere, kullanmamalarındaki en etkili sebep güven duymamaları olarak belirlenmiştir. Bunun yanında internet bankacılığını daha sık kullanan akademisyenlerin daha fazla çeşit işlem yaptıkları görülmüştür. Araştırmaya göre kullanım sıklığı arttıkça yapılan işlem çeşitliliği de artış göstermektedir.

Çakmak vd (2011) tarafından gerçekleştirilen çalışmada banka müşterilerinin internet bankacılığını nasıl değerlendirdiği ve hangi amaçla kullandığı araştırılmıştır. Anket çalışması Karabük şehir merkezinde yaşayan 306 banka müşterisine uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre müşterilerin internet kullanım düzeyinin yüksek olmasına rağmen internet bankacılığı kullanım düzeyinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Müşterilerin internet bankacılığı kullanımında etkili olan en önemli nedenleri zaman kazanma, kullanım kolaylığı ve maliyetlerin düşük olması olarak belirtilmiştir. Ayrıca araştırma sonucuna göre internet bankacılığı kullananlarla kullanmayanlar arasındaki en önemli fark eğitim düzeyi olduğu saptanmıştır.

Eğitim düzeyi arttıkça internetin ve dolayısıyla internet bankacılığının kullanımı konusunda daha olumlu bir tavır sergilendiği ifade edilebilir.

Yapılan bazı çalışmalar eğitim düzeyi arttıkça kişilerin internet (Arslan, 2012) ve internet bankacılığı (Çınar vd, 2010) kullanımının arttığını göstermektedir.

Bayrakdaroğlu (2012) Teknoloji Kabul Modeli (TKM) çerçevesinde yapısal eşitlik modeli kullanarak Türkiye'deki bireylerin internet bankacılığını benimsemesini etkileyen faktörleri araştırmıştır. Bu amaçla, anket çalışması 8 ilde 413 kişiye uygulanmıştır. Araştırmaya göre algılanan kullanım kolaylığının, algılanan kullanılabilirlik üzerinde ve algılanan kullanılabilirliğin ise güven üzerinde anlamı ve pozitif etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Arslan (2012) tarafından yapılan çalışmada, illere ait sosyo-ekonomik ve demografik faktörlerin internet bankacılığını kullanan etkin müşteri sayıları üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırmada kullanılan veriler, Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye İstatistik Kurumu tarafından sağlanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, bireylerin eğitim ve sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeylerinin artması ile internet kullanımının da

yaygınlaştığı ve paralel olarak internet bankacılığına olan taleplerin de arttığı sonucuna varılmıştır.

Türkiye'deki internet bankacılığı literatürü incelendiğinde güvenlik kaygıları (Demirdöğen vd, 2010; Reis vd, 2010; Usta, 2005; Akıncı, Aksoy ve Atılgan, 2004; Altan ve Karasioğlu, 2004) gerek internet bankacılığı hesap işlemlerini gerçekleştirmede gerekse kullanılan bankanın seçilmesinde ve de kullanımla ilgili boyutlar arasında ilk sıralarda yer almaktadır.

Yabancı literatür ile karşılaştırıldığında güvenlik kaygısından çok hizmetlerin sürekliliği ve doğruluğu bunun yanında banka ile kısa sürede temas kurabilme gibi özellikler ön plana çıkmaktadır (Flavian vd, 2006; Cunningham vd. 2005; Hernandez ve Mazzon, 2007; Suh ve Han, 2002).

BÖLÜM 3. ARAŞTIRMA VE BULGULAR

3.1. Araştırmanın Amacı

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin sonucu olarak ülkeler arasında ve toplum içinde BİT kaynaklarına erişim ve kullanımda yaşanan eşitsizlikler gün geçtikçe büyümektedir. Bu çalışmanın amacı, banka müşterileri ile banka çalışanlarının bilişim okuryazarlık düzeylerini belirlemek ve internet bankacılığı kullanımına etkisini araştırmaktır. Ayrıca anket çalışmasının iki örneklem grubuna yapılmasının temel sebebi ise bilgi teknolojileri ile içiçe olan banka çalışanları ile toplumdan bir kesimi ifade eden banka müşterilerinin bilişim okuryazarlık düzeylerinde ve internet bankacılığı kullanımında fark olup olmadığını ölçmektir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada, araştırma evreni Vakıfbank müşterileri ve personeli olarak belirlenmiştir. Evrenin tamamına ulaşma zorluğu, zaman ve maliyet kısıtları göz önünde bulundurulduğunda, sınırlı bir örneklem ile çalışması kaçınılmaz olmuştur. Araştırma örnekleme olan banka müşterileri ile çalışanlarına olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örneklem tekniklerinden anketler (yüzyüze ve çevrimiçi) yardımıyla ulaşılmıştır. Anket önce 15 kişiye pilot olarak uygulanmış ve gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Banka müşterileri için çevrimiçi anket formu Lime Survey yazılımının 1.91 sürümünden faydalanılarak oluşturulmuş ve internet üzerinde erişime sunulmuştur. Banka çalışanlarına ise e-posta gönderilerek çevrimiçi anket formuna erişimleri sağlanmıştır. Çalışma kapsamında anket uygulaması, 05.01.2015-10.03.2015 tarihleri arasında yukarıda ifade edilen yöntemlerle gerçekleştirilmiştir.

3.2.1. Anket Çalışmasının Genel Özellikleri

Anket formu 23 sorudan oluşmaktadır. Yaklaşık 5 dakikalık cevaplama süresine sahiptir. Anketin iki amacı vardır. İlki katılımcıların bilişim okuryazarlığını tespit etmek, ikincisi internet bankacılığına karşı tutumlarını araştırmaktır.

Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özelliklere yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde katılımcıların bilişim okuryazarlığını tespit etmeye yönelik cihaz sahipliğini, bilgisayar ve internet kullanım becerilerini, bilgisayar

kullanımıyla ilgili bireyin algı düzeyini ölçen ‘evet, hayır’ şeklinde ve 5’li likert ölçekli sorulara yer verilmiştir. Son bölümde ise katılımcıların internet bankacılığına karşı tutumlarını ölçmeye yönelik bankacılık işlemlerini hangi yöntemle gerçekleştirdiğini, internet bankacılığı kullanıp kullanmadığını ve sebeplerini, internet bankacılığı kullanım süresi ve sıklığını, müşterilerin hangi bankaların internet bankacılığı hizmetini kullandıklarını araştıran sorular içermektedir. Araştırma amacı doğrultusunda her katılımcı için bilişim skoru, cihaz sahipliği skoru ve bankacılık işlem skoru hesaplanmıştır. Ek-1’de anket örneği sunulmuştur.

3.2.2. Bilişim Okuryazarlık Skoru Hesaplanması

Katılımcıların bilişim okuryazarlığı seviyesini belirlemek amacıyla her birey için bilişim skoru hesaplanmıştır. Anket formunda yer alan 4 soru grubu puanlamaya tabi tutulmuştur. 4 farklı soru grubu; bilgisayarda gerçekleştirebildiği işlemleri ‘evet, hayır’ şeklinde, internette gerçekleştirebildiği işlemleri ‘evet, hayır’ şeklinde, bilgisayar kullanımı ile ilgili bireyin algı düzeyini ölçen 5’li likert ölçeği ile oluşturulmuş sorular, bilgisayar kullanım düzeyini ölçen 5’li likert ölçeği ile oluşturulmuş sorular içermektedir.

Puanlama araştırmacı tarafından geliştirilmiştir. 5’li likert ölçekli sorularda yer alan ‘kesinlikle katılmıyorum’ cevabı ile ‘evet, hayır’ şeklindeki sorularda yer alan ‘hayır’ cevabı eşdeğer tutularak 0 puan olarak belirlenmiştir. Buna bağlı olarak ‘kesinlikle katılıyorum’ cevabı ile ‘evet’ cevabı 4 puana karşılık gelmektedir. İlk iki gruba ‘evet’ olarak işaretlenen sorulara 4 puan, ‘hayır’ olarak işaretlenen sorulara 0 puan verilmiştir. 5’li likert ölçeği ile hazırlanan sorulara ise 0-4 arasında puan verilmiştir. Gruplarda; 9+14+4+6 olmak üzere toplam 33 soru üzerinden bilişim skorları hesaplanmıştır. Bir bireyin alacağı toplam bilişim skoru 0 ile 132 puan arasında değişmektedir.

Bilişim Skoru Grup 1 temel bilgisayar kullanım becerisini, Bilişim Skoru Grup 2 internet kullanım becerisini, Bilişim Skoru Grup 3 bilgisayar kullanımı ile ilgili bireyin algı düzeyini, Bilişim Skoru Grup 4 bilgisayar programları kullanım düzeyini ölçmeye yönelik sorulardan oluşmaktadır.

3.2.3. Cihaz Sahiplik Skoru Hesaplanması

Cihaz sahipliği skoru hesaplanırken anket formu 7.soru olan ‘Aşağıdaki cihaz vb. aygıtlardan hangisine sahipsiniz?’ sorusuna verilen ‘evet’ cevabı 1 puan, ‘hayır’ cevabı 0 puan olarak değerlendirilmiştir. Buna göre bir katılımcının alacağı cihaz sahiplik skoru 0 ile 5 puan arasında değişmektedir.

3.2.4. Bankacılık İşlem Skoru Hesaplanması

Katılımcıların bankacılık işlemlerini gerçekleştirirken tercih ettikleri yöntemlere göre (Banka Şubesi, ATM, İnternet Bankacılığı, Telefon Bankacılığı) kullanılan 15 işlem türü üzerinden hangisini daha sık ve hangi yöntemle yaptıklarını belirlemek üzere işlem skoru hesaplanmıştır. Bu hesaplama yapılırken tercih ettikleri yöntemler ve yaptıkları işlemler göz önünde bulundurulmuştur. Örneğin İnternet Bankacılığı Skoru hesaplanırken ‘İnternet Bankacılığı’ sütunundaki işaretlediği her işlem için 1 puan verilerek sütundaki toplam puanı değerlendirilmiştir. Buna göre bir katılımcının alacağı bankacılık işlem skoru 0 ile 15 puan arasında değişmektedir.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırma evreni, araştırmacının çalışma alanını oluşturan, örneğini seçtiği ve elde edilen sonuçların genelleştirilmeye çalışıldığı büyük gruba ifade eder (Altunışık ve diğerleri, 2010: 130). Araştırmada, olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Bu araştırmanın evreni Vakıfbank müşterileri ile çalışanlarıdır. Araştırmanın örnekleme, iki temel gruptan oluşmaktadır. İlk örneklem grubu ağırlıklı olarak Sakarya ili Vakıfbank Çarşı/Adapazarı Şubesi müşterileri ve online ankete katılan diğer banka müşterilerinden oluşmaktadır. Anket çalışması Vakıfbank Çarşı/Adapazarı Şubesi müşterilerinden 320 kişiye yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır. Bunlardan 27 tanesi çeşitli eksikliklerden dolayı elenmiş ve 293 anket formu değerlendirmeye alınmıştır. Diğer banka müşterilerine ise online anket formu internet üzerinden e-posta, facebook, forum vs. aracılığı ile gönderilmiş ve 766 kişiden geri dönüş sağlanmıştır. İlk örneklem grubu olan banka müşterileri 1059 kişiden oluşmaktadır.

İkinci örneklem grubunda Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.'da çalışan yaklaşık 20.000 kişi hedeflenmiştir. Vakıfbank çalışanlarına online anket formu e-posta ile gönderilmiş ve 1905 anketten geri dönüş sağlanmıştır. İkinci grup örneklem olan banka çalışanları 1905 kişiyi kapsamaktadır. Toplam örneklem sayısı 2964 kişiden oluşmaktadır.

3.4. Verilerin Analizi

Çalışmadan elde edilen veriler, istatistiki metotlar kullanılarak analiz edilmiştir. Buna bağlı olarak verilerin analizinde SPSS (Statistical Package For The Social Sciences) paket programının 22.0 sürümünden faydalanılmıştır.

Verilerin normal dağılım uygunluğunu test etmek için Kolmogorov Simirnov analizi yapılmıştır. Analiz sonucu sigma değerinin $0,00 < 0,05$ olması nedeniyle verilerin normal dağılıma uymadığı tespit edilmiştir. Bilişim skor gruplarına ait normal dağılıma uygunluk testleri Ek-2'de yer almaktadır.

Veri setimiz normal dağılıma uymadığı için araştırma hipotezlerinin analizinde parametrik olmayan testler kullanılmıştır. Çalışmadan elde edilen veriler, Chi-square, Man Whitney U, Kruskal Wallis, Sperman Korelasyonu istatistiki metotlar kullanılarak analiz edilmiştir.

3.4.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri

Güvenilirlik, “bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir.” Güvenilir bir test ya da ölçek, benzeri şartlarda tekrar uygulandığında benzer sonuçlar vermektedir (Altunışık ve diğerleri, 2010: 122). Bu çalışmada güvenilirlik analizi yapılırken Alpha Modeli kullanılmıştır. Cronbach's Alpha sorular arası korelasyona bağlı uyum değeri olup, faktör altındaki soruların toplamdaki güvenilirlik seviyesini göstermektedir. Cronbach's Alpha değerinin 0,70 ve üstü olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilir. Soru sayısı az olduğu durumda ise bu sınır 0,60 ve üstü olarak kabul edilmektedir (Sipahi ve diğerleri, 2008: 89).

Bilişim skor puanı hesaplanmasında kullanılan, anket formunda yer alan 9, 10, 11 ve 12. sorular için güvenilirlik analizi yapılmıştır.

Tablo 1
Bilişim Skoru Güvenilirlik Analizi

Bilişim Skoru Türü	Cronbach's Alpha (α)	Madde Sayısı
Bilişim Skoru Grup 1 (Soru 9)	0,808	9
Bilişim Skoru Grup 2 (Soru 10)	0,877	14
Bilişim Skoru Grup 3 (Soru 11)	0,586	6
Bilişim Skoru Grup 4 (Soru 12)	0,863	6
Bilişim Skoru Toplam	0,894	35

Tablo 1 incelendiğinde Bilişim Skoru Grup 3 hariç diğer gruplar için Alpha değerinin yüksek güvenilirlikte olduğu görülmektedir. Fakat Bilişim Skoru Grup 3 için hesaplanan Alpha değeri (0,586) düşük güvenilirlikte çıkmıştır. Bu nedenle 11.sorunun alt maddelerinin güvenilirliği nasıl etilediği **Tablo 2**'de incelenmiştir.

Tablo 2
Bilişim Skoru Grup 3 Güvenilirlik Analizi

	Değişkenlerin Toplam Korelasyonu	Madde Silindiğinde Cronbach's Alpha (α)
Bilgisayarın başındayken kendimi yeterli hissediyorum.	0,573	0,433
Bilgisayarda yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.	0,590	0,423
Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum.*	-0,137	0,732
Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.	0,595	0,419
Bilgisayarı etkin olarak kullanabildiğimi düşünüyorum.	0,612	0,421
Bilgisayarda geçirdiğim zamanların büyük bölümü kayıp sayılır.*	0,017	0,677

Tablo 2'de anketin 11.sorusunda yer alan 6 ifadenin toplam puanla olan korelasyonu incelenmiş, 3. ve 6. maddenin korelasyon değerlerinin (-0,137 ve 0,017) düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca tabloda “Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum” ifadesi ölçekten çıkarıldığında Alpha değerinin 0,732 ye, “Bilgisayarda geçirdiğim zamanların büyük bölümü kayıp sayılır” ifadesi ölçekten çıkarıldığında ise Alpha değerinin 0,677 ye yükseldiği belirtilmektedir. Bu durum iki ifadenin katılımcılar tarafından anlaşılmadığını göstermektedir. Dolayısıyla ankette 11.soruda yer alan iki madde değerlendirmeden çıkarılmıştır.

Bilişim Skor Gruplarının güvenilirlik değerleri yeniden hesaplanmıştır. Bu değerler **Tablo 3**'te yer almaktadır.

Tablo 3
Bilişim Skoru Düzeltilmiş Güvenilirlik Analizi

Bilişim Skoru Türü	Cronbach's Alpha (α)	Madde Sayısı
Bilişim Skoru Grup 1	0,808	9
Bilişim Skoru Grup 2	0,877	14
Bilişim Skoru Grup 3	0,906	4
Bilişim Skoru Grup 4	0,863	6
Bilişim Skoru Toplam	0,920	33

Bilişim Skoru Grup 3 için hesaplanan yeni Alpha değeri 0,906 dır. Bilişim Skoru Toplam güvenilirlik değeri 0,920 ye yükselmiştir. Bu durumda anket yüksek güvenilirliktedir.

3.4.2. Araştırmanın Hipotezleri

Birkaç çalışma sayısal bölünmenin yaş, sosyoekonomik durum, eğitim, aile, cinsiyet ve coğrafik konuma bağlı olduğunu ortaya koymuştur (Lenhart vd, 2003).

Bikson ve Panis (2000) gerçekleştirdiği araştırmada, kırsal alanlar ile şehir merkezindeki kişiler arasındaki farkın azalma yönünde eğilim gösterdiğini tespit etmişlerdir.

Aynı yıllarda farklı birkaç araştırmada eğitim, gelir durumu, yaş ve cinsiyetin internet kullanımını etkilediği sonucuna varılmıştır (Leigh ve Atkinson, 2001; Bonfadelli, 2002; Robinson vd, 2003; Lenhart ve Horrigan, 2003).

Geçer ve Dağ (2010) tarafından yapılan çalışmada üniversite öğrencilerinin demografik özelliklerine göre bilgisayar okuryazarlık düzeyleri araştırılmıştır. Araştırma sonucuna göre öğrencilerin bilgisayar okuryazarlık düzeyleri cinsiyet, yaşa göre farklılık göstermektedir.

Bireylerin, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, internet deneyimi ve internete bağlanma yeri gibi demografik özelliklerine bağlı olarak bilgisayar kullanım bilgi düzeylerinde farklılıkların olduğu tespit edilmiştir (Bayrakdaroğlu, 2012).

