

**T.C.**  
**HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**BANKACILIK VE FİNANS ANABİLİM DALI**  
**BANKACILIK VE FİNANS TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**KAMU VE ÖZEL BANKA MÜŞTERİLERİNİN ELEKTRONİK BANKACILIĞA  
GÜVENİ VE KULLANIM SEBEPLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: GAZİANTEP  
İLİ UYGULAMASI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**  
**VEDAT YILMAZ**

**GAZİANTEP – 2019**

**T.C.**  
**HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**BANKACILIK VE FİNANS ANABİLİM DALI**  
**BANKACILIK VE FİNANS TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**KAMU VE ÖZEL BANKA MÜŞTERİLERİNİN ELEKTRONİK BANKACILIĞA**  
**GÜVENİ VE KULLANIM SEBEPLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: GAZİANTEP**  
**İLİ UYGULAMASI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**  
**VEDAT YILMAZ**

**TEZ DANIŞMANI**  
**Prof Dr. Z. Vildan SERİN**

**GAZİANTEP – 2019**



**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE  
YÜKSEK LİSANS KABUL VE ONAY FORMU**

**İktisat Anabilim Dalı Bankacılık ve Finans Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Vedat YILMAZ tarafından hazırlanan "Kamu ve Özel Banka Müşterilerinin Elektronik Bankacılığa Güveni ve Kullanım Sebepleri Üzerine Bir Araştırma:Gaziantep İli Uygulaması" başlıklı tez, 16 / 07 /2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucu başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.**

**Görevi**

**Unvanı, Adı ve Soyadı**

**İmzası:**

**Kurumu/Üniversitesi**

**Jüri Başkanı**

Prof. Dr. Z. Vildan SERİN

**Tez Danışmanı**

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

**Jüri Üyesi**

Doç. Dr. Büşra SOUMMAKİE

Antalya Bilim Üniversitesi

**Jüri Üyesi**

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÇETİNDAS

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

**Bu tez Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu kararı ile onaylanmıştır.**

**Prof. Dr. Mazlum ÇELİK  
Enstitü Müdürü**

## TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Kamu ve Özel Banka Müşterilerinin Elektronik Bankacılığa Güveni ve Kullanım Sebepleri Üzerine Bir Araştırma: Gaziantep İli Uygulaması**” başlıklı çalışmanın tarafımda, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım.17/07/2019

Vedat YILMAZ



## ÖNSÖZ

Günümüzde bankalar arası Elektronik bankacılık rekabeti her geçen gün uygulamalara yeni özelliklerin ve hizmetlerin eklenmesi ile daha da artmaktadır. Bilinen bankacılık faaliyetleri ve stratejileri içerisinde şubeyi kullanmadan en az zaman ve en az işgücü kullanılarak bankacılık işlemlerinin gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir. Elektronik bankacılığın hedef kitlesi son zamanlarda cep telefonları için geliştirilen uygulamalarla mobil bankacılık kullanıcıları olmuştur. Elektronik bankacılığın daha fazla kişiye fayda sağlayabilmesi ve bankacılık sektörü içerisindeki payının artmasını sağlayan en önemli etken sürekli gelişen teknolojiye uyum sağlamış olmasıdır. Günümüzde alışverişlerin online olarak web sitelerinden gerçekleştirilebilmesi ve bankacılık işlemlerini yapmak için; taksitlendirme, kredi kartı borcu ödeme, ekstre atlatma, hesap hareketlerini izleme gibi özelliklerin elektronik bankacılık üzerinden yapılıyor olması gibi faktörler, müşterileri elektronik bankacılığı kullanmaya teşvik etmektedir. Araştırma dâhilinde yaptığımız analizlerde müşterilerin çoğunun elektronik bankacılığa olan güveninin artan oranda gelişme gösterdiği fark edilmiştir. Bu çalışmanın elektronik bankacılık alanında elde edilen kazanımları ifade ederek güncel bir anket uygulayarak, elektronik bankacılık alanındaki müşteri tercihleri ve memnuniyetinin ölçülmesini sağlayabilmesi amaç edinilmiştir. Çalışmanın bitirilebilmesi adına yardımlarını esirgmeden akıl birliği yaptığım Sn. hocam Prof. Dr. Z. Vildan Serin'e şahsıma ve çalışmaya yardımları adına teşekkürü bir borç bilirim. Çalışmamın akademik açıdan yeni yazınsal metinlere yardımcı olmasını dilerim.