Bu bilgilere dayanarak; demografik değişkenlerden cinsiyet, yerleşim yeri, yaş, eğitim durumu, çalışma durumu ve gelir durumunun bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı üzerine etkileri araştırılacaktır.

H₁: Bilişim skoru ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Bilişim skoru ile yerleşim yeri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Bilişim skoru ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Bilişim skoru ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₅: Bilişim skoru ile çalışma durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₆: Bilişim skoru ile gelir durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Altan ve Karasioğlu (2004), yaptıkları çalışmada cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir durumunun internet bankacılığı kullanımında etkili olduğunu tespit etmişlerdir. Aynı zamanda çalışmaya göre internet bankacılığını erkeklerin kadınlardan, gençlerin orta yaş ve üzerinelilerden, geliri ve eğitim düzeyi yüksek olanların düşük olanlardan daha fazla kullandığı sonucuna varılmıştır.

Flavian vd. (2006), yaptıkları çalışmada internet bankacılığı kullanımının demografik değişkenlerden cinsiyet, yaş ve gelire bağlı olduğu sonucuna varmışlardır.

Barışık ve Temel (2007) tarafından bankacılık işlemleri sırasında tercih ettikleri yöntem ve internet bankacılığını kullanımına yönelik tercihleri araştıran çalışmada, kullanıcıların gelir düzeyine göre farklılıklar olduğu ortaya konulmuştur.

Çakmak v.d. (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmada banka müşterilerinin internet bankacılığını nasıl değerlendirdiği ve hangi amaçla kullandığı araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre müşterilerin internet kullanım düzeyinin yüksek olmasına rağmen internet bankacılığı kullanım düzeyinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca araştırma sonucuna göre internet bankacılığı kullananlarla kullanmayanlar arasındaki en önemli fark eğitim düzeyi olduğu saptanmıştır.

Bu bilgilere bağlı olarak; demografik değişkenlerden cinsiyet, yerleşim yeri, yaş, eğitim durumu, çalışma durumu ve gelir durumunun internet bankacılığı kullanımını üzerine etkileri araştırılacaktır.

H7: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile yerleşim yeri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H9: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H10: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H11: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile çalışma durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H12: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile gelir durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Barışık ve Temel (2007) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, kullanıcıların okuryazarlık düzeyi artış gösterdikçe, teknolojiyi günlük hayatta kullanım sıklığı arttıkça internet bankacılığını kullanma eğilimlerinin de arttığı tespit edilmiştir.

Çakmak v.d. (2011) tarafından gerçekleştirilen çalışmada banka müşterilerinin internet bankacılığını nasıl değerlendirdiği ve hangi amaçla kullandığı araştırılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre müşterilerin internet kullanım düzeyinin yüksek olmasına rağmen internet bankacılığı kullanım düzeyi düşük seviyelerde çıkmıştır. Müşterilerin internet bankacılığı kullanımında etkili olan en önemli nedenleri zaman kazanma, kullanım kolaylığı ve düşük maliyetli olmasıdır. Ayrıca araştırma sonucuna göre eğitim düzeyinin

internet bankacılığı kullanımı üzerinde etkisi bulunmaktadır. Eğitim düzeyi yüksek olan kişilerin daha fazla internet bankacılığı kullandığı sonucuna varılmıştır.

Bu bilgiler ışığında; bilişim okuryazarlığının internet bankacılığı kullanımı üzerine etkileri araştırılacaktır.

H₁₃: Bilişim skoru yüksek olan bireyler internet bankacılığını daha çok kullanmaktadır.

H₁₄: Banka alışanlarının bilişim skoru ile banka müşterilerinin bilişim skoru arasında anlamlı bir fark vardır.

H₁₅: Bilişim skoru ile cihaz sahipliği skoru arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₆: İnternet kullanım becerisi ile internet bankacılığı kullanım tercihi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₇: Bilişim skoru ile bankacılık işlemlerini internet bankacılığı üzerinden gerçekleştirme durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₈: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile evinde ortak bilgisayar sahipliği arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₉: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile kendilerine ait bilgisayar sahipliği arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂₀: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile akıllı telefon sahipliği arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂₁: Akıllı telefon sahipliği ile bankacılık işlemlerini gerçekleştirme yöntemi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂₂: İnternet bankacılığını ne kadar süredir kullandığı ile gerçekleştirdiği işlem sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂₃: İnternet bankacılığı kullanım sıklığı ile gerçekleştirdiği işlem sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂₄: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile gelecekte tüm işlemlerin internetten yapılacağı fikri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.5. Bulgular ve Değerlendirme

Bu anket çalışması banka müşterisi ve banka çalışanı olarak iki gruba uygulanmıştır. Bu çalışmada 1. Grup olan banka müşterileri 1059 kişi, 2. Grup banka çalışanları ise 1905 kişiden oluşmaktadır.

Tablo 4
Katılımcı Dağılımı

	Banka Müşterisi	Banka Çalışanı	Toplam
Katılımcı sayısı	1059	1905	2964
Toplama göre yüzde	%35,73	%64,27	%100,00

3.5.1. Demografik Bilgiler

3.5.1.1. Cinsiyet Dağılımı

Ankete katılan banka müşterilerinin %64,59'u yani çoğunluğu erkektir. Banka çalışanlarının ise yaklaşık olarak yarısı erkek yarısı kadınlardan oluşmaktadır.

Tablo 5
Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Banka Müşterisi		Banka Çalışanı		Toplam	
	Sayı	(%)	Sayı	(%)	Sayı	(%)
Kadın	375	35,41	939	49,29	1314	44,33
Erkek	684	64,59	966	50,71	1650	55,67
Toplam	1059	100	1905	100	2964	100

3.5.1.2. Yerleşim Yeri Dağılımı

Literatürdeki bazı çalışmalar (Bikson ve Panis, 2000; Şen ve Akdeniz, 2012) kırsal alanlar ile şehir merkezindeki kişiler arasında bilgisayar ile olan etkileşimde fark olduğunu, bazı çalışmalar ise (Lenhart ve Horrigan, 2003) yerleşim yerinin internet bankacılığı kullanımını etkilediğini ortaya koymuşlardır. Bu çalışmada yerleşim yerinin bireylerin bilişim okuryazarlık seviyesine ve internet bankacılığı kullanımına etkisini incelemek amacıyla katılımcıların yerleşim yeri araştırılmıştır. **Tablo 6**'daki veriler elde edilmiştir.

Tablo 6 incelendiğinde ankete katılan banka müşterileri ve banka çalışanlarının büyük kısmının il merkezinde ikamet ettiği görülmektedir. En az katılım ise %1,82'lik oranla köyde ikamet edenler olmuştur.

Tablo 6
Yerleşim Yeri Dağılımı

Yerleşim Yeri	Banka Müşterisi		Banka Çalışanı		Toplam	
	Sayı	(%)	Sayı	(%)	Sayı	(%)
İl Merkezi	728	68,74	1515	79,53	2243	75,67
İlçe Merkezi	289	27,29	378	19,84	667	22,50
Köy ve Benzeri	42	3,97	12	0,63	54	1,82
Toplam	1059	100	1905	100	2964	100

3.5.1.3. Yaş Aralığı Dağılımı

Yaşlılar ile gençlerin ihtiyaç ve düşünceleri hem hayat hem de bilgisayar ve internet kullanımı açısından farklılık göstereceği düşünülmektedir. Literatürdeki bazı çalışmalar (Wagner vd, 2010; Karavidas vd, 2005; Geçer ve Dağ, 2010) yaşa göre bilgisayar ve internet kullanımındaki farklılıkları incelemişlerdir. Bu bilgilere dayanarak araştırmaya katılan banka müşterilerinden 65 yaş ve üzeri olanların bilgisayar ve interneti hemen hemen hiç kullanmayacağı, 55-64 yaş arası bireylerin bilgisayar ve internet kullanımının çok az olacağı düşünülmektedir. Genç nüfusa doğru gidildikçe bilgisayar ve internet kullanım oranının artacağı ve en fazla kullanım oranının 18-24 yaş arası gençlerde olacağı beklenmektedir. Bu nedenle yaş grupları incelenmiş ve **Tablo 7**'deki veriler elde edilmiştir.

Ankete katılan banka müşterilerinin %46,46'sı , banka çalışanlarının %79,21'i , toplam katılımın ise %67,51'i olmak üzere çoğunluğu 25-34 yaş aralığındaki bireylerden oluşmaktadır. Örneklem dikkatle incelendiğinde bütün bireylerin yaklaşık %75'inin 35 yaş altı genç nüfustan oluştuğu görülmektedir. Bu durumun Türkiye'nin genel nüfus dağılımı ile eşleştiği söylenebilir. Toplam katılımın %16,03'ü olmak üzere 35-44 yaş arası bireyler 2.sırada yer almaktadır.

Tablo 7
Yaş Dağılımı

Yaş	Banka Müşterisi		Banka Çalışanı		Toplam	
	Sayı	(%)	Sayı	(%)	Sayı	(%)
18-24 yaş arası	177	16,71	48	2,52	225	7,59
25-34 yaş arası	492	46,46	1509	79,21	2001	67,51
35-44 yaş arası	219	20,68	256	13,44	475	16,03
45-54 yaş arası	95	8,97	91	4,78	186	6,28
55-64 yaş arası	54	5,10	1	0,05	55	1,86
65 yaş ve üzeri	22	2,08	0	0,00	22	0,74
Toplam	1059	100	1905	100	2964	100

3.5.1.4. Eğitim Durumu Dağılımı

Literatürdeki bazı çalışmalarda bireylerin eğitim durumunun bilgisayar ve internet kullanımını üzerinde etkili olduğu sonucuna varılmıştır (Brodie, 2000; Bonfadelli, 2002; Robinson vd, 2003; Lenhart ve Horrigan, 2003). Bu çalışmada, eğitim durumunun bilgisayar ve internet bankacılığı kullanımına etkilerini incelemek amacıyla katılımcıların eğitim durumu araştırılmıştır. **Tablo 8**'deki veriler elde edilmiştir.

Ankete katılan banka müşterilerinin %45,33'ü, banka çalışanlarının %80,05'i, toplam katılımın %67,65'i olmak üzere katılımın büyük kısmı lisans mezunu bireylerden oluşmaktadır. Banka müşterilerinde en az katılım %3,68 oranla doktora mezunlarına ait iken bunu %8,40'lık oranla ilköğretim mezunları takip etmektedir.

Tablo 8
Eğitim Durumu Dağılımı

Eğitim Durumu	Banka Müşterisi		Banka Çalışanı		Toplam	
	Sayı	(%)	Sayı	(%)	Sayı	(%)
İlköğretim	91	8,59	0	0,00	91	3,07
Lise	193	18,22	56	2,94	249	8,40
Ön Lisans	99	9,35	37	1,94	136	4,59
Lisans	480	45,33	1525	80,05	2005	67,65
Yüksek Lisans	157	14,83	277	14,54	434	14,64
Doktora	39	3,68	10	0,52	49	1,65
Toplam	1059	100	1905	100	2964	100

3.5.1.5. Çalışma Durumu Dağılımı

Bu çalışmada, çalışma durumunun bilgisayar ve internet bankacılığı kullanımına etkilerini incelemek amacıyla katılımcıların çalışma durumu araştırılmıştır. **Tablo 9**'daki veriler elde edilmiştir.

Banka müşterilerinin %33,05'i özel sektör çalışanı, %30,88'i kamu çalışanlarından oluşmaktadır. Tabloda bakıldığında aynı şekilde toplam katılımın %87,11'i yani büyük kısmı kamu ve özel sektör çalışanlarından oluşmaktadır.

Tablo 9
Çalışma Durumu Dağılımı

Çalışma Durumu	Banka Müşterisi		Banka Çalışanı		Toplam	
	Sayı	(%)	Sayı	(%)	Sayı	(%)
Kamu	327	30,88	1149	60,31	1476	49,80
Özel Sektör	350	33,05	756	39,69	1106	37,31
Emekli	74	6,99	0	0,00	74	2,50
İş yeri Sahibi	68	6,42	0	0,00	68	2,29
Öğrenci	157	14,83	0	0,00	157	5,30
Ev Hanımı	40	3,78	0	0,00	40	1,35
İşsiz	43	4,06	0	0,00	43	1,45
Toplam	1059	100	1905	100	2964	100

3.5.1.6. Gelir Durumu Dağılımı

Literatürdeki bazı çalışmalar gelir durumunun bilgisayar ve internet kullanımını etkilediğini ortaya koymuşlardır (Leigh ve Atkinson, 2001; Bonfadelli, 2002; Robinson vd, 2003; Lenhart ve Horrigan, 2003). Brodie'nin (2000) yaptığı bir diğer araştırmada ise yıllık geliri 30.000 doların altında olanların 50.000 dolar geliri olanlara göre daha az bilgisayar ve internet kullandığı tespit edilmiştir. Bu çalışmada, gelir durumunun bireylerin bilişim okuryazarlığı seviyesine ve internet bankacılığı kullanımına nasıl etki ettiğini incelemek amacıyla gelir durumu araştırılmıştır. **Tablo 10**'daki veriler elde edilmiştir.

Ankete katılan banka müşterilerinin %23,23'ü 0-1000 TL, %24,55'i 1001-2000 TL, %23,14'ü 2001-3000 TL aralığında gelire sahiptir. **Tablo 10**'da banka müşterilerinin

gelir durumunun yaklaşık olarak eşit dağıldığı görülmektedir. Banka çalışanlarının ise %44,04 oranla çoğunluğu 2001-3000 TL aralığında gelire sahiptir.

Tablo 10
Gelir Durumu Dağılımı

Gelir Durumu	Banka Müşterisi		Banka Çalışanı		Toplam	
	Sayı	(%)	Sayı	(%)	Sayı	(%)
0 - 1000 TL	246	23,23	6	0,31	252	8,50
1001 - 2000 TL	260	24,55	524	27,51	784	26,45
2001 - 3000 TL	245	23,14	839	44,04	1084	36,57
3001 - 4000 TL	170	16,05	292	15,33	462	15,59
4001 TL ve üzeri	138	13,03	244	12,81	382	12,89
Toplam	1059	100	1905	100	2964	100

3.5.2. Analiz ve Bulgular

Bu bölümde, araştırma için oluşturulan 24 adet hipotezin analiz sonuçları, bulgular ve bulgularla ilgili yorumlar yer almaktadır. Çalışmadan elde edilen veri seti normal dağılıma uygunluk göstermemektedir (Bkz.: Ek-2). Bu nedenle hipotezlerin analizinde parametrik olmayan testler kullanılmıştır.

3.5.2.1. Demografik Değişkenlerin Bilişim Okuryazarlığı Üzerine Etkileri

Bu kısımda katılımcıların bilişim okuryazarlığı düzeyi ile cinsiyet, yaş, yerleşim yeri, eğitim durumu, gelir durumu ve çalışma durumu gibi demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi inceleyen hipotezlerin analizlerine yer verilmiştir. Analizler H1–H6 arasındaki 6 adet hipotezi kapsamaktadır.

Bilişim Skoru Grup 1 temel bilgisayar kullanım becerisini, Bilişim Skoru Grup 2 internet kullanım becerisini, Bilişim Skoru Grup 3 bilgisayar kullanımı ile ilgili bireyin algı düzeyini, Bilişim Skoru Grup 4 bilgisayar programları kullanım düzeyini ölçmeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Bir bireyin alacağı toplam bilişim skoru 0 ile 132 puan arasında değişmektedir.

H₁: Bilişim skoru ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₁ hipotezinin analizinde cinsiyet iki gruplu nominal değişken, bilişim skoru ise scale değişken olduğundan Man Whitney U Testi kullanılmıştır.

Tablo 11
Bilişim Skoru ile Cinsiyet Arasındaki İlişki

Bilişim Skoru	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Bilişim Skoru Ortalaması	Kabul Olasılığı (p)
BSG1	Kadın	1314	1180,02	25,06	0,000
	Erkek	1650	1723,39	29,53	
	Toplam	2964			
BSG2	Kadın	1314	1359,64	48,28	0,000
	Erkek	1650	1580,34	49,97	
	Toplam	2964			
BSG3	Kadın	1314	1262,25	11,05	0,000
	Erkek	1650	1657,90	12,45	
	Toplam	2964			
BSG4	Kadın	1314	1385,48	13,77	0,000
	Erkek	1650	1559,76	14,80	
	Toplam	2964			
BSGT	Kadın	1314	1245,90	98,16	0,000
	Erkek	1650	1670,92	106,75	
	Toplam	2964			

Man Whitney U analiz sonucuna göre;

Toplam katılımcılar için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_1 kabul edilir. Bilişim skoru ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 11** incelendiğinde tüm bilişim skor türlerinde erkeklerin sıra ortalamasının kadınlardan yüksek olduğu görülmektedir. Erkek katılımcıların bilişim skoru kadınlara göre daha yüksek çıkmıştır. Bu bulgu, erkeklerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kadınlara göre daha iyi kullandığını göstermektedir.

H₂: Bilişim skoru ile yerleşim yeri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_2 hipotezinin analizinde yerleşim yeri 2'den fazla grup içeren nominal değişken, bilişim skoru ise scale değişken olduğundan parametrik olmayan Kruskal Wallis Testi kullanılmıştır.

Tablo 12
Bilişim Skoru ile Yerleşim Yeri Arasındaki İlişki

Bilişim Skoru	Yerleşim Yeri	N	Sıra Ortalaması	Bilişim Skoru Ortalaması	Kabul Olasılığı (p)
BSG1	İl Merkezi	2243	1518,98	28,00	0,000
	İlçe Merkezi	667	1387,20	26,52	
	Köy ve Benzeri	54	1144,23	21,26	
	Toplam	2964			
BSG2	İl Merkezi	2243	1527,95	49,90	0,000
	İlçe Merkezi	667	1364,49	47,81	
	Köy ve Benzeri	54	1052,35	38,22	
	Toplam	2964			
BSG3	İl Merkezi	2243	1510,23	11,95	0,000
	İlçe Merkezi	667	1415,37	11,58	
	Köy ve Benzeri	54	1159,66	9,85	
	Toplam	2964			
BSG4	İl Merkezi	2243	1517,80	14,58	0,000
	İlçe Merkezi	667	1387,11	13,79	
	Köy ve Benzeri	54	1194,39	11,44	
	Toplam	2964			
BSGT	İl Merkezi	2243	1528,10	104,44	0,000
	İlçe Merkezi	667	1358,59	99,69	
	Köy ve Benzeri	54	1118,94	80,78	
	Toplam	2964			

Kruskal Wallis analizi sonucuna göre;

Toplam katılımcılar için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_2 kabul edilir. Bilişim skoru ile yerleşim yeri arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 12** incelendiğinde bilişim skoru sıra ortalamalarının il merkezinden köye doğru gidildikçe düştüğü gözlemlenmektedir. İl merkezinde yaşayan katılımcıların bilişim skorları kırsal kesimde yaşayan katılımcıların bilişim skorlarından daha yüksek çıkmıştır. Bulgulara göre bilişim okuryazarlık seviyesi yerleşim yerine bağlı olup kırsal kesimden il merkezine gidildikçe artış göstermektedir.

H₃: Bilişim skoru ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_3 hipotezinin analizinde yaş aralığı 2'den fazla grup içeren nominal değişken, bilişim skoru ise scale değişken olduğundan parametrik olmayan Kruskal Wallis Testi kullanılmıştır.

Tablo 13
Bilişim Skoru ile Yaş Arasındaki İlişki

Bilişim Skoru	Yaş Aralığı	N	Sıra Ortalaması	Bilişim Skoru Ortalaması	Kabul Olasılığı (p)
BSG1	18-24	225	1730,05	29,96	0,000
	25-34	2001	1550,64	28,65	
	35-44	475	1413,93	26,81	
	45-54	186	1075,16	22,28	
	55-64	55	468,81	11,05	
	65 ve üzeri	22	211,75	4,36	
	Toplam	2964			
BSG2	18-24	225	1663,12	52,14	0,000
	25-34	2001	1606,25	51,35	
	35-44	475	1313,33	47,55	
	45-54	186	823,36	38,84	
	55-64	55	461,65	24,44	
	65 ve üzeri	22	156,73	11,09	
	Toplam	2964			
BSG3	18-24	225	1541,91	12,17	0,000
	25-34	2001	1572,41	12,29	
	35-44	475	1433,66	11,63	
	45-54	186	980,40	9,60	
	55-64	55	546,88	5,96	
	65 ve üzeri	22	335,43	4,41	
	Toplam	2964			
BSG4	18-24	225	1720,24	15,84	0,000
	25-34	2001	1574,99	15,09	
	35-44	475	1342,36	13,48	
	45-54	186	994,90	10,84	
	55-64	55	532,88	5,55	
	65 ve üzeri	22	161,32	2,23	
	Toplam	2964			
BSGT	18-24	225	1751,36	110,12	0,000
	25-34	2001	1590,87	107,37	
	35-44	475	1332,45	99,47	
	45-54	186	841,91	81,56	
	55-64	55	432,32	47,00	
	65 ve üzeri	22	156,93	22,09	
	Toplam	2964			

Kruskal Wallis analizi sonucuna göre;

Toplam katılımcılar için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_3 kabul edilir. Bilişim skoru ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 13** incelendiğinde bireylerin yaş aralığı arttıkça bilişim skoru sıra ortalamalarının azaldığı gözlemlenmektedir. En yüksek bilişim skoruna sahip grup 18-24 yaş aralığında gençlerden oluşmakta ve bunu 25-34 yaş aralığındaki bireyler takip etmektedir. Bu bulgu, genç nesilin teknolojiyi yakından takip ettiğini göstermekte, ilerleyen yıllarda toplum içindeki sayısal bölünmenin azalacağı

yönünde iyiye işaret etmektedir. En düşük bilişim skorunun ise 65 yaş ve üzerine ait olduğu görülmektedir. Analiz sonucuna göre yaş arttıkça bilişim skoru azalmaktadır.

H₄: Bilişim skoru ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₄ hipotezinin analizinde eğitim durumu 2'den fazla grup içeren nominal değişken, bilişim skoru ise scale değişken olduğundan parametrik olmayan Kruskal Wallis Testi kullanılmıştır.

Tablo 14
Bilişim Skoru ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişki

Bilişim Skoru	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalaması	Bilişim Skoru Ortalaması	Kabul Olasılığı (p)
BSG1	İlköğretim	91	346,94	8,26	0,000
	Lise	249	1209,24	23,57	
	Ön Lisans	136	1415,74	26,71	
	Lisans	2005	1514,63	28,37	
	Yüksek Lisans	434	1689,13	29,81	
	Doktora	49	2020,54	32,24	
	Toplam	2964			
BSG2	İlköğretim	91	414,36	21,32	0,000
	Lise	249	1076,61	43,55	
	Ön Lisans	136	1272,75	46,62	
	Lisans	2005	1565,32	50,84	
	Yüksek Lisans	434	1600,47	51,35	
	Doktora	49	1677,13	51,92	
	Toplam	2964			
BSG3	İlköğretim	91	457,83	5,40	0,000
	Lise	249	1208,68	10,59	
	Ön Lisans	136	1450,92	11,74	
	Lisans	2005	1517,21	12,08	
	Yüksek Lisans	434	1672,69	12,68	
	Doktora	49	1759,70	12,63	
	Toplam	2964			
BSG4	İlköğretim	91	311,10	3,73	0,000
	Lise	249	1091,48	11,53	
	Ön Lisans	136	1471,00	14,17	
	Lisans	2005	1507,27	14,69	
	Yüksek Lisans	434	1788,21	16,32	
	Doktora	49	1955,62	17,41	
	Toplam	2964			
BSGT	İlköğretim	91	314,52	38,70	0,000
	Lise	249	1068,10	89,24	
	Ön Lisans	136	1359,21	99,24	
	Lisans	2005	1531,11	105,98	
	Yüksek Lisans	434	1725,33	110,16	
	Doktora	49	1959,66	114,20	
	Toplam	2964			

Kruskal Wallis analizi sonucuna göre;

Toplam katılımcılar için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H₄ kabul edilir. Bilişim skoru ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 14** incelendiğinde bireylerin

eğitim düzeyi yükseldikçe bilişim skoru sıra ortalamalarının arttığı ve en yüksek değerin doktora mezunlarına ait olduğu gözlemlenmektedir. Analiz sonucuna göre eğitim düzeyi yükseldikçe bilişim skoru belirgin bir şekilde artmaktadır.

H₅: Bilişim skoru ile çalışma durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₅ hipotezinin analizinde çalışma durumu 2'den fazla grup içeren nominal değişken, bilişim skoru ise scale değişken olduğundan parametrik olmayan Kruskal Wallis Testi kullanılmıştır.

Tablo 15
Bilişim Skoru ile Çalışma Durumu Arasındaki İlişki

Bilişim Skoru	Çalışma Durumu	N	Sıra Ortalaması	Bilişim Skoru Ortalaması	Kabul Olasılığı (p)
BSG1	Kamu	1476	1485,47	27,92	0,000
	Özel Sektör	1106	1526,49	28,22	
	Emekli	74	457,95	11,19	
	İş yeri Sahibi	68	1586,58	27,71	
	Öğrenci	157	1780,62	30,47	
	Ev Hanımı	40	714,40	14,90	
	İşsiz	43	1473,90	26,23	
	Toplam	2964			
BSG2	Kamu	1476	1497,52	49,86	0,000
	Özel Sektör	1106	1547,47	50,37	
	Emekli	74	381,11	24,16	
	İş yeri Sahibi	68	1302,21	47,41	
	Öğrenci	157	1645,29	52,10	
	Ev Hanımı	40	891,88	34,40	
	İşsiz	43	1431,28	46,79	
	Toplam	2964			
BSG3	Kamu	1476	1521,52	12,05	0,000
	Özel Sektör	1106	1510,39	12,02	
	Emekli	74	579,91	6,51	
	İş yeri Sahibi	68	1549,70	12,04	
	Öğrenci	157	1528,86	12,20	
	Ev Hanımı	40	615,81	6,60	
	İşsiz	43	1509,81	11,67	
	Toplam	2964			
BSG4	Kamu	1476	1521,11	14,71	0,000
	Özel Sektör	1106	1506,80	14,62	
	Emekli	74	390,49	4,92	
	İş yeri Sahibi	68	1400,86	13,50	
	Öğrenci	157	1672,65	15,54	
	Ev Hanımı	40	667,76	7,13	
	İşsiz	43	1604,26	14,74	
	Toplam	2964			
BSGT	Kamu	1476	1498,20	104,55	0,000
	Özel Sektör	1106	1531,59	105,24	
	Emekli	74	356,32	46,78	
	İş yeri Sahibi	68	1420,93	100,66	
	Öğrenci	157	1738,26	110,31	
	Ev Hanımı	40	671,16	63,03	
	İşsiz	43	1537,15	99,44	
	Toplam	2964			

Kruskal Wallis analizi sonucuna göre;

Toplam katılımcılar için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_5 kabul edilir. Bilişim skoru ile çalışma durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 15** 'te Bilişim Skoru Grup Toplam sıra ortalamaları incelendiğinde en yüksek değer 1738,26 ile öğrencilere ait olduğu görülmektedir. Dolayısıyla en yüksek bilişim skoru (110,31 puan) öğrencilere aittir. Bu bulgu toplumda bilişim okuryazarlığı en yüksek olan grubun öğrenciler olduğunu göstermektedir. En düşük bilişim skoru ise emeklilere aittir. Emeklilerin bilişim skoru ile diğer gruplar arasında ciddi bir fark vardır. Çalışmanın büyük çoğunluğunu oluşturan kamu ve özel sektör çalışanlarının bilişim skorları ise birbirine yakın çıkmıştır.

H₆: Bilişim skoru ile gelir durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_6 hipotezinin analizinde gelir durumu 2'den fazla grup içeren nominal değişken, bilişim skoru ise scale değişken olduğundan parametrik olmayan Kruskal Wallis Testi kullanılmıştır.

Tablo 16
Bilişim Skoru ile Gelir Durumu Arasındaki İlişki

Bilişim Skoru	Gelir Durumu	N	Sıra Ortalaması	Bilişim Skoru Ortalaması	Kabul Olasılığı (p)
BSG1	0 - 1000 TL	252	1443,96	25,62	0,000
	1001 - 2000 TL	784	1320,75	25,95	
	2001 - 3000 TL	1084	1424,92	27,41	
	3001 - 4000 TL	462	1694,68	29,69	
	4001 TL ve üzeri	382	1746,66	29,90	
	Toplam	2964			
BSG2	0 - 1000 TL	252	1393,81	46,16	0,000
	1001 - 2000 TL	784	1392,01	48,04	
	2001 - 3000 TL	1084	1479,18	49,81	
	3001 - 4000 TL	462	1609,32	50,78	
	4001 TL ve üzeri	382	1582,76	50,12	
	Toplam	2964			
BSG3	0 - 1000 TL	252	1281,36	10,65	0,000
	1001 - 2000 TL	784	1401,23	11,50	
	2001 - 3000 TL	1084	1461,72	11,85	
	3001 - 4000 TL	462	1618,37	12,39	
	4001 TL ve üzeri	382	1676,62	12,55	
	Toplam	2964			
BSG4	0 - 1000 TL	252	1381,73	13,07	0,000
	1001 - 2000 TL	784	1401,24	13,82	
	2001 - 3000 TL	1084	1439,22	14,23	
	3001 - 4000 TL	462	1634,07	15,33	
	4001 TL ve üzeri	382	1655,25	15,43	
	Toplam	2964			
BSGT	0 - 1000 TL	252	1413,56	95,50	0,000
	1001 - 2000 TL	784	1341,37	99,30	
	2001 - 3000 TL	1084	1434,37	103,29	
	3001 - 4000 TL	462	1683,01	108,19	
	4001 TL ve üzeri	382	1711,72	107,99	
	Toplam	2964			

Kruskal Wallis analizi sonucuna göre;

Toplam katılımcılar için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_6 kabul edilir. Bilişim skoru ile gelir durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 16** incelendiğinde gelir durumu arttıkça bilişim skoru sıra ortalamalarının arttığı gözlemlenmektedir. Yalnızca 0-1000 TL gelire sahip bireylerin bilişim skoru, 1001-2000 TL gelire sahip bireylerden yüksek çıktığı tabloda görülmektedir. Bunun sebebi bilişim skoru en yüksek grup olan öğrencilerin büyük kısmının 0-1000 TL aralığında gelire sahip olmasıdır. Yukarıda H_5 hipotezinde çalışma durumu ele alındığında en yüksek bilişim skoruna sahip grubun öğrenciler olduğu tespit edilmişti. Bu grup dışında analiz sonucuna göre gelir durumu arttıkça bilişim skoru artmaktadır.

3.5.2.2. Demografik Değişkenlerin İnternet Bankacılığı Üzerine Etkileri

Araştırma bulgularına göre banka müşterilerinin internet bankacılığı kullanım oranı %73,93 banka çalışanlarının ise %97,58 olarak hesaplanmıştır. Çalışma sonuçlarına göre banka çalışanlarının internet bankacılığı kullanım oranı çok yüksek olduğundan değerlendirmeye alınması anlamlı sonuç vermeyeceği düşünülmektedir. Dolayısıyla bu kısımda yalnızca banka müşterilerinin demografik özellikleri ile internet bankacılığı kullanımını arasındaki ilişkiyi inceleyen hipotezlerin analizlerine yer verilmiştir. Analizler $H_7 - H_{12}$ arasındaki 6 adet hipotezi kapsamaktadır.

H₇: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_7 hipotezinin analizinde her iki veri tipi nominal olduğundan Ki-kare Testi kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına **Tablo 17**'de yer verilmiştir.

Tablo 17
İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Cinsiyet Arasındaki İlişki

Cinsiyet	İnternet Bankacılığı kullanıyor musunuz?		Toplam	(%)	Kabul Olasılığı (p)
	Evet	Hayır			
Kadın	232	143	375	61,8	0,000
Erkek	551	133	684	80,5	
Toplam	783	276	1059	73,9	

Ki-kare analiz sonucuna göre ;

Banka müşterileri için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_7 kabul edilir. İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 17** incelendiğinde

banka müşterilerinin internet bankacılığı kullanım oranının kadınlarda %61,8, erkeklerde %80,5 olduğu görülmektedir. Erkekler internet bankacılığını daha çok tercih etmektedir. Banka müşterilerinin internet bankacılığı kullanım oranı %73,9 çıkmıştır.

H₈: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile yerleşim yeri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₈ hipotezinin analizinde her iki veri tipi nominal olduğundan Ki-Kare Testi kullanılmıştır.

Tablo 18
İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Yerleşim Yeri Arasındaki İlişki

Yerleşim Yeri	İnternet Bankacılığı kullanıyor musunuz?		Toplam	(%)	Kabul Olasılığı (p)
	Evet	Hayır			
İl Merkezi	559	169	728	76,7	0,000
İlçe Merkezi	204	85	289	70,5	
Köy ve Benzeri	20	22	42	47,6	
Toplam	783	276	1059	73,9	

Ki-kare analiz sonucuna göre ;

Banka müşterileri için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H₈ kabul edilir. İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile yerleşim yeri arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 18** ele alındığında il merkezinden köye doğru gidildikçe internet bankacılığı kullanım oranının azaldığı görülmektedir. İl merkezinde internet bankacılığı kullanım oranı %76,7 iken, ilçe merkezinde %70,5, köyde %47,6 çıkmıştır. Bunun sebebi internet erişim sorunu veya bilişim okuryazarlık seviyesindeki farklılıklar olabilir. Yapılan analize göre il merkezinde internet bankacılığı kullanım oranının kırsal alanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

H₉: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₉ hipotezinin analizinde internet bankacılığı kullanım tercihi veri tipi nominal, yaş aralığı veri tipi ise ordinal olduğundan Ki-Kare Testi kullanılmıştır.

Tablo 19
İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihini ile Yaş Aralığı Arasındaki İlişki

Yaş Aralığı	İnternet Bankacılığı kullanıyor musunuz?		Toplam	(%)	Kabul Olasılığı (p)
	Evet	Hayır			
18-24	115	62	177	64,9	0,000
25-34	427	65	492	86,7	
35-44	172	47	219	78,5	
45-54	49	46	95	51,5	
55-64	17	37	54	31,4	
65 ve üzeri	3	19	22	13,6	
Toplam	783	276	1059	73,9	

Ki-kare analiz sonucuna göre ;

Banka müşterileri için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_0 kabul edilir. İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 19**'da görüldüğü gibi internet bankacılığı kullanan banka müşterilerinin %54,5'i yani yarıdan fazlası 25-34 yaş aralığındadır. Bu yaş aralığındaki katılımcıların çoğu kamu ve özel sektör çalışanlarından oluşmaktadır. 25-34 yaş aralığındaki bireylerde internet bankacılığı kullanım oranı %86,7 olup en yüksek değere sahiptir. İnternet bankacılığı kullanım oranının en düşük (%13,6) olduğu grup ise 65 yaş ve üzeri bireylerdir. 25-44 yaş aralığındaki bireylerin internet bankacılığı kullanım oranı 18-24 yaş aralığındaki bireylerinkinden yüksektir. Bunun dışında analiz sonucuna göre yaş ilerledikçe internet bankacılığı kullanım oranı azalmaktadır.

H₁₀: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{10} hipotezinin analizinde internet bankacılığı kullanım tercihi veri tipi nominal, eğitim durumu veri tipi ise ordinal olduğundan Ki-Kare Testi kullanılmıştır.