Gaziantep 2019

Vedat YILMAZ

## ÖZET

Elektronik bankacılık, ülkemizde ve Dünyada kısa bir süre içerisinde büyük gelişmeler kaydeden bir alan olmuştur. Bunun nedeni, elektronik bankacılık sektörünün teknolojik gelişmelerle orantılı olarak yüksek düzeyde ve hızda inovatif fikirleri hayata geçirebilmiş olmasıdır. Araştırma içerisinde güncel sorularla anket çalışması yapılmıştır. Anket sonucunda çıkan veriler SPSS programında işlenerek çıkan güvenilirlik düzeyi endeksi ki kare tablosu ve istatistiksel tabloların değerlendirilmesi ile araştırma içerisinde analizlere yer verilmiştir. Elektronik bankacılığın gelişmesi, müşteri memnuniyeti sağlayan bir unsur olmasının yanında, sermaye gerektiren şube bankacılığından farklı olarak teknoloji ile birlikte gelişim gösteren bir faktördür. İşte bu konuda yapılacak araştırmanın ve sorulacak soruların sonunda araştırma içerisinde yapılan anket çalışmasının çözümlenmesi ile alınabilecek yanıtlar incelenmiştir. Bu anketlerin sonuçlarından, Elektronik bankacılığın en çok kullanılan alanlarında yaşanabilecek değişimlere tüketicilerin veya kullanıcıların tepkisi ölçülmektedir. Analiz sonuçlarının grafiklerle ve tablolarla anlatılarak detaylarıyla gösterilmesi araştırmanın amacına uygun olarak tüketici tercihlerinin bankacılığın en çok gelişen sektörlerinden biri olan Elektronik bankacılık alanında uygulamaların müşteri tercihiye yönelik ölçümüne katkı sağlayacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Elektronik bankacılık, Mobil Bankacılık, Tüketici tercihleri anketi, Bankacılıkta Yenilikler.

## ABSTRACT

Electronic banking has become a field that has made great progress in a short time in our country and in the world. This is due to the fact that the electronic banking sector has been able to implement innovative ideas at a high level and speed in line with technological developments. The survey was conducted with current questions. The data obtained from the questionnaire were processed in SPSS program and the reliability level index, chi-square table and statistical tables were evaluated and the analyzes were included in the research. The development of electronic banking is not only a factor that provides customer satisfaction, but also a factor that develops with technology in contrast to branch banking requiring capital. At the end of the research to be done and the questions to be asked, the answers that can be obtained by analyzing the survey conducted in the research were examined. From the results of these surveys, the response of consumers or users to changes that may occur in the most used areas of electronic banking is measured. Showing the results of the analysis in graphs and tables and showing them in detail will contribute to the measurement of the capacity of consumer preferences in the field of electronic banking which is one of the most developing sectors of banking in accordance with the purpose of the research.

**Keywords:** Electronic banking, Mobile Banking, Consumer preferences survey, Innovations in Banking Page.

## İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	vii
GRAFİKLER LİSTESİ.....	xv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xvi

### BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ.....	1
1.2. Araştırmanın Amacı.....	1
1.3. Araştırmanın Önemi.....	2
1.4. Araştırmanın Varsayımları.....	2
1.5. Literatür Taraması.....	2
1.6. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	3
1.7. Araştırmanın Kavramsal Çerçevesi.....	4
1.7.1. Elektronik Bankacılık.....	4
1.7.1.1. Elektronik Bankacılık Kavramının Doğuşu.....	6
1.7.1.2. Elektronik Bankacılığın Yakın Tarihteki Gelişimi.....	7
1.8. Türkiye’de Kullanılan Elektronik Bankacılık Dağıtım Kanalları ve Ürünleri Nelerdir?.....	8
1.8.1. ATM (Otomatik Vezne Makinesi) Kullanımı.....	8
1.8.2. POS (Satış Yeri Terminali) Cihazı Kullanımı.....	10
1.8.3. Mobil Bankacılık İşlemleri.....	10
1.8.4. Ev Veya Ofis Bankacılığı İşlemleri.....	11
1.8.5. İnternet Bankacılığı İşlemleri.....	11
1.8.6. EFT/ Havale İşlemleri.....	12
1.9. Bankalar Arası Kart Merkezi Kuruluşu ve Görevleri.....	13
1.10. Elektronik Bankacılığın Müşterilere Daha İyi Sunulabilmesi.....	13
1.10.1. Müşterilerin Elektronik Bankacılık Alanındaki Memnuniyetleri.....	14