Tablo 20
İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihini ile Eğitim Durumu Arasındaki İlişki

Eğitim Durumu	İnternet Bankacılığı kullanıyor musunuz?		Toplam	(%)	Kabul Olasılığı (p)
	Evet	Hayır			
İlköğretim	13	78	91	14,2	0,000
Lise	121	72	193	62,6	
Ön Lisans	66	33	99	66,6	
Lisans	407	73	480	84,7	
Yüksek Lisans	140	17	157	89,1	
Doktora	36	3	39	92,3	
Toplam	783	276	1059	73,9	

Ki-kare analiz sonucuna göre ;

Banka müşterileri için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_{10} kabul edilir. İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 20** incelendiğinde internet bankacılığı kullanan banka müşterilerinin çoğunun (%51,9) lisans mezunu bireylerden oluştuğu görülmektedir. İnternet bankacılığı kullanım oranının en düşük olduğu (%14,2) grup ise ilköğretim mezunlarıdır. Analize göre eğitim düzeyi arttıkça internet bankacılığı kullanım oranının artış gösterdiği sonucuna varılmıştır.

H₁₁: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile çalışma durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{11} hipotezinin analizinde her iki veri tipi nominal olduğundan Ki-Kare Testi kullanılmıştır.

Tablo 21
İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihini ile Çalışma Durumu Arasındaki İlişki

Çalışma Durumu	İnternet Bankacılığı kullanıyor musunuz?		Toplam	(%)	Kabul Olasılığı (p)
	Evet	Hayır			
Kamu	275	52	327	84,0	0,000
Özel Sektör	290	60	350	82,8	
Emekli	26	48	74	35,1	
İş yeri Sahibi	56	12	68	82,3	
Öğrenci	100	57	157	63,6	
Ev Hanımı	10	30	40	25,0	
İşsiz	26	17	43	60,4	
Toplam	783	276	1059	73,9	

Ki-kare analiz sonucuna göre ;

Banka müşterileri için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_{11} kabul edilir. İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile çalışma durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 21** incelendiğinde internet bankacılığı kullananların büyük kısmının kamu ve özel sektör çalışanlarından oluştuğu görülmektedir. Ayrıca internet bankacılığı kullanım oranının kamu çalışanlarında %84, özel sektör çalışanlarında %82,8 ve öğrencilerde %63,6 iken emeklilerde %35,1 , ev hanımlarında %25,0 olduğu tespit edilmiştir. Bu oranı arttırmak için bankaların emekli müşterilerini internet bankacılığına teşvik edecek kampanyalar düzenlemeleri gerekmektedir. Analiz sonucuna göre müşterilerin mesleğine göre internet bankacılığı kullanım tercihleri farklılık göstermektedir.

H₁₂: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile gelir durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{12} hipotezinin analizinde internet bankacılığı kullanım tercihi veri tipi nominal, gelir durumu veri tipi ise ordinal olduğundan Ki-Kare Testi kullanılmıştır.

Tablo 22
İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Gelir Durumu Arasındaki İlişki

Gelir Durumu	İnternet Bankacılığı kullanıyor musunuz?		Toplam	(%)	Kabul Olasılığı (p)
	Evet	Hayır			
0 - 1000 TL	130	116	246	52,8	0,000
1001 - 2000 TL	172	88	260	66,1	
2001 - 3000 TL	193	52	245	78,7	
3001 - 4000 TL	163	7	170	95,8	
4001 TL ve üzeri	125	13	138	90,5	
Toplam	783	276	1059	73,9	

Ki-kare analiz sonucuna göre ;

Banka müşterileri için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_{12} kabul edilir. İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile gelir durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 22** incelendiğinde internet bankacılığı kullanım oranının en düşük (%52,8) 0-1000 TL gelir düzeyinde, en yüksek (%95,8) 3001-4000 TL gelir düzeyinde olduğu görülmektedir. Analiz sonucuna göre gelir düzeyi arttıkça internet bankacılığı kullanım oranı artmaktadır.

3.5.2.3. Bilişim Okuryazarlığı ile İlgili Analizler

Bu bölümde tüm katılımcıların bilişim okuryazarlığı ile bankacılık işlemleri arasındaki ilişkiyi inceleyen hipotezlerin analizlerine yer verilmiştir. Analizler H₁₃–H₁₇ arasındaki 5 adet hipotezi kapsamaktadır.

H₁₃: Bilişim skoru yüksek olan bireyler internet bankacılığını daha çok kullanmaktadır.

H₁₃ hipotezinin analizinde internet bankacılığı kullanım tercihi 2 gruplu nominal değişken, bilişim skoru ise scale değişken olduğundan parametrik olmayan Man Whitney U Testi kullanılmıştır.

Tablo 23
İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Bilişim Skoru Arasındaki İlişki

Bilişim Skoru	İnternet Bankacılığı kullanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalaması	Bilişim Skoru Ortalaması	Kabul Olasılığı (p)
BSG1	Evet	2642	1558,87	28,67	0,000
	Hayır	322	855,86	18,31	
	Toplam	2964			
BSG2	Evet	2642	1563,10	50,80	0,000
	Hayır	322	821,18	36,27	
	Toplam	2964			
BSG3	Evet	2642	1566,74	12,25	0,000
	Hayır	322	791,34	8,36	
	Toplam	2964			
BSG4	Evet	2642	1557,38	14,98	0,000
	Hayır	322	868,14	9,15	
	Toplam	2964			
BSGT	Evet	2642	1572,23	106,70	0,000
	Hayır	322	746,24	72,10	
	Toplam	2964			

Man Whitney U analiz sonucuna göre;

Toplam katılımcılar için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H₁₃ kabul edilir. Bilişim skoru yüksek olan bireyler internet bankacılığını daha çok kullanmaktadır. **Tablo 23** incelendiğinde internet bankacılığı kullanan bireylerin bilişim skorunun ortalamas 106,70 puan kullanmayanların ise 72,10 puan olduğu görülmektedir. Dolayısıyla internet bankacılığı kullanan bireylerin bilişim skorları kullanmayanlara göre çok daha

fazladır. Analiz sonucuna göre bilişim skoru yüksek olan bireyler internet bankacılığını daha fazla tercih etmektedir.

H₁₄: Banka çalışanlarının bilişim skoru ile banka müşterilerinin bilişim skoru arasında anlamlı bir fark vardır.

H₁₄ hipotezinin analizinde banka çalışan ve müşterileri 2 gruplu nominal değişken, bilişim skoru ise scale değişken olduğundan parametrik olmayan Mann-Whitney U Testi kullanılmıştır. **Tablo 24**'de Grup 1 banka müşterilerini, Grup 2 banka çalışanlarını ifade etmektedir.

Tablo 24
Anket Gruplarının Bilişim Skorları Arasındaki İlişki

Bilişim Skoru	Grup	N	Sıra Ortalaması	Bilişim Skoru Ortalaması	Kabul Olasılığı (p)
BSG1	Grup 1	1059	1464,68	26,35	0,389
	Grup 2	1905	1492,40	28,21	
	Toplam	2964			
BSG2	Grup 1	1059	1368,12	46,64	0,000
	Grup 2	1905	1546,09	50,65	
	Toplam	2964			
BSG3	Grup 1	1059	1430,47	11,40	0,012
	Grup 2	1905	1511,42	12,07	
	Toplam	2964			
BSG4	Grup 1	1059	1403,50	13,53	0,000
	Grup 2	1905	1526,41	14,80	
	Toplam	2964			
BSGT	Grup 1	1059	1423,91	97,91	0,005
	Grup 2	1905	1515,07	105,74	
	Toplam	2964			

Mann-Whitney U analiz sonucuna göre;

Toplam bilişim skoru için $p = 0,005 < 0,05$ olduğundan H₁₄ kabul edilir. Banka çalışanlarının bilişim skoru ile banka müşterilerinin bilişim skoru arasında anlamlı bir fark vardır. **Tablo 24** incelendiğinde her bilişim skor puan türü için çalışanların puanlarının müşterilerinkinden yüksek olduğu görülmektedir. Analiz sonucuna göre banka çalışanlarının bilişim skoru banka müşterilerinden daha yüksek çıkmıştır.

Dikkat çeken bir nokta ise iki örneklem grubu için bilişim skoru grup 1 puanları birbirine çok yakın değerler çıkmıştır, $p = 0,389 > 0,05$ olduğundan bilişim skoru grup 1 için müşteri ve çalışanlar arasında anlamlı fark yoktur. Yani bilgisayar kullanım becerileri açısından müşteri ve çalışanlar arasında farklılık çıkmamıştır.

Banka müşterilerinin bilişim skorları ise kullanılan anket tekniği (yüzyüze – çevrimiçi) açısından karşılaştırıldığında **Tablo 25**'daki sonuçlar elde edilmiştir. Toplam 1059 banka müşterisinden 293'ü ile banka şubesinde yüzyüze görüşülerek, 766'sı ile internet ortamında çevrimiçi ankete erişim sağlanması yoluyla veriler toplanmıştır.

Tablo 25

Banka Müşterilerinin Yüzyüze – Çevrimiçi Anket Bilişim Skoru Ortalaması

	Yüzyüze Anket	Çevrimiçi Anket	Genel Ortalama
Bilişim Skoru Grup 1	20,55	28,56	26,35
Bilişim Skoru Grup 2	40,55	48,97	46,64
Bilişim Skoru Grup 3	9,84	11,99	11,40
Bilişim Skoru Grup 4	10,72	14,60	13,53
Bilişim Skoru Toplam	81,65	104,13	97,91

Tablo 25'da çevrimiçi ankete katılan müşterilerin bilişim skorunun şubede ankete katılan müşterilerin bilişim skorundan daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun sebebi çevrimiçi ankete katılan müşterilerin bilişim teknolojilerini belli bir aşamada kullanması olarak gösterilebilir. Ayrıca çevrimiçi ankete katılan banka müşterilerinin bilişim skoru 104,13 iken banka çalışanlarının ise 105,74 olup birbirine çok yakın değerler olması dikkat çekmektedir.

H₁₅: Bilişim skoru ile cihaz sahipliği skoru arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₅ hipotezini analiz etmek için her iki değişkenin veri tipi scale olduğundan Spearman Korelasyon Analizi yapılmıştır.

Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkinin derecesini, şiddetini, gücünü ve yönünü belirlemek amacıyla kullanılan bir tekniktir (Ural ve Kılıç, 2013:243). Korelasyon analizi sonucu hesaplanan korelasyon katsayısı “r” ile gösterilir ve -1 ile +1 arasında bir değer alır (Altunışık ve diğerleri, 2010:226). Korelasyon analizinde “Spearman Korelasyon Katsayısı” kullanılmıştır.

Tablo 26
Bilişim Skoru ile Cihaz Sahiplik Skoru Korelasyon Analizi

Değişkenler	BSG1	BSG2	BSG3	BSG4	BSGT	CihazSahiplik Skoru
BSG1	1					
BSG2	,516	1				
BSG3	,622	,434	1			
BSG4	,632	,437	,629	1		
BSGT	,863	,762	,751	,799	1	
CihazSahiplik Skoru	,252	,211	,254	,229	,275	1
Kabul Olasılığı(p)						0,000

Korelasyon analizi sonucuna göre;

Toplam bilişim skoru için $p = 0,000 < 0,05$ olduğundan H_{15} reddedilir. Bilişim skoru ile cihaz sahipliği skoru arasında anlamlı bir ilişki yoktur. **Tablo 26**'te belirtildiği gibi spearman katsayısı değeri 0,275 olduğundan bilişim skoru ile cihaz sahiplik skoru arasında pozitif zayıf ilişki vardır. Buna bağlı olarak bireyin sahip olduğu cihaz sayısı arttıkça bilişim skorunun yükselmesi beklenemez.

H₁₆: İnternet kullanım becerisi ile internet bankacılığı kullanım tercihi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{16} hipotezinin analizinde internet bankacılığı kullanım tercihi 2 gruplu nominal değişken, internet bilişim skoru ise scale değişken olduğundan parametrik olmayan Mann-Whitney U Testi kullanılmıştır. Hipotezde belirtilen internet kullanım becerisi, analiz kısmında Bilişim Skoru Grup 2 ile ifade edilmiştir.

Tablo 27
İnternet Kullanım Becerisi ile İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi Arasındaki İlişki

Bilişim Skoru	İnternet Bankacılığı kullanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalaması	Bilişim Skoru Ortalaması	Kabul Olasılığı (p)
BSG2	Evet	2642	1563,10	50,80	0,000
	Hayır	322	821,18	36,27	
	Toplam	2964			

Mann-Whitney U analiz sonucuna göre;

Toplam katılımcılar için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_{16} hipotezi kabul edilir. İnternet kullanım becerisi ile internet bankacılığı kullanım tercihi arasında anlamlı bir ilişki

vardır. **Tablo 27** incelendiğinde internet bankacılığı kullanıcılarının sıra ortalamasının ve bilişim skorunun kullanmayanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Analiz sonucuna göre bireylerin internet kullanım bilişim skoru artıkça internet bankacılığı kullanım oranı artmaktadır.

H₁₇: Bilişim skoru ile bankacılık işlemlerini internet bankacılığı üzerinden gerçekleştirme durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₇ hipotezini analiz etmek için her iki değişkenin veri tipi scale olduğundan Spearman Korelasyon Analizi yapılmıştır.

Tablo 28
Bilişim Skoru ile İnternet Bankacılık Skoru Korelasyon Analizi

Değişkenler	BSG1	BSG2	BSG3	BSG4	BSGT	İntBank Skoru
BSG1	1					
BSG2	,516	1				
BSG3	,622	,434	1			
BSG4	,632	,437	,629	1		
BSGT	,863	,762	,751	,799	1	
İntBank Skoru	,252	,264	,254	,222	,290	1
Kabul Olasılığı(p)						0,000

Korelasyon analizi sonucuna göre;

Toplam bilişim skoru için $p = 0,000 < 0,05$ olduğundan H₁₇ reddedilir. Bilişim skoru ile bankacılık işlemlerini internet bankacılığı üzerinden gerçekleştirme durumu arasında anlamlı bir ilişki yoktur. **Tablo 28**'de görüldüğü üzere toplam bilişim skoru için spearman katsayısı değeri 0,29 olduğundan pozitif zayıf ilişki vardır. Dolayısıyla bireyin bilişim skoru yükseldikçe internet bankacılığında yapılan işlem sayısı artış göstermesi beklenemez.

3.5.2.4. İnternet Bankacılığı ile İlgili Analizler

Bu kısımda katılımcıların internet bankacılığı kullanımı ile cihaz sahipliği, kullanım sıklığı, kullanım süresi arasındaki ilişkiyi inceleyen hipotezlerin analizine yer verilmiştir. Analizler H₁₈–H₂₄ arasındaki 7 adet hipotezi kapsamaktadır.

H₁₈: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile evinde ortak bilgisayar sahipliği arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₈ hipotezinin analizinde her iki değişkenin veri tipi nominal olduğundan Ki-Kare Testi kullanılmıştır.

Tablo 29
İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Bilgisayar Sahipliği (ortak) Arasındaki İlişki

Bilgisayar sahipliği (ortak)	İnternet Bankacılığı kullanıyor musunuz?		Toplam	(%)	Kabul Olasılığı (p)
	Evet	Hayır			
Seçilmedi	411	124	535	76,8	0,031
Evet	372	152	524	70,9	
Toplam	783	276	1059	73,9	

Ki-Kare analiz sonucuna göre;

Banka müşterileri için $p = 0,031 < 0,05$ olduğundan istatistiksel olarak anlamlıdır, H₁₈ hipotezi kabul edilir. İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile evinde ortak bilgisayar sahipliği arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 29** incelendiğinde evinde ortak bilgisayarı olan müşterilerin %70,9'u , olmayanların ise %76,8'i internet bankacılığı kullanmaktadır. Analiz sonucuna göre evde ortak bilgisayar sahipliği arttıkça internet bankacılığı kullanım oranı azalmaktadır.

H₁₉: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile kendilerine ait bilgisayar sahipliği arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₉ hipotezinin analizinde her iki değişkenin veri tipi nominal olduğundan Ki-Kare Testi kullanılmıştır.

Tablo 30
İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Bilgisayar Sahipliği (kendine ait) Arasındaki İlişkisi

Bilgisayar sahipliği (kendine ait)	İnternet Bankacılığı kullanıyor musunuz?		Toplam	(%)	Kabul Olasılığı (p)
	Evet	Hayır			
Seçilmedi	208	160	368	56,5	0,000
Evet	575	116	691	83,2	
Toplam	783	276	1059	73,9	

Ki-kare analiz sonucuna göre;

Banka müşterileri için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_{19} hipotezi kabul edilir. İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile kendilerine ait bilgisayar sahipliği arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 30** incelendiğinde kendine ait bilgisayar sahibi olan müşterilerin %83,2'si yani çoğu internet bankacılığı kullanıcıdır. Analiz sonucuna göre kendine ait bilgisayar sahipliği arttıkça internet bankacılığı kullanım oranı artış göstermektedir.

H₂₀: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile akıllı telefon sahipliği arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{20} hipotezinin analizinde her iki değişkenin veri tipi nominal olduğundan Ki-Kare Testi kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına **Tablo 31**'da yer verilmiştir.

Tablo 31
İnternet Bankacılığı Kullanım Tercihi ile Akıllı Telefon Sahipliği Arasındaki İlişki

Akıllı telefon	İnternet Bankacılığı kullanıyor musunuz?		Toplam	(%)	Kabul Olasılığı (p)
	Evet	Hayır			
Seçilmedi	83	112	195	42,5	0,000
Evet	700	164	864	81,0	
Toplam	783	276	1059	73,9	

Ki-kare analiz sonucuna göre;

Banka müşterileri için $p = 0,000 < 0,05$ olduğundan H_{20} hipotezi kabul edilir. İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile akıllı telefon sahipliği arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 31** incelendiğinde akıllı telefonu olmayan bireylerde internet bankacılığı kullanım oranının %42,5 iken akıllı telefonu olan bireylerde %81,0 olduğu görülmektedir. Toplam katılımcılarda akıllı telefon sahiplik oranı %81,5, internet bankacılığı kullanan bireylerde ise %89,3'tür. Bu bulgu toplumda akıllı telefon sahipliğinin oldukça yaygın olduğunu göstermektedir. Analiz sonucuna göre banka müşterilerinde akıllı telefon sahipliği arttıkça internet bankacılığı kullanım oranı artmaktadır.