## İKİNCİ BÖLÜM

<b>YÖNTEM.....</b>	<b>15</b>
2.1. Araştırma Modeli .....	15
2.2. Evren ve Örneklem.....	15
2.3. Verilerin Toplanması.....	16
2.4. Güvenilirlik .....	17
2.4.1. Anket Güvenilirlik Çalışması.....	17
2.5. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması .....	18
2.6. Ki-Kare Testi.....	19
2.7. Crosstabs (iki değişken arasındaki ilişki) .....	20
2.7.1. Kullanım Tercihlerinin Demografik Özellikler Arasında Karşılaştırılması.....	20
2.7.2. Kamu veya Özel Banka Kullanıcılarının Uygulamaları Kullanma Tercihleri Arasındaki İlişki .....	173

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

<b>BULGULAR VE SONUÇ.....</b>	<b>179</b>
3.1. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumu .....	179
3.1.1. Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Cinsiyet Dağılımı .....	179
3.1.2. Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı.....	180
3.1.3. Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Medeni Durumlarına Göre Dağılımı. 181	
3.1.4. Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı.. 181	
3.1.5. Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Banka Müşterisi Olma Sürelerine Göre Dağılımı.....	182
3.1.6. Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Gelir Düzeylerine Göre Dağılımı .....	183
3.1.7. Elektronik Bankacılığı Uygulamalarında Yaşadığım Sorunlarla İlgili Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Alırım Sorusuna Verilen Cevaba Göre İncelenmesi .. 184	
3.1.8. Elektronik Bankacılık Hizmeti Müşterilerinin Kullandığı Elektronik Bankacılığın Ara Yüzü Sade ve Anlaşılırdır .....	185
3.1.9. Elektronik Bankacılık Müşterilerinin Elektronik Bankacılık İşlemlerini Kimseden Yardım İstemeden Halledip Halledemeyeceklerinin İncelenmesi .....	186
3.1.10. Elektronik Bankacılığında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünüyorum Sorusuna Verilen Cevapların Analizi.....	187
3.1.11. Elektronik Bankacılığın Kendilerine Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağladığı Sorusuna Verdikleri Cevapların Analizi .....	189

3.1.12. Elektronik Bankacılığı İşlemlerimin Güvenliği İçin Mutlaka Virüs Programı Kullandıklarını Söyleyenlerin incelenmesi .....	190
3.1.13. Elektronik Bankacılık İşlemlerinden Kredi Kartı Borcumu Ödüyorum Sorusunun Çözümlemesi .....	190
3.1.14. Elektronik Bankacılık Faaliyetlerinin İçinde Faturalarım İçin Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Sorusunun Çözümlemesi .....	191
3.1.15. Havale ve EFTGibi Para Transferi İşlemleriniYapıyorum .....	192
3.1.16. Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evraklar Alıp Satıyorum Sorusunun Çözümlemesi .....	193
3.1.17. Vadeli Hesap Açarak Paramı Değerlendiriyorum.....	194
3.1.18. Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerimi Gerçekleştiriyorum.....	195
3.1.19. Hesap Hareketlerimi İzlemek İçin Kullanıyorum .....	197
3.1.20. HGS ve OGS İşlemlerimi Gerçekleştiriyorum Sorunun Çözümlemesi .....	198
3.1.21. Kur Dalgalanmalarından Faydalanmak İçin Tercih Ediyorum Sorusunun Çözümlemesi.....	199
3.1.22.İhtiyacıma Uygun Kredilere Başvuruyorum Sorusunun Çözümlemesi .....	200
3.1.23. Senet İşlemlerimi Yapıyorum Sorusunun Çözümü.....	201
3.1.24. Kart Başvurusu ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Sorusunun Çözümü .....	202