H₂₁: Akıllı telefon sahipliği ile bankacılık işlemlerini gerçekleştirme yöntemi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{21} hipotezinin analizinde akıllı telefon sahipliği 2 grulu nominal değişken, bilişim skoru ise scale değişken olduğundan parametrik olmayan Mann-Whitney U Testi

kullanılmıştır. Mann-Whitney U Testi analiz sonuçlarına göre **Tablo 32**'deki veriler elde edilmiştir.

Tablo 32
Akıllı Telefon Sahipliği ile Bankacılık İşlemlerini Gerçekleştirme Yöntemi
Arasındaki İlişki

Bankacılık Yöntemi	Akıllı telefon	N	Sıra Ortalaması	Bankacılık İşlem Skor Ortalaması	Kabul Olasılığı (p)
Banka Şubesi	Seçilmedi	195	620,80	4,62	0,000
	Evet	864	509,51	4,13	
	Toplam	1059			
ATM	Seçilmedi	195	511,99	3,87	0,359
	Evet	864	534,06	3,86	
	Toplam	1059			
İnternet Bankacılığı	Seçilmedi	195	353,35	4,83	0,000
	Evet	864	569,87	6,87	
	Toplam	1059			
Telefon Bankacılığı	Seçilmedi	195	423,39	1,29	0,000
	Evet	864	554,06	2,08	
	Toplam	1059			

Mann-Whitney U analiz sonucuna göre;

Banka müşterileri için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_{21} kabul edilir. Akıllı telefon sahipliği ile internet bankacılığı, banka şubesi ve telefon bankacılığı kullanımı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Banka şubesi kullanımı incelediğinde akıllı telefonu olmayan müşterilerin sıra ortalamasının akıllı telefonu olanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre akıllı telefonu olmayan müşteriler banka şubelerini daha fazla tercih etmektedir.

İnternet ve telefon bankacılığı kullanımı değerlendirildiğinde ise akıllı telefonu olan müşterilerin sıra ortalamasının akıllı telefonu olmayanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla akıllı telefonu olan müşteriler internet ve telefon bankacılığını, akıllı telefonu olmayanlara göre daha fazla tercih etmektedir. Fakat banka şubelerini daha az tercih etmektedir.

Bankacılık yöntemlerinden Atm kullanımı ile ilgili Sigma değeri = $0,359 > 0,05$ olduğundan atm kullanımı ile akıllı telefon sahipliği arasında ilişki yoktur. **Tablo 32**

incelendiğinde akıllı telefon sahibi olan müşteriler ile olmayanların sıra ortalama değerlerinin birbirine çok yakın olduğu tespit edilmiştir.

H₂₂: İnternet Bankacılığı kullanım süresi ile internet bankacılığında gerçekleştirdiği işlem sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂₂ hipotezinin analizinde internet bankacılığı kullanım süresi 2’den fazla grup içeren nominal değişken, bilişim skoru ise scale değişken olduğundan parametrik olmayan Kruskal Wallis Testi kullanılmıştır.

Tablo 33
İnternet Bankacılığı Kullanım Süresi ile İnternet Bankacılığında Yapılan İşlem Sayısı Arasındaki İlişki

	İnternet Bankacılığı kullanım süresi	N	(%)	Sıra Ortalaması	Bankacılık İşlem Skor Ortalaması	Kabul Olasılığı (p)
İnternet Bankacılığı	0 - 1 yıl	89	11,36	182,90	4,38	0,000
	2 - 3 yıl	208	26,56	312,57	7,02	
	4 - 5 yıl	154	19,66	413,86	8,81	
	6 yıl ve üzeri	332	42,40	487,68	9,90	
	Toplam	783	100			

Kruskal Wallis analiz sonucuna göre;

Banka müşterileri için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H₂₂ hipotezi kabul edilir. İnternet Bankacılığı kullanım süresi ile internet bankacılığında gerçekleştirdiği işlem sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 33** incelendiğinde internet bankacılığını kullanım süresi arttıkça yapılan işlem sayısı sıra ortalamasının arttığı görülmektedir. Ayrıca internet bankacılığı kullanan müşterilerin %42,40’nın 6 yıl ve üzeri internet bankacılığı kullanıcısı olduğu saptanmıştır. Bu bulgu internet bankacılığı kullanan sadık bir müşteri kitlesinin varlığına dikkat çekmektedir. Analiz sonucuna göre, müşterilerin internet bankacılığı kullanım süresi arttıkça internet bankacılığında gerçekleştirdiği işlem sayısı artmaktadır.

H₂₃: İnternet Bankacılığı kullanım sıklığı ile internet bankacılığında gerçekleştirdiği işlem sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂₃ hipotezinin analizinde internet bankacılığı kullanım süresi 2'den fazla grup içeren nominal değişken, bilişim skoru ise scale değişken olduğundan parametrik olmayan Kruskal Wallis Testi kullanılmıştır.

Tablo 34
İnternet Bankacılığı Kullanım Sıklığı ile İnternet Bankacılığında Gerçekleştirdiği İşlem Sayısı Arasındaki İlişki

	İnternet Bankacılığı kullanım sıklığı	N	(%)	Sıra Ortalaması	Bankacılık İşlem Skor Ortalaması	Kabul Olasılığı (p)
İnternet Bankacılığı	Her gün	195	24,90	492,76	10,01	0,000
	Haftada birkaç kez	302	38,56	413,59	7,73	
	Haftada bir kez	177	22,60	357,06	8,74	
	Ayda bir kez	109	13,92	208,66	4,90	
	Toplam	783	100			

Kruskal Wallis analiz sonucuna göre;

Toplam katılımcılar için $P = 0,00 < 0,05$ olduğundan H₂₃ hipotezi kabul edilir. İnternet Bankacılığı kullanım sıklığı ile internet bankacılığında gerçekleştirdiği işlem sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır. **Tablo 34**'de internet bankacılığı kullanım sıklığı arttıkça yapılan işlem sayısı sıra ortalamasının arttığı görülmektedir. İnternet bankacılığı kullanan müşterilerin %38,56'sı haftada birkaç kez kullanmaktadır. Bunu %24,90 oranla her gün internet bankacılığı kullanan grup takip etmektedir. Analiz sonucuna göre, internet bankacılığı kullanım sıklığı arttıkça gerçekleştirdiği işlem sayısı artmaktadır.

H₂₄: İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile gelecekte tüm işlemlerin internetten yapılacağı fikri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂₄ hipotezinin analizinde her iki değişkenin veri tipi nominal olduğundan Ki-Kare Testi kullanılmıştır. Analiz sonuçları **Tablo 35**'te elde edilmiştir.

Analizde banka müşterileri Grup 1, banka çalışanları Grup 2 olarak ifade edilmiştir.

Tablo 35
İnternet Bankacılığı Kullanımı ile Gelecekte İşlemlerin İnternet Bankacılığında Yapılacağı Fikri Arasındaki İlişki

Grup	İnternet Bankacılığı kullanıyorsunuz?	Gelecekte şubeye gitmeden tüm bankacılık işlemlerinin internet bankacılığında yapılabileceğini düşünüyor musunuz?		Toplam	Kabul Olasılığı (p)
		Evet	Hayır		
Grup 1	Evet	640	143	783	0,000
	Hayır	152	124	276	
	Toplam	792	267	1059	
Grup 2	Evet	1513	346	1859	0,098
	Hayır	33	13	46	
	Toplam	1546	359	1905	
Toplam	Evet	2153	489	2642	0,000
	Hayır	185	137	322	
	Toplam	2338	626	2964	

Ki-kare analiz sonucuna göre;

Toplam katılımcılar için $p = 0,00 < 0,05$ olduğundan H_{24} hipotezi kabul edilir, istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır. İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile gelecekte tüm işlemlerin internetten yapılacağı fikri arasında anlamlı bir ilişki vardır. İnternet bankacılığı kullanan 2642 kişiden 2153'ü (%81,49) yani büyük bir kısmı gelecekte tüm işlemlerin internet bankacılığında yapılacağını düşünmektedir. İnternet bankacılığı kullanan katılımcıların %18,50'si ise gelecekte tüm işlemlerin internet bankacılığında yapılmayacağını düşünmektedir.

Grup 2'de $p = 0,098 > 0,05$ olduğundan banka çalışanları için internet bankacılığı kullanım tercihi ile gelecekte tüm işlemlerin internet bankacılığında yapılacağı fikri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. İnternet bankacılığı kullanıcılarından bu fikri savunan banka müşterilerinin oranı %81,73 iken banka çalışanlarının oranı da %81,38'dir. İnternet bankacılığı kullanmayan ve gelecekte tüm bankacılık işlemlerinin internetten yapılacağını düşünen banka müşterilerinin oranı %55,07 iken banka çalışanlarının oranı ise %71,73 olduğu görülmektedir. Bu bulgu internet bankacılığı kullanmanın banka müşterileri açısından gelecekte tüm işlemlerin internet bankacılığı üzerinden yapılacağı fikrine olumlu bakmasına daha fazla etkisi olduğunu göstermektedir.

Gerek banka müşterileri gerekse banka çalışanları açısından gelecekte tüm bankacılık işlemlerinin internet üzerinden gerçekleştirileceği fikri internet bankacılığı kullanımına bağlı olmaksızın katılımcıların çoğu tarafından desteklenmektedir.

3.5.3. Genel Değerlendirme

Tablo 36
Hipotez Kabul Tablosu

Hipotezler	Analiz Türü	Kabul Olasılığı	Durum
H ₁ : Bilişim skoru ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Mann Whitney U	0,000	KABUL
H ₂ : Bilişim skoru ile yerleşim yeri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kruskal Wallis	0,000	KABUL
H ₃ : Bilişim skoru ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kruskal Wallis	0,000	KABUL
H ₄ : Bilişim skoru ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kruskal Wallis	0,000	KABUL
H ₅ : Bilişim skoru ile çalışma durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kruskal Wallis	0,000	KABUL
H ₆ : Bilişim skoru ile gelir durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kruskal Wallis	0,000	KABUL
H ₇ : İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ki-kare	0,080	KABUL
H ₈ : İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile yerleşim yeri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ki-kare	0,000	KABUL
H ₉ : İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ki-kare	0,000	KABUL
H ₁₀ : İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ki-kare	0,000	KABUL
H ₁₁ : İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile çalışma durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ki-kare	0,000	KABUL
H ₁₂ : İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile gelir durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ki-kare	0,000	KABUL
H ₁₃ : Bilişim skoru yüksek olan bireyler internet bankacılığını daha çok kullanmaktadır.	Mann Whitney U	0,000	KABUL
H ₁₄ : Banka çalışanlarının bilişim skoru ile banka müşterilerinin bilişim skoru arasında anlamlı bir fark vardır.	Mann Whitney U	0,005	KABUL
H ₁₅ : Bilişim skoru ile cihaz sahipliği skoru arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Spearman Korelasyonu	0,000	RED
H ₁₆ : İnternet kullanım becerisi ile internet bankacılığı kullanım tercihi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Mann Whitney U	0,000	KABUL
H ₁₇ : Bilişim skoru ile bankacılık işlemlerini internet bankacılığı üzerinden gerçekleştirme durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Spearman Korelasyonu	0,000	RED
H ₁₈ : İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile evinde ortak bilgisayar sahipliği arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ki-kare	0,048	KABUL
H ₁₉ : İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile kendilerine ait bilgisayar sahipliği arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ki-kare	0,000	KABUL
H ₂₀ : İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile akıllı telefon sahipliği arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ki-kare	0,000	KABUL
H ₂₁ : Akıllı telefon sahipliği ile bankacılık işlemlerini gerçekleştirme yöntemi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Mann Whitney U	0,000	KABUL
H ₂₂ : İnternet Bankacılığını ne kadar süredir kullandığı ile gerçekleştirdiği işlem sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kruskal Wallis	0,000	KABUL
H ₂₃ : İnternet Bankacılığı kullanım sıklığı ile gerçekleştirdiği işlem sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kruskal Wallis	0,000	KABUL
H ₂₄ : İnternet bankacılığı kullanım tercihi ile gelecekte tüm işlemlerin internette yapılacağı fikri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Ki-kare	0,000	KABUL

Bu çalışmada, banka müşterileri ile banka çalışanlarının bilişim okuryazarlığı düzeyinin internet bankacılığı kullanımına etkisini araştırmak amacıyla toplam 2964 katılımcıya anket uygulanmıştır. Ankete banka müşterilerinden 1059 kişi, banka çalışanlarından 1905 kişi katılmıştır.

Cinsiyet açısından bilgi ve iletişim teknolojileri kullanım becerileri incelendiğinde erkeklerin bilişim okuryazarlık düzeyinin kadınlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, erkeklerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kadınlara göre daha iyi kullandığını göstermektedir. İl merkezinde yaşayan katılımcıların bilişim skorları kırsal kesimde yaşayan katılımcıların bilişim skorlarından daha yüksek çıkmıştır. Buna göre bilişim okuryazarlık seviyesi yerleşim yerine bağlı olup kırsal kesimden il merkezine gidildikçe artış göstermektedir. Bilişim skoru yaş grupları açısından incelendiğinde ise yaş arttıkça bilişim okuryazarlığının azaldığı tespit edilmiştir. Bilişim skoru en yüksek olan grup 18-24 yaş aralığındaki gençler iken bilişim skoru en düşük olan grup 65 yaş ve üzerine ait olduğu saptanmıştır. Ayrıca eğitim seviyesi arttıkça bilişim skorunun belirgin bir şekilde arttığı sonucuna varılmıştır. En yüksek bilişim skorunun doktora mezunlarına ait olduğu tespit edilmiştir. Çalışma durumu açısından bilişim skoru incelendiğinde en yüksek bilişim skorunun öğrencilere ait olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu toplumda bilişim okuryazarlığı en yüksek olan grubun öğrenciler olduğunu ortaya koymaktadır. En düşük bilişim skoru ise emeklilere aittir. Çalışmanın bulgularına göre toplumda gelir durumu arttıkça bilişim okuryazarlığının arttığı görülmüştür.

Banka müşterilerinin internet bankacılığı kullanım oranı %73,93 iken banka çalışanlarının %97,58 olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular toplumda genel olarak internet bankacılığı kullanım oranının yüksek olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda banka çalışanlarının internet bankacılığı kullanım oranı çok yüksek olduğundan demografik değişkenlerle ilişkisi incelenmemiştir. Banka müşterilerinin demografik özelliklerine göre internet bankacılığı kullanım oranı ele alındığında cinsiyet açısından erkeklerin kadınlara göre daha fazla internet bankacılığı kullandığı ortaya çıkmaktadır. Kadınların internet bankacılığı kullanım oranı %62, erkeklerin %80'dir. Yerleşim yeri açısından il merkezinden kırsala doğru gidildikçe internet bankacılığı kullanım oranının azaldığı görülmektedir. İl merkezinde internet bankacılığı kullanım oranı %91 iken köyde %57'dir. Bunun sebepleri internet erişim sorunu veya bilişim okuryazarlık

seviyesindeki farklılıklar olabileceği düşünülmektedir. İnternet bankacılığı kullanan katılımcıların çoğunluğu 25-34 yaş aralığındadır. Bu yaş aralığındaki katılımcılar genellikle kamu ve özel sektör çalışanlarından oluşmaktadır. Ayrıca yaş ilerledikçe internet bankacılığı kullanım oranının azaldığı tespit edilmiştir. Eğitim düzeyi arttıkça internet bankacılığı kullanım oranının artış gösterdiği sonucuna varılmıştır. İnternet bankacılığı kullanım oranının en düşük olduğu (%14,2) grup ise ilköğretim mezunlarıdır.

İnternet bankacılığı kullananların büyük kısmının kamu ve özel sektör çalışanlarından oluştuğu görülmektedir. Ayrıca internet bankacılığı kullanım oranının kamu çalışanlarında %84,0, özel sektör çalışanlarında %82,8 ve öğrencilerde %63,6 iken emeklilerde %35,1, ev hanımlarında %25,0 olduğu tespit edilmiştir. Emekli müşteriler özellikle kamu bankaları için büyük bir müşteri kitlesi oluşturmaktadır. Fakat en düşük bilişim skorunun emeklilere ait olması, bankaların emekliler için düzenleyeceği internet bankacılığı kullanımına yönelik kampanyaların verimsiz olacağını göstermektedir. Gelir durumu açısından incelendiğinde gelir düzeyi arttıkça internet bankacılığı kullanım oranının arttığı ortaya çıkmaktadır.

Sonuç olarak toplumda internet bankacılığı kullanım oranı bireylerin cinsiyeti, yerleşim yeri, yaşı, eğitim durumu, çalışma durumu ve gelir durumuna bağlı olarak değişmektedir. Demografik değişkenler açısından bilişim okuryazarlığında olduğu gibi internet bankacılığı kullanımında da toplumda sayısal bölünme söz konusudur.

İnternet bankacılığı kullanan bireylerin bilişim skorlarının kullanmayanlara göre çok daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Buna göre toplumda bilişim okuryazarlığı yüksek olan bireylerin internet bankacılığı kullanmaya daha yatkın olduğu söylenebilir. Banka çalışanları ile banka müşterilerinin bilişim skoru ortalamaları incelendiğinde ise banka çalışanlarının banka müşterilerinden daha yüksek ortalamaya sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bankacıların belli bir eğitim seviyesinin üzerinde ve teknolojiyle içiçe olduğu dikkate alınırsa bankacıların bilişim skorunun daha yüksek olması beklenen bir sonuçtur. Ayrıca katılımcıların internet kullanım becerisi arttıkça internet bankacılığı kullanım oranının arttığı gözlemlenmiştir. Evlerinde bilgisayarı olan bireylerin çoğunun internet bankacılığı kullanıcısı olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analizlerde akıllı telefon sahipliğinin de internet bankacılığı kullanımını arttırdığı görülmüştür. Akıllı telefonu olmayan banka müşterilerinde internet bankacılığı kullanım oranı %42,5 iken akıllı

telefon sahibi olanlarda %81'dir. Bu bulgu, akıllı telefon sahipliğinin internet bankacılığı kullanımına önemli ölçüde etki ettiğini göstermektedir. Banka müşterilerinin internet bankacılığı kullanım süresi ve sıklığı arttıkça internet bankacılığında gerçekleştirdiği işlem sayısı artmaktadır.

İnternet bankacılığı kullanan 2642 kişiden 2153'ü (%81) yani büyük bir kısmı gelecekte tüm işlemlerin internet bankacılığında yapılacağını düşünmektedir. Gerek banka müşterileri gerekse banka çalışanları açısından gelecekte tüm bankacılık işlemlerinin internet üzerinden gerçekleştirileceği fikri internet bankacılığı kullanımına bağlı olmaksızın katılımcıların çoğu tarafından desteklenmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilgi ve İletişim Teknolojileri kullanımı günlük hayatta hemen her alanda karşımıza çıkmaktadır. Bu sebeple yaşamlarını daha kaliteli sürdürebilmek amacıyla toplum açısından bilişim okuryazarlığı kavramı gün geçtikçe önem kazanmaktadır. Bununla birlikte toplum içinde BİT kaynaklarına erişim ve kullanımda eşitsizlikler yaşanmaktadır. Bu eşitsizlikler literatürde sayısal bölünme kavramı ile anılmaktadır. Bilişim teknolojilerindeki yenilikleri yakından takip eden ve uygulayan sektörlerden biri de bankacılık sektörüdür.

Bu tez çalışmasının amacı, banka müşterileri ile banka çalışanlarının bilişim okuryazarlık seviyelerinin belirlenerek internet bankacılığı kullanımı üzerine etkilerini araştırmaktır. Bu kapsamda, Vakıfbank Çarşı/Adapazarı Şubesi müşterileri ve diğer banka müşterilerinden toplam 1059 kişiye yüzyüze-çevrimiçi anket tekniği uygulanmıştır. Buna ek olarak, Türkiye genelinde Vakıfbank çalışanlarından 1905 kişiye çevrimiçi anket yöntemi uygulanarak araştırma verileri elde edilmiştir. Anket çalışmasına toplam katılım 2964 kişidir. Bilişim okuryazarlığı seviyesini belirlemek amacıyla katılımcıların bilişim skoru hesaplanmıştır. Bir bireyin alacağı bilişim skoru 0-132 puan arasında değişmektedir. Ayrıca müşterilerin bankacılık işlemlerini hangi yöntemle yaptıklarını belirlemek amacıyla bankacılık işlem skoru hesaplanmıştır.

Literatürde çoğunlukla bilişim okuryazarlığı ile ilgili eğitim alanında yapılmış çalışmalara rastlanmıştır. İnternet bankacılığı ile ilgili daha çok müşteri memnuniyeti, güvenlik, internet bankacılığının kullanıp kullanmama nedenlerini irdeleyen çalışmalar bulunmaktadır. Genel kanı, bir toplumda bilişim okuryazarlığı arttıkça bankaların internet bankacılığı, mobil bankacılık gibi hizmetlerini kullanım oranının da artacağı yönündedir (Mols, 2000). Bu çalışma, bilişim okuryazarlığı ile internet bankacılığı ilişkisini incelemesi açısından önem teşkil etmektedir.

Araştırma sonuçları cinsiyet açısından ele alındığında; erkeklerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kadınlara göre daha etkin bir şekilde kullandığı ortaya çıkmaktadır. Şehir merkezinde yaşayan bireyler kırsal kesimde yaşayan bireylere oranla teknolojiyi daha fazla ve bilinçli bir şekilde kullanmakla birlikte şehir merkezinde ilçeye, kırsal kesime doğru gidildikçe bir azalma gözlemlenmiştir.

Yaşa bağı olarak tespit edilen en önemli sonuçlardan biri 18-24 yaş aralığındaki bireylerin bilişim skorlarının diğerlerine oranla daha yüksek olması ve en yüksek bilişim skoruna sahip olmalarıdır. Bu sonucun muhtemel sebeplerinden biri bu aralıktaki bireylerin üniversite öğrencisi olması ve bilgi ve iletişim teknolojilerini yakından takip etmeleridir. Diğer beklenen bir sonuç ise emekli olan 65 yaş üzerindeki bireylerin neredeyse bu teknolojilerden haberdar olmamalarıdır. Bu bakımdan iki nesil arasında sayısal uçurumun olduğu açıkça görülmektedir. Bu bulgu, genç neslin teknolojiyi yakından takip ettiğini göstermekte, ilerleyen yıllarda toplum içindeki sayısal bölünmenin azalacağı yönünde iyiye işaret etmektedir. Eğitim seviyesi açısından değerlendirdiğinde varılan sonuç doktora mezunlarının sayıları az olmakla birlikte en yüksek bilişim skoruna sahip olduklarıdır.

Araştırma sonuçlarına göre eğitim seviyesi arttıkça bilişim skoru artmaktadır. Dolayısıyla ülke genelinde eğitim seviyesini artırmaya yönelik yapılacak olan çalışmalar ve politikalar sayısal bölünmenin azaltılması konusunda önem kazanmaktadır. Nesiller ve yaş grupları arasındaki sayısal bölünmeyi önlemek amacıyla alınacak tedbirler bireylerin ilk kez okuma yazma eğitimi aldıkları sıralarda başlamalıdır. Çalışma durumu açısından en yüksek bilişim skorunun öğrencilere ait olması bu düşüncüyü desteklemektedir.

Çalışmanın bankacılık sektörü açısından en önemli sonucu ankete katılan banka müşterilerinin %74'ünün internet bankacılığı kullanmasıdır. Bununla birlikte gelecekte tüm bankacılık işlemlerinin şubeye gitmeden gerçekleştirilebileceğini düşünen bireylerin oranı bir hayli yüksektir. Bu bulgulara istinaden önümüzdeki yıllarda banka şubelerinin kaldırılması çok uzak bir gelecek değildir. Ankete katılan tüm katılımcılar değerlendirildiğinde akıllı telefon kullanım oranı %88 gibi çok yüksek bir orandır. Günümüzde bankaların akıllı telefon uygulamaları çok işlevsel olmamakla birlikte bu oran göz önünde bulundurulduğunda bankaların bu alanda yapacakları çalışmalar ile sektörde kendilerine yeni bir pazar sağlamaları kaçınılmazdır.

İnternet bankacılığını en az kullanan kullanıcı grubu ev hanımları ve emeklilerdir. Emekli müşteriler özellikle devlet bankaları için büyük bir müşteri kitlesi oluşturmasına rağmen en düşük bilişim skoruna sahip olmaları internet bankacılığı kullanımına teşvik etmek için yapılacak kampanyaların yeterli olmayacağını göstermektedir. Bunun yerine

şube lokasyonu emekli müşterilere daha iyi hizmet verebilmek amacıyla dizayn edilmelidir. Bilişim skoru yüksek olan müşteriler ise daha fazla internet bankacılığı kullanımına teşvik edilmelidir.

Çalışma sonuçlarına göre internet bankacılığını en etkin kullanan müşterilerin kamu ve özel sektör çalışanları olduğu tespit edilmiştir. Buna bağlı olarak bankalar, kamu ve özel sektör çalışanı olan müşterilerinin internet bankacılığı kullanım oranını arttırmaya yönelik stratejiler geliştirmelidirler. Bankaların web sitesinde müşteriye özel menüler düzenlenerek internet bankacılığında yapılan işlem çeşitliliğini arttırmaya yönelik kampanyalar yapılabilir. Bankalar bu kesimdeki müşterilerin internet bankacılığı hizmetiyle ilgili eleştirilerini dikkate alarak taleplerine karşılık vermelidir. Böylece bankalar müşterilerine zaman ve mekandan bağımsız özel hizmet sunarak müşteri memnuniyeti sağlayacaktır. Bunun yanında şube yükünü hafifleterek maliyetten kazanç elde edeceklerdir.

Bu çalışmanın bankacılık sektörüne pratik olarak sağlayacağı en önemli katkılarında biri de müşterilerin bankacılık işlemini hangi yöntemle gerçekleştirdiğini ortaya koymasıdır. Bankalar, müşteri profiline göre müşterilerin yaptığı işlemleri, hangi yöntemi tercih ettiklerini, kullanım eğilimlerini saptayıp o servisleri iyileştirmeye yönelik tedbirler alabilir ve müşterilerine önerilerde bulunabilirler.

İleriye yönelik olarak; kırsal kesimde yaşayan bireylerin sayısal bölünme kavramından etkilenmemesi için önlem alınması gerekmektedir. Aynı zamanda bu bireylerin sayısal bölünmeye sebep olan devletin sorumluluğunda olan konuların giderilmesi gerekmektedir. Bu konuların giderilmesine yönelik olarak; bilişim skorları yüksek olan üniversite öğrencilerinin sivil toplum kuruluşları aracılığı ya da kulüpler aracılığıyla buradaki bireylerin teknoloji ile olan etkileşimlerini, bakış açılarını değiştirmek üzere çalışmalar düzenlenebilir.

Devlet politikası olarak halk eğitim merkezlerinde ev hanımlarına temel bilgi teknolojileri ile ilgili kurslar verilebilir. Eğitimde daha küçük yaşlardaki bireylerle bilgisayar ve internetin bilinçli kullanımını kazandırmaya yönelik düzenlemeler yapılabilir.

Hayatımızın vazgeçilmez parçası haline gelen BİT kullanımını arttırmaya yönelik politikaların geliştirilmesiyle birlikte toplumdaki sayısal bölünme oranı zamanla azalacaktır. İleriye yönelik olarak bu eşitsizlik azaldıkça teknoloji tüketen bireyler, teknoloji üreten bireyler haline dönüşebilecektir.

Gelecek zamanlarda yapılacak bilimsel çalışmalara ışık tutması açısından Bilişim Okuryazarlığının tespit edilmesinde kullanılan Bilişim Skoru bir uzman görüşü alınarak yeniden hesaplanabilir. Çalışma sonuçları bu çalışma ile karşılaştırılabilir.

Aynı zamanda bir karar destek sistemi tasarlanarak bireylerin demografik bilgilerinden yola çıkılarak bilişim okuryazarlığı ile ilgili sonuçların tahmin edileceği bir çalışma yapılabilir.

İleride yapılacak çalışmalarda örneklem değiştirilerek internet bankacılığının farklı örneklerde bilişim skoru ile ilişkisi irdelenebilir. Çalışmadan elde edilen erilerin bir kısmı Yapay Sinir Ağı ile eğitilerek kalan kısımları test edilerek bir sistem geliştirilebilir. Veriler giriş yapıldığı zaman çıktı olarak bilişim okuryazarlığını tespit eden bir sistem tasarlanabilir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

Altunışık, R., R. Coşkun, S. Bayraktaroğlu ve E. Yıldırım (2010), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı*, 6. Baskı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık

Sürelî Yayınlar

Abdallah, G.M., A.B. Abdallah ve K.B. Hamdan (2014), “*The Impact of Supplier Relationship Management on Competitive Performance of Manufacturing Firms*”, *International Journal of Business ve Management*. 9.2, 192-202.

Akıncı, Serkan, Aksoy, Şafak and Atılğan, Eda (2004), *Adoption of Internet Banking among Sophisticated Consumer Segments in an Advanced Developing Country*, *The International Journal of Bank Marketing*, Vol.22, No.3:212-3232.

Arslan, A. (2012), “*İllere ait sosyo-ekonomik ve demografik faktörlerin internet bankacılığını kullanan aktif müşteri sayıları üzerindeki etkisinin incelenmesi*”, *International Journal of Human Sciences*. (9)2, 288-302.

Banker, R., Mitra, S. ve Sambamurthy, V. (2011), “*The Effects of Digital Trading Platforms on Commodity Prices in Agricultural Supply Chains*”, *MIS Quarterly*, 35 (3), 599–611.

Barışık, S. ve Temel, H. (2007), “*İnternet Bankacılığı Kullanımında Güvenlik Unsurlarının Bilinirliği (Anket Uygulamasına Dayalı Spss Çözümlemesi)*”, *Kmü Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, p136-160

Bayraktaroğlu, A. (2012), “*Bireylerin İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Alan Araştırması*”, *Business and Economics Research Journal* Volume 3 Number 4 2012 pp. 57-75

Bikson, K. ve Panis, C. (2000), “*Citizens, Computers, and Connectivity: A Review of Trends*”, *Rand Corporation, Santa Monica, CA*.

Bonfadelli, H. (2002), “*The Internet and knowledge gaps*”, *European Journal of Communication* 17, 65–84.

- Brodie, M. ve diğerkleri (2000), “*Health information, the Internet, and the digital divide*”, Health Affairs, 19, pp.255–265.
- Çakmak, A., Güneşer, M. ve Terzi, H. (2011), “*Bankaların Müşterilerine Sunduğu İnternet Bankacılığı Hizmetinin Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesi: Karabük Şehir Merkezinde Uygulama*”, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı: 31 Yıl:2011/2, s1-30.
- Compaine, B. (2001), “*The Digital Divide: Facing a Crisis or Creating a Myth?*”, MIT Press, Cambridge MA.
- Crenshaw, E. ve Robinson, K. (2006), “*Jump-Starting the Internet Revolution: How Structural Conduciveness and Global Connections Help Diffuse the Internet*”, Journal of the Association of Information Systems, 7 (1), 4–18.
- Cruz-Jesus, F., Oliveira, T. ve Bacao, F. (2012), “*Digital Divide Across the European Union*”, Information and Management, 49 (6), 278-291.
- Cuervo, MRV. ve Menendez, AJL. (2006), “*A Multivariate Framework for the Analysis of the Digital Divide: Evidence for the European Union*”, Information and Management, 43 (6), 756–766.
- Cunningham, Lawrence F., Gerlach, James and Harper, Michael.D. (2005), “*Perceived Risk and E-Banking Services: An Analysis from the Perspective of the Consumer*”, Journal of Financial Services Marketing, 10/2:165-179
- Çınar, O., Yavuz, S. ve Aslan, İ. (2011), “*Akademisyenlerin İnternet Bankacılığı Hakkındaki Tutum, Düşünce Ve Davranışları: Erzincan Üniversitesi Örneği*”, SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, s103-124
- Çılan, ÇA., Bolat, BA. ve Coşkun, E. (2009), “*Analyzing Digital Divide Within and Between Member and Candidate Countries of European Union*”, Government Information Quarterly, 26 (1), 98-105.
- Davis, F. (1993), “*User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioural Impacts*”, International Journal of Man-Machine Studies 38: 475–87.

- Demirdogen, O. ve diğeri (2010), “*Customer Risk Perceptions Of Internet Banking – A Study In Turkey*”, The Journal of Applied Business Research, 2010 Volume 26, Number 6, s57-68
- Dewan S. ve Riggins FJ. (2005), “*The Digital Divide: Current and Future Research Directions*”, Journal of the Association for Information Systems, 6 (12), 298-337.
- Dewan, S., Ganley, D. ve Kraemer, K. (2005), “*Across the Digital Divide: A CrossCountry Analysis of the Determinants of IT Penetration*”, Journal of the Association of Information Systems, 6 (12), 409–432.
- Dewan, S., Ganley, D. ve Kraemer, K. (2010), “*Complementarities in the Diffusion of Personal Computers and the Internet: Implications for the Global Digital Divide*”, Information Systems Research, 21 (4), 925–941.
- Doctor, R. (1991), “*Information technologies and social equity – confronting the revolution*”, Journal of The American Society for Information Science 42 (3), 216–228.
- Doong, S. ve Ho, S. (2012), “*The Impact of ICT Development on the Global Digital Divide*”, Electronic Commerce Research and Applications, 11 (5), 518-533.
- Dündar, D. (2002), “*Üç Büyük İlde İnternet Kullanıcılarının Sosyo-Ekonomik Yapısının Karşılaştırılması*”, Journal of İstanbul Kültür University, Vol. 2, 2002, s.97-108
- Flaviàn, Carlos, Guinaliu, Miguel and Torres, Eduardo (2006), “*How Bricks-and-Mortar Attributes affect Online Banking Adoption*”, The International Journal of Bank Marketing, Vol.24, No.6:406-420
- Furst, Karen, Lang, William, W. and Nolle, Daniel E. (2002), “*Internet Banking*”, Journal of Financial Services Research, Vol:22, No;1-2, pp.95-117
- Geçer, A. ve Dağ, F. (2010), “*Üniversite Öğrencilerinin Bilgisayar Okur-Yazarlık Düzeylerinin Belirlenmesi: Kocaeli Üniversitesi Örneği*”, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi. Haziran 2010. Cilt:VII, Sayı:I, 20-44

- Gerrard, Philip, Cunningham, J.Barton and Devlin, James F. (2006), “*Why consumers are not Using Internet Banking: A Qualitative Study*”, Journal of Services Marketing, 20(3):160-168
- Goldfarb, A. ve Prince J. (2008), “*Internet Adoption and Usage Patterns Are Different: Implications for the Digital Divide*”, Information Economics and Policy, 20 (1), 2-15.
- Gülmez, Mustafa and Kitapçı, Olgun (2006), “*Internet Bankacılığı ve Müşteri Davranışları: Cumhuriyet Üniversitesi Akademik ve İdari Personeline Yönelik Bir Uygulama*”, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2:83-100
- Hargittai, E. (1999), “*Weaving the Western Web: Explaining Differences in Internet Connectivity Among OECD Countries*”, Telecommunications Policy (23), 1999, pp. 701–718
- Hargittai, E. (2001), “*Second-Level Digital Divide : Mapping Differences in*”, Telecommunications Policy, 2001, pp.1–19.
- Hassani, S.N. (2006), “*Locating digital divides at home, work, and everywhere else*”, Poetics, 34, pp.250–272.
- Hernandez, Jose Mauro C. and Mazzon, Jose Afonso (2007), “*Adoption of Internet Banking: Proposition and Implementation of an Integrated Methodology Approach*”, The International Journal of Bank Marketing, 25(2):72-85
- Howland, J. (1998), “*The ‘digital divide’: are we becoming a world of technological ‘haves’ and ‘have-nots’?*”, Electronic Library, 16 (5) (1998), pp. 287–289
- Hutchinson, Damien and Warren, Matthew (2003), “*Security for Internet banking: A Framework*”, Logistic Information Management, 16(1):64-73
- Karavidas, M., Lim, N. ve Katsikas, S. (2005), “*The effects of computers on older adult users*”, Computers in Human Behavior, 21, pp.697–711.
- Kılıç, Ç. (2011) “*Küreselleşen Dünyada Dijital Bölünme Sorunu*”, Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi, 13 (1), 81-91.