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

<b>SONUÇ ve ÖNERİLER.....</b>	<b>203</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>206</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>209</b>
EK 1. Anket Formu .....	209

## TABLolar LİSTESİ

	Sayfa No.
<b>Tablo 1.</b> Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Cinsiyete Göre Analizi .....	20
<b>Tablo 2.</b> Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Yaşaa Göre Analizi .....	21
<b>Tablo 3.</b> Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Medeni Hale Göre Analizi.....	22
<b>Tablo 4.</b> Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Eğitime Göre Analizi.....	23
<b>Tablo 5.</b> Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Gelir Grubuna Göre Analizi .....	24
<b>Tablo 6.</b> Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Kullanım Sıklığına Göre Analizi.....	25
<b>Tablo 7.</b> Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi .....	26
<b>Tablo 8.</b> Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi.....	27
<b>Tablo 9.</b> Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Cinsiyete Göre Analizi.....	28
<b>Tablo 10.</b> Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Yaşaa Göre Analizi .....	29
<b>Tablo 11.</b> Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Medeni Hale Göre Analizi .....	30
<b>Tablo 12.</b> Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Eğitime Göre Analizi .....	31
<b>Tablo 13.</b> Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Gelir Grubuna Göre Analizi.....	32
<b>Tablo 14.</b> Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Hangi Sıklıkla Göre Analizi.....	33
<b>Tablo 15.</b> Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Banka Müsterisi Olma Süresine Göre Analizi .....	34
<b>Tablo 16.</b> Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	35
<b>Tablo 17.</b> Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Cinsiyete Göre Analizi.....	36
<b>Tablo 18.</b> Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Yaşaa Göre Analizi.....	37
<b>Tablo 19.</b> Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Medeni Hal Göre Analizi .....	38
<b>Tablo 20.</b> Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Eğitim Durumuna Göre Analizi.....	39

<b>Tablo 21.</b> Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Gelir Grubuna Göre Analizi .....	40
<b>Tablo 22.</b> Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Hangi Sıklıkla Kullanılmasına Göre Analizi .....	41
<b>Tablo 23.</b> Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi .....	42
<b>Tablo 24.</b> Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	43
<b>Tablo 25.</b> Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Cinsiyete Göre Analizi .....	44
<b>Tablo 26.</b> Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Yaşa Göre Analizi .....	45
<b>Tablo 27.</b> Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Medeni Hale Göre Analizi.....	46
<b>Tablo 28.</b> Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Eğitime Göre Analizi.....	47
<b>Tablo 29.</b> Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi .....	48
<b>Tablo 30.</b> Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Hangi Sıklıkta Kullanıldığına Göre Analizi .....	49
<b>Tablo 31.</b> Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi .....	50
<b>Tablo 32.</b> Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi.....	51
<b>Tablo 33.</b> Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Cinsiyete Göre Analizi .....	52
<b>Tablo 34.</b> Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Yaşa Göre Analizi .....	53
<b>Tablo 35.</b> Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Medeni Hale Göre Analizi .....	54
<b>Tablo 36.</b> Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Eğitime Göre Analizi .....	55
<b>Tablo 37.</b> Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Gelir Grubuna Göre Analizi.....	56
<b>Tablo 38.</b> Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Hangi Sıklığa Göre Analizi.....	57
<b>Tablo 39.</b> Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi .....	58
<b>Tablo 40.</b> Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	59
<b>Tablo 41.</b> Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Cinsiyete Göre Analizi .....	60
<b>Tablo 42.</b> Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Yaşa Göre Analizi .....	61