- Kılınç, A. ve Salman, S. (2007), “*Fen ve Matematik Alanları Öğretmen Adaylarında Bilgisayar Okuryazarlığı*”, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 2, Sayı 2, Aralık 2006, ss. 150-166.
- Korkmaz, Sezer and Gövdeli, Yasemin Esra (2005), “*Türk Bankacılığında Alternatif Dağıtım Kanalları ve Ürünleri ile Bunların Gelişiminde ve Pazarlanmasında Eğitimin Rolü*”, Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi, 15:1-12
- Leigh, A. ve Atkinson, R. (2001), “*Clear thinking on the digital divide*”, Progressive Policy Institute, June 2001, pp23-35.
- Lenhart, A. ve Horrigan, J. (2003), “*Re-visualizing the digital divide as a digital spectrum*”, IT&Society 5, 23–29.
- Lenhart, A., Horrigan, J., Rainie, L., Allen, K., Boyce, A., Madden, M., O’Grady, E. (2003), “*The ever-shifting Internet population: a new look at Internet access and the digital divide*”, Pew Internet & American Life Project, April 2003, pp34-45.
- Liao, Zigi and Cheung, Michael T. (2002), *Internet-based e-banking and Consumer Attitudes: An Empirical Study*, Information & Management, 39:283-295
- Littler, Dale and Melanthiou, Demetris (2006), “*Consumer Perceptions of Risk and Uncertainty and The Implications for Behavior towards Innovative Retail Services: The Case Of Internet Banking*, Journal of Retailing and Consumer Revoices, Vol:13:431-443
- Madden, M. ve Rainie, L. (2003), “*America’s online pursuits: the changing picture of who’s online and what they do*”, Retrieved April 8, 2005 (http://www.pewInternet.org/pdfs/PIP_Online_Pursuits_Final.PDF).
- Mardikyan, S., Yıldız, E. A., Ordu, M. D., ve Şimşek, B. (2015), “*Examining the Global Digital Divide: A Cross-Country Analysis*”, Communications of the IBIMA, Vol. 2015 (2015), Article ID 592253, DOI: 10.5171/2015.592253.
- Markey, E. (1994), “*Information technology and low-income, inner city communities*”, Urban Technology, 1995; 3(1):1–17.

- Mols, N.P. (2000), *“The internet and services marketing- the case of Danish retail banking”*, Internet research: Electronic Networking Applications and Policy, Vol. 10. Number 1, pp.7-18.
- Nochai, R. ve Nochai, T. (2013), *“The Impact of Internet Banking Service on Customer Satisfaction in Thailand: A Case Study in Bangkok”*, International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS) Volume 1, Issue 1 (2013) ISSN 2320–4044 (Online), 101-105
- Ono, H. ve Zavodny, M. (2003), *“Gender and the Internet”*, Social Science Quarterly 84, 111–121.
- Öztürk, L. (2002), *“Dijital Uçurumun Küresel Boyutları”*, Ege Academic Review, 2002, vol. 2, issue 1, pages 129-139
- Pala, E. ve Kartal, B. (2010), *“Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı ile İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Pilot Araştırma”*, Yönetim ve Ekonomi, Yıl:2010 Cilt:17 Sayı:2
- Peter, J. ve Valkenburg, P.M. (2006), *“Adolescents’ internet use: Testing the “disappearing digital divide” versus the “emerging digital differentiation” approach”*, Poetics, 34, pp.293–305.
- Pew Internet & American Life Project (2005), *“The mainstreaming of online life.”* Trends 2005.
- Pick J. ve Azari, R. (2008), *“Global Digital Divide: Influence of Socioeconomic, Governmental, and Accessibility Factors on Information Technology”* Information Technology for Development, 14 (2), 91-115.
- Robinson, J., DiMaggio, P. ve Hargittai, E. (2003), *“New social survey perspectives on the digital divide”*, IT & Society 5, 1–22.
- Rogers, E. (2001), *“The digital divide”*, Convergence, 7 (4) (2001), pp. 96–111
- Rowley, Jennifer (2006), *“An Analysis of the e-service Literature: towards a Research Agenda”*, Internet Research, Vol:16, No:3:339-359

- Selwyn, N. (2003), “*Apart from technology: Understanding people’s non-use of information and communication technologies in everyday life*”, *Technology in Society*, 25, pp.99–116.
- Selwyn, N. (2004), “*Reconsidering Political and Popular Understandings of the Digital Divide*”, *Poetics*, 6(3), pp.341–362.
- Selwyn, N. (2006), “*Digital division or digital decision? A study of non-users and low-users of computers*”, *Poetics*, 34(4-5), pp.273–292.
- Selwyn, N., N. Marriott ve Marriott P. (2000), “*Net Gains or Net Pains? Business Students’ Use of the Internet in University*”, *Higher Education Quarterly* 54(2): 166–86.
- Sohail, M.S. ve Shanmugham, B. (2003), “*E-banking and Customer Preference in Malaysia: An Empirical Investigation*”, *Information Science*, 150, pp:207-217
- Strover, S. (2003), “*Remapping the digital divide*”, *The Information Society* 19, 275–277.
- Suh, Bomil and Han, Ingoo (2002), “*Effect of Trust on Customer Acceptance of Internet Banking*”, *Electronic Commerce Research and Applications*, 1:247-263
- Şen, A. ve Akdeniz, S. (2012), “*Sayısal Uçurumla Başetmek: Oecd Trendleri Ve Türkiye*”, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi / 2012 Cilt: VII Sayı: I*
- Talukdar, D. ve Gauri, D (2011), “*Home Internet Access and Usage in The USA: The Trends in the Socio-Economic Digital Divide*”, *Communications of the Association for Information Systems*, 28, 185–198.
- Techatassanasoontorn, A. ve Kauffman, R. (2005), “*Is There a Global Digital Divide for Digital Wireless Technologies?*”, *Journal of the Association for Information Systems*, 6 (12), 338–382.
- Toso, S., Atlı, Ş. ve Mardikyan, S. (2015), “*Türkiye’nin Bölgeleri Arasında Sayısal Uçurum*”, *The Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management*, pp.41–49.

- Townsend, A. (2004), “*Web belongs to us: how we can shut out spam and join the cyber social club*”, *The Independent on Sunday – Business Section*, 4th April.
- Turan, A. ve Çolakoğlu, E. (2008), “*Yüksek Öğretimde Öğretim Elemanlarının Teknoloji Kabulü Ve Kullanımı: Adnan Menderes Üniversitesinde Ampirik Bir Değerlendirme*”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1) 2008, 106-121
- US Department of Commerce (1995), “*Falling through the net: a survey of the ‘have nots’ in rural and urban America*”, Washington, DC: US Department of Commerce; 1995.
- Usta, R. (2005), “*Tüketicilerin İnternet Bankacılığını Kullanmama Nedenleri Üzerine Bir Araştırma*”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (2) 2005, 279-290
- Ustasüleyman, T. ve Eyüboğlu, K. (2010), “*Bireylerin İnternet Bankacılığını Benimsemesini Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli ile Belirlenmesi*”, *BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar Cilt:4, Sayı:2, 2010, s11-38*
- Van Dijk, J. a G.M. (2006), “*Digital divide research, achievements and shortcomings*”, *Poetics*, 34, pp.221–235.
- Wagner, N., Hassanein, K. ve Head, M. (2010), “*Computer use by older adults: A multi-disciplinary review*”, *Computers in Human Behavior*, 26(5), pp.870–882.
- Wills, M. (1999), “*Bridging the digital divide*”, *Adults Learning* 1999; Dec:10–11.
- Wilson, A. (1987), “*The information rich and the information poor*”, *ASLIB Proc.*, 39 (1) (1987), pp. 1–6

Bildiriler

- Altan ve Karasioğlu (2004), “*İnternet Bankacılığının Toplum Katmanlarıncı Kullanımı Üzerine Bir Araştırma*”, 3.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 2004, s. 607.
- Dinçer, S. ve diğerleri (2012), “*İlköğretim Öğrencilerinin Bilgisayar Okuryazarlık Düzeyleri ve Bilgisayar Derslerine Karşı Tutumları*”, *Akademik Bilişim’12*, pp.107–112.

Karagöz, İ. ve diğerleri (2007), “*Meslek Yüksekokullarına Sınavsız Gelen Öğrencilerin Bilgisayar Okur Yazarlığı Düzeylerinin Belirlenmesi*”, Akademik Bilişim’07, pp.567–571.

Reis, Z., Gülseçen, S. ve Bayrakdar, B., 2010, *Güvenli İnternet Bankacılığı Eğitim Sistemi: GIBES*, Akademik Bilişim’10 - XII, s415-421

Tezler

Altun, Ö. (2012), “*Factors Affecting the Use of Internet Banking; the Case of Northern Cyprus*”, Yüksek Lisans Tezi, Eastern Mediterranean University, Institute of Graduate Studies and Research

İnternet Kaynakları

Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim Teknolojileri Müdürlüğü, 2010, *2010-2015 Stratejik Planı*, http://sgb.meb.gov.tr/Str_yon_planlama_V2/MEBStratejikPlan.pdf

Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, 2012, *2013-2017 Stratejik Planı*, http://www.sp.gov.tr/upload/xSPStratejikPlan/files/Tbboe+Bilim_Sanayi_ve_Teknoloji_Bakanlig_i_2013-2017_Stratejik_Planı.pdf

Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP), 2001, “*Are ICT Policies Addressing Gender Equality?*”, http://www.unescap.org/wid/04widresources/11widactivities/01ictegm/backgroundpa_per.pdf

Kiiski S. and Pohjola M. (2001). Cross-country diffusion of the Internet, available at <http://www.wider.unu.edu/publications/dps/DP2001-11.pdf>

Luxembourg, Y., 2013, *IT Costs – The Costs, Growth And Financial Risk Of Software Assets*

Marcelle G. (2000). Gender, Justice and ICTs
<http://www.un.org/womenwatch/daw/csw/marcelle.htm>

Naace, ITTE, and the Computing at School Working Group, 2012, *ICT and Computer Science in UK schools, 2012*,

<http://www.computingschool.org.uk/data/uploads/ICT%20and%20CS%20joint%20statement.pdf>

Organization for Economic Co-operation and Development (2001).

The White House, <https://www.whitehouse.gov/issues/technology#id-4>, 21st Century Digital Infrastructure, ET:2015-05-11

EKLER

Ek 1 : Banka Müşterilerinin Bilişim Okuryazarlığının Değerlendirilmesi Anketi

1) Cinsiyetiniz		O Kadın	O Erkek
------------------------	--	---------	---------

2) Yerleşim yeriniz		
İl merkezi	İlçe merkezi	Köy ve Benzeri
O	O	O

3) Yaş aralığınız					
18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 ve üzeri
O	O	O	O	O	O

4) Eğitim durumunuz					
İlköğretim	Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora
O	O	O	O	O	O

5) Çalışma durumunuz						
Kamu	Özel Sektör	Emekli	İşyeri Sahibi	Öğrenci	Ev Hanımı	İşsiz
O	O	O	O	O	O	O

6) Gelir durumunuz				
0 – 1000 TL	1001 – 2000 TL	2001 – 3000 TL	3001 – 4000 TL	4001 TL ve üzeri
O	O	O	O	O

7) Aşağıdaki cihaz vb. aygıtlardan hangisine sahipsiniz?		Evet	Hayır
Bilgisayar (Evde herkese ait ortak bilgisayar)		O	O
Bilgisayar (Kendinize ait bir masaüstü veya dizüstü)		O	O
Akıllı telefon		O	O
Tablet		O	O
İnternet bağlantısı		O	O

8) Bilgisayar kullanım sıklığınız					
Her gün sürekli	Her gün birkaç saat	Haftada birkaç saat	Haftada birkaç gün	Ayda birkaç saat	Hiç
O	O	O	O	O	O

9) Bilgisayarda aşağıdaki işlemleri rahatlıkla gerçekleştirebilirim		Evet	Hayır
Dosya / klasör kopyalama veya taşıma		O	O
Bir belgedeki bilgiyi, kopyala-yapıştır komutlarını kullanarak kopyalama veya taşıma		O	O
Dosyaları sıkıştırma		O	O
Bilgisayarınıza bir işletim sistemi kurma		O	O
Bilgisayara yeni aygıt bağlama ve yükleme (yazıcı, modem, vb.)		O	O
Bilgisayarınızda harici bir bellek (Flash, SD veya HDD) kullanabilme		O	O
Bilgisayarı yerel ağa bağlama		O	O
Bilgisayarla ilgili bir problemi bulma ve çözme		O	O
Basit bir internet sitesi tasarlayabilme		O	O

10) İnternette aşağıdaki işlemleri rahatlıkla yapabilirim		Evet	Hayır
Gazete ya da dergi okuma, haber indirme		O	O
E-Posta gönderme / alma		O	O
Arama motorları yardımıyla (Google, arbul, Yahoo, vb.) detaylı arama tarama yapabileme		O	O
Anlık ileti gönderme (Whatsapp, Skype, Facebook, başkaları ile gerçek zamanlı yazışma)		O	O
Müzik indirme ya da dinleme (İnternette yayın yapan radyo hariç)		O	O
İnternet üzerinden video görüşmesi (Kamera ile)		O	O
İnternet üzerinden radyo dinleme ya da televizyon izleme		O	O
Öğrenme amacıyla İnternete başvurma		O	O
Okul, üniversite, mesleki kurslar ile ilgili faaliyetler için bilgi arama		O	O
Sohbet odalarına, haber gruplarına veya çevrimiçi tartışma forumlarına mesaj gönderme		O	O
İnternet ağı üzerinden başkaları ile oyun oynama		O	O

Arka Sayfaya Geçiniz →

Sinema filmi, kısa film veya video dosyası indirme ya da izleme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bilgisayar ve video oyunları indirme, güncelleme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yazılım indirme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) Bilgisayar kullanımı ile ilgili olarak aşağıdaki sorularda uygun olan şıkkı işaretleyiniz	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Bilgisayarın başındayken kendimi yeterli hissediyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bilgisayarda yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bilgisayarı etkin olarak kullanabildiğimi düşünüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bilgisayarda geçirdiğim zamanların büyük bölümü kayıp sayılır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12) Kullanım Düzeyi ile ilgili olarak aşağıdaki sorularda uygun olan şıkkı işaretleyiniz.	Çok İyi	İyi	Orta	Biraz	Hiç
Kelime işlemci (Örneğin MS Word)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hesap Tablosu (Örneğin MS Excel)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sunum (Örneğin MS PowerPoint)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veri Tabanı (Örneğin MS Access)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Web Tarayıcıları (Örneğin Chrome, Firefox, Internet Explorer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Web sayfası hazırlama (Örneğin Blogger, Dreamviewer, Wordpress)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13) Bankacılık işlemlerini hangi kanaldan yapmaktasınız? (Birden fazla işaretleme yapabilirsiniz.)	Banka Şubesi	ATM	İnternet Bankacılığı	Telefon Bankacılığı	Yapmıyorum
Hesap hareketlerini görüntüleme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hesap açma/kapatma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para çekme (maaş vb.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hesaba para yatırma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kredi taksiti ödeme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para transferi (havale, EFT)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kredi kartı işlemleri (hesap özeti, borç ödeme, sanal limit tanımlama)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bireysel/Ticari kredi işlemleri (ek hesap talebi, kredi başvurusu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ödeme işlemleri (fatura, sınav ücreti, harç, trafik cezası, vergi vb.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otomatik ödeme talimatı verme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yatırım işlemleri (hisse senedi, altın, döviz vb.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmet ve ürünler hakkında bilgi alma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bireysel emeklilik ve sigorta işlemleri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kayıp – çalıntı işlemleri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Şifre işlemleri (belirleme, değiştirme)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Arka Sayfaya Geçiniz →

14) Bankacılık işlemlerinizi gerçekleştirirken en fazla hangi yöntemi tercih ediyorsunuz? (Lütfen sıklık derecesine göre 1'den 4'e kadar sıralayınız 1:En sık)	
Banka Şubesi	(...)
ATM (Bankamatik)	(...)
İnternet Bankacılığı	(...)
Telefon Bankacılığı	(...)

15) İnternete nereden bağlanıyorsunuz? (Birden fazla işaretleme yapabilirsiniz)			
Ev	İşyeri	Cep telefonu	İnternet kafe
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16) İnternet Bankacılığı kullanıyor musunuz?	<input type="radio"/> Evet	<input type="radio"/> Hayır
---	----------------------------	-----------------------------

Cevabınız “Hayır” ise 17. 22. 23. Soruları cevaplayınız.
Cevabınız “Evet” ise 18. Sorudan devam ediniz.

17) İnternet Bankacılığı kullanmama nedeniniz nedir? (Birden fazla işaretleme yapabilirsiniz)	
<input type="radio"/> Bilgisayar kullanamıyorum	
<input type="radio"/> İnternet kullanamıyorum	
<input type="radio"/> İnternet bankacılığı ile yeterli bir bilgim yok	
<input type="radio"/> İnternet bankacılığı menüsünü karışık buluyorum	
<input type="radio"/> İnternet bankacılığını güvenli bulmuyorum	
<input type="radio"/> İşlem yaparken karşımda yetkili birini görmek istiyorum	
<input type="radio"/> İşlem sonucu elimde resmi bir belge görmek istiyorum	

18) İnternet Bankacılığını ne kadar zamandır kullanıyorsunuz?			
0-1 yıl	2-3 yıl	4-5 yıl	6 yıl ve üzeri
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19) İnternet Bankacılığı kullanım sıklığınız			
Her gün	Haftada bir kez	Haftada birkaç kez	Ayda bir kez
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20) İnternet bankacılığından yararlanma nedeniniz nedir? (Birden fazla işaretleme yapabilirsiniz)	
<input type="radio"/> Şubeye gitmeden işlem yapabilmek	
<input type="radio"/> Zamandan tasarruf edilmesi	
<input type="radio"/> Günün her saati işlem yapabilme esnekliği	
<input type="radio"/> Bankacılık işlemlerinin daha hızlı ve kolay yapılabilmesi	
<input type="radio"/> İşlem maliyetlerinin daha ucuz olması	
<input type="radio"/> Teknolojinin getirdiği yeniliklerden yararlanmak için	
<input type="radio"/> Bankanın sunduğu kampanya olanaklarından yararlanmak için	

21) Hangi bankaların internet bankacılığını kullanıyorsunuz?		
<input type="radio"/> Akbank	<input type="radio"/> Garanti	<input type="radio"/> Şekerbank
<input type="radio"/> Albaraka Türk	<input type="radio"/> Halkbank	<input type="radio"/> TEB
<input type="radio"/> Anadolu Bank	<input type="radio"/> HSBC	<input type="radio"/> Türkiye Finans
<input type="radio"/> Bank Asya	<input type="radio"/> ING Bank	<input type="radio"/> Vakıfbank
<input type="radio"/> Denizbank	<input type="radio"/> İş bankası	<input type="radio"/> Yapı Kredi
<input type="radio"/> Finansbank	<input type="radio"/> Kuveyt Türk	<input type="radio"/> Ziraat Bankası

22) Bankanızın çeşitli kampanyalarla müşterilerini internet bankacılığı kullanmaya teşvik ettiğini düşünüyor musunuz?	<input type="radio"/> Evet	<input type="radio"/> Hayır
--	----------------------------	-----------------------------

23) Gelecekte şubeye gitmeden tüm bankacılık işlemlerinin internet bankacılığında yapılabileceğini düşünüyor musunuz?	<input type="radio"/> Evet	<input type="radio"/> Hayır
--	----------------------------	-----------------------------

Bu çalışmaya verdiğiniz destek için teşekkür ederiz.
Dilek ŞANSLI – Prof. Dr. Erman COŞKUN

Ek 2 : Bilişim Skor Gruplarına ait Normal Dağılıma Uygunluk Testleri

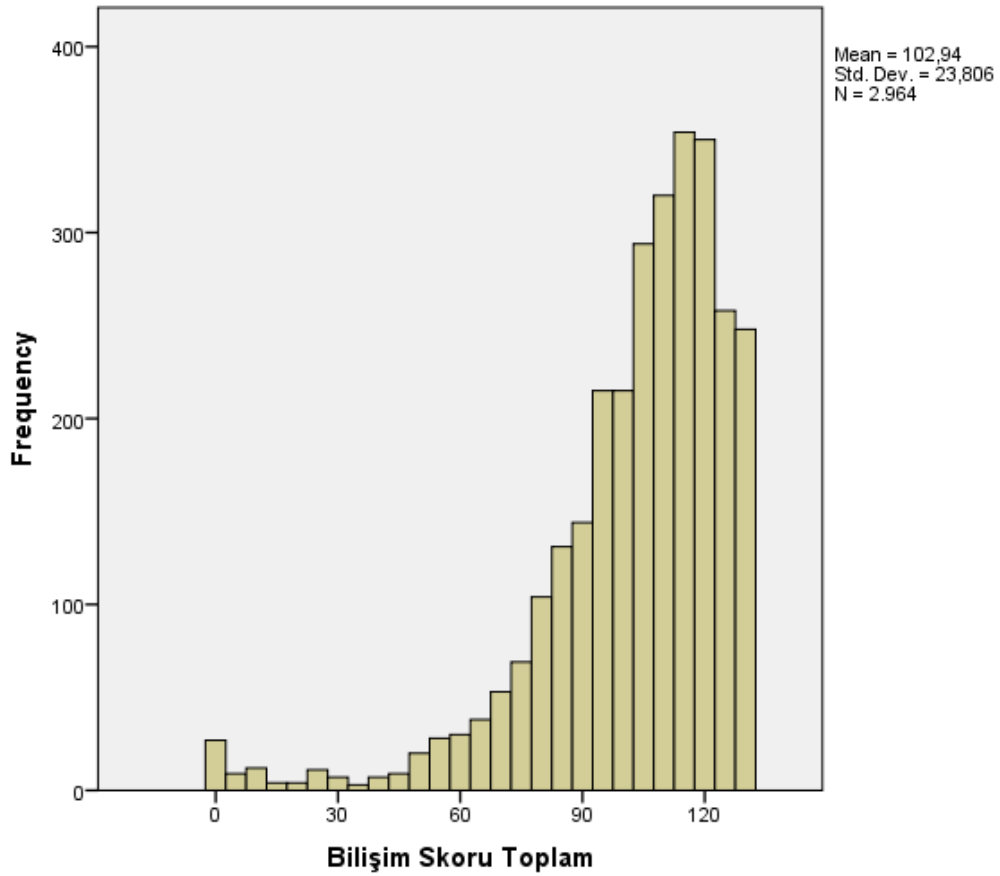
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

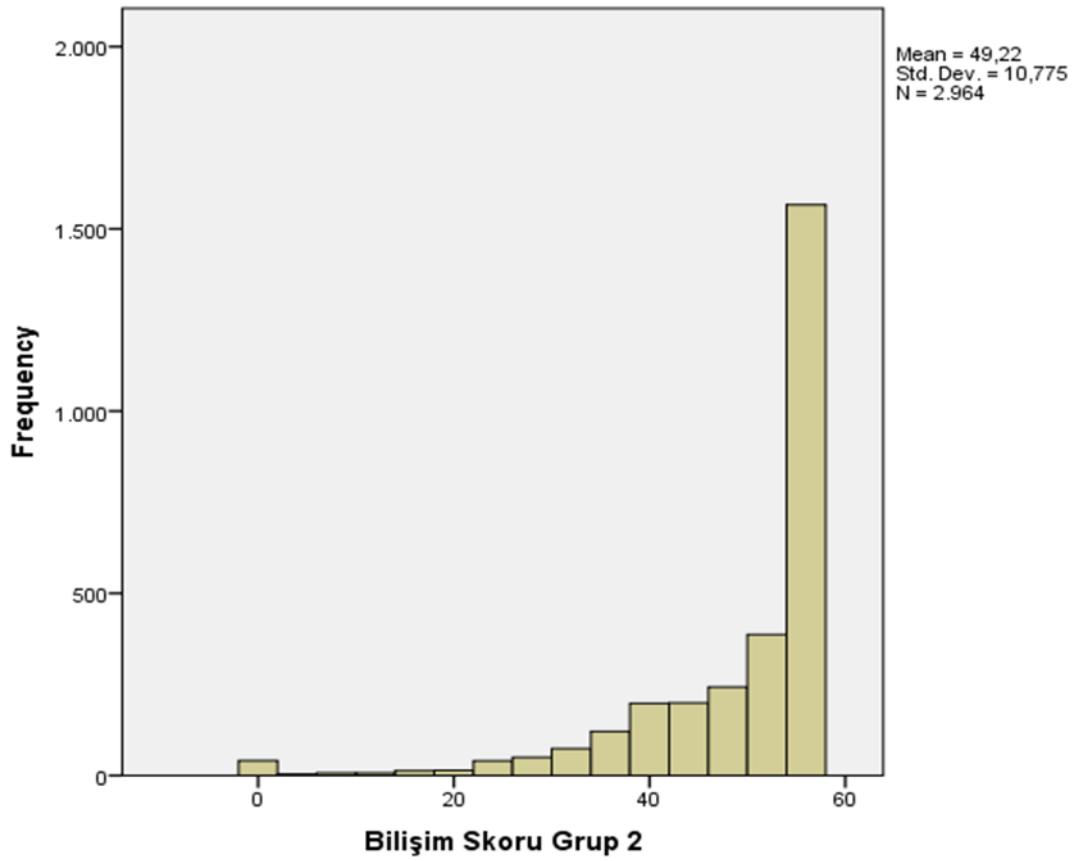
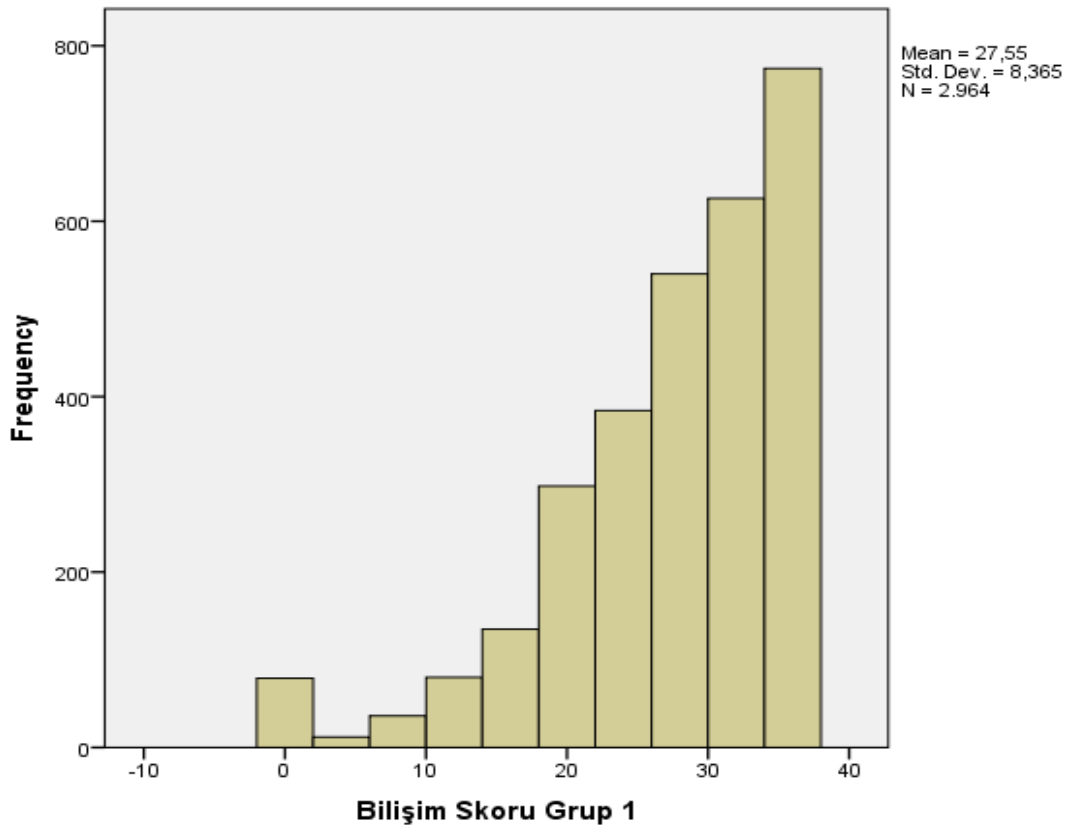
	Bilişim Skoru Grup 1	Bilişim Skoru Grup 2	Bilişim Skoru Grup 3	Bilişim Skoru Grup 4	Bilişim Skoru Toplam	
N	2964	2964	2964	2964	2964	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	27,55	49,22	11,83	14,35	102,94
	Std. Deviation	8,365	10,775	3,364	5,417	23,806
Most Extreme Differences	Absolute	,176	,265	,137	,078	,118
	Positive	,156	,265	,107	,043	,111
	Negative	-,176	-,264	-,137	-,078	-,118
Test Statistic	,176	,265	,137	,078	,118	
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	

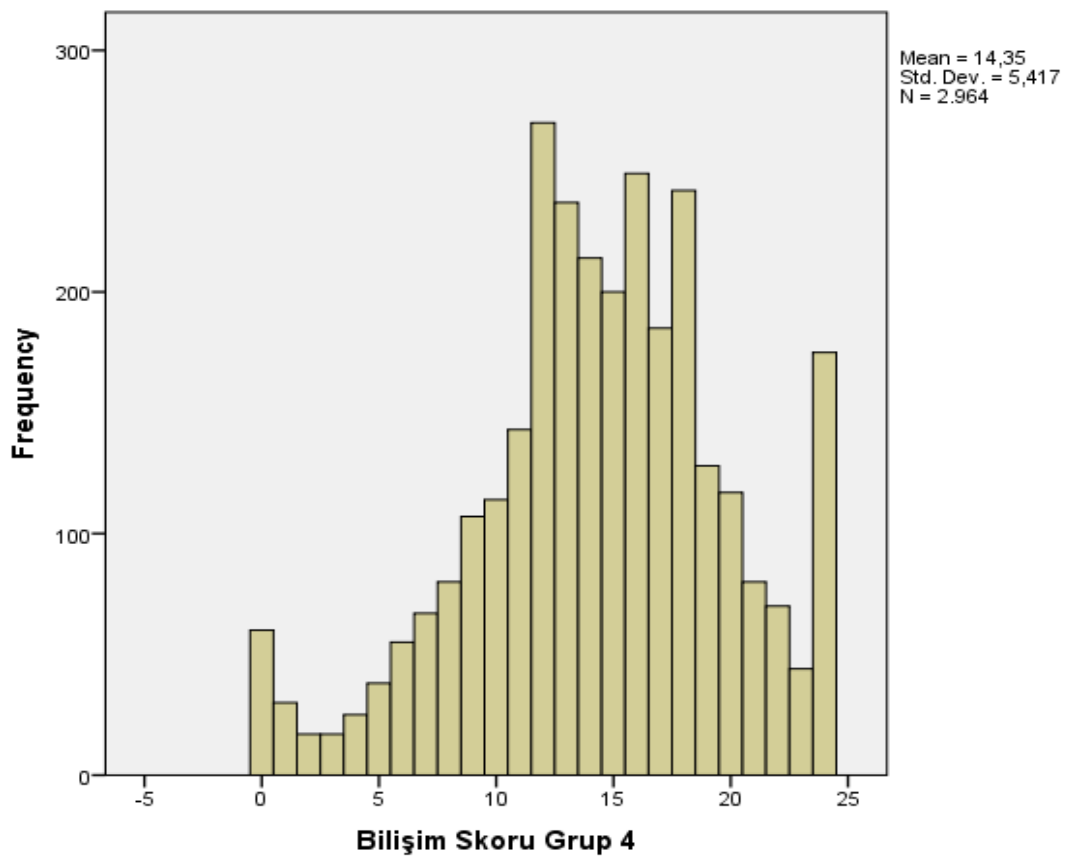
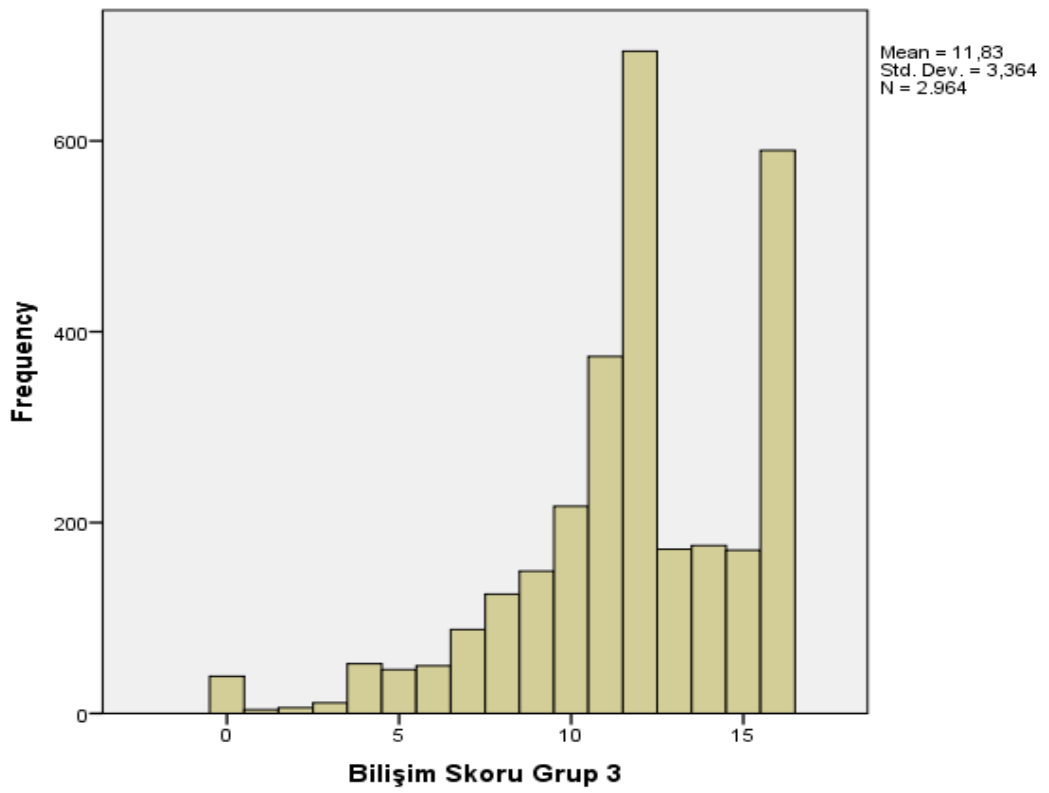
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.







ÖZGEÇMİŞ

Dilek ŞANSLI, 1985 yılında Sakarya'da doğdu. 2007 yılında Sakarya Üniversitesi Mühendislik Fakültesi, Endüstri Mühendisliği'nden mezun oldu. 2009 yılından beri Türkiye Vakıflar Bankası'nda görev yapmaktadır. Şu anda evli bir çocuk annesi olarak hayatına devam etmektedir.