<b>Tablo 43.</b> Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Medeni Hale Göre Analizi .....	62
<b>Tablo 44.</b> Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Eğitime Göre Analizi .....	63
<b>Tablo 45.</b> Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Gelir Grubuna Göre Analizi.....	64
<b>Tablo 46.</b> Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Hangi Sıklığa Göre Analizi.....	65
<b>Tablo 47.</b> Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi .....	66
<b>Tablo 48.</b> Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	67
<b>Tablo 49.</b> Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Cinsiyete Göre Analizi.....	68
<b>Tablo 50.</b> Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Yaşa Göre Analizi .....	69
<b>Tablo 51.</b> Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Medeni Hale Göre Analizi .....	70
<b>Tablo 53.</b> Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Eğitime Göre Analizi.....	71
<b>Tablo 54.</b> Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi .....	72
<b>Tablo 55.</b> Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Hangi Sıklıkta Kullandıklarına Göre Analizi .....	73
<b>Tablo 56.</b> Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi .....	74
<b>Tablo 57.</b> Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	75
<b>Tablo 58.</b> Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Cinsiyete Göre Analizi.....	76
<b>Tablo 59.</b> Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Yaşa Göre Analizi.....	77
<b>Tablo 60.</b> Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Medeni Hale Göre Analizi .....	78
<b>Tablo 61.</b> Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi.....	79
<b>Tablo 62.</b> Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi.....	80
<b>Tablo 63.</b> Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Hangi Sıklıkta Kullanmasına Göre Analizi .....	81
<b>Tablo 64.</b> Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi.....	82
<b>Tablo 65.</b> Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Kullandığı Bankacılık Türüne Göre Analizi.....	83

<b>Tablo 66.</b> Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Cinsiyete Göre Analizi .	84
<b>Tablo 67.</b> Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Yaşa Göre Analizi .....	85
<b>Tablo 68.</b> Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Medeni Hale Göre Analizi .....	86
<b>Tablo 69.</b> Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Eğitim Durumuna Göre Analizi .....	87
<b>Tablo 70.</b> Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Gelir Grubuna Göre Analizi .....	88
<b>Tablo 71.</b> Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Hangi Sıklıkta Kullandığına Göre Analizi .....	89
<b>Tablo 72.</b> Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi .....	90
<b>Tablo 73.</b> Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	91
<b>Tablo 74.</b> Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Cinsiyete Göre Analizi .....	92
<b>Tablo 75.</b> Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Yaşa Göre Analizi .....	93
<b>Tablo 76.</b> Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Medeni Haline Göre Analizi .....	94
<b>Tablo 77.</b> Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Eğitim Durumuna Göre Analizi .....	95
<b>Tablo 78.</b> Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Gelir Grubuna Göre Analizi	96
<b>Tablo 79.</b> Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Hangi Sıklıkta Kullandığına Göre Analizi .....	97
<b>Tablo 80.</b> Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi .....	98
<b>Tablo 81.</b> Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	99
<b>Tablo 82.</b> Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Cinsiyete Göre Analizi.....	100
<b>Tablo 83.</b> Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Yaşa Göre Analizi.....	101
<b>Tablo 84.</b> Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Medeni Haline Göre Analizi ..	102
<b>Tablo 85.</b> Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi .....	103
<b>Tablo 86.</b> Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi..	104
<b>Tablo 87.</b> Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Hangi Sıklıkta Kullandığına Göre Analizi .....	105
<b>Tablo 88.</b> Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi .....	106
<b>Tablo 89.</b> Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Kullandığı Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	107
<b>Tablo 90.</b> Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Cinsiyete Göre Analizi .....	108
<b>Tablo 91.</b> Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Yaşa Göre Analizi	109
<b>Tablo 92.</b> Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Medeni Haline Göre Analizi .....	110

<b>Tablo 93.</b> Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi .....	111
<b>Tablo 94.</b> Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi .....	112
<b>Tablo 95.</b> Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Hangi Sıklıkla Kullandığına Göre Analizi .....	113
<b>Tablo 96.</b> Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi .....	114
<b>Tablo 97.</b> Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	115
<b>Tablo 98.</b> Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Cinsiyete Göre Analizi .....	116
<b>Tablo 99.</b> Hesap Hareketlerini İzlemek için Kullanıyorum Diyenlerin Yaşa Göre Analizi..	117
<b>Tablo 100.</b> Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Medeni Hale Göre Analizi .....	118
<b>Tablo 101.</b> Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Eğitime Göre Analizi .....	119
<b>Tablo 102.</b> Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi .....	120
<b>Tablo 103.</b> Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Hangi Sıklıkla Kullandığına Göre Analizi .....	121
<b>Tablo 104.</b> Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Banka Müşterisi Olma Durumuna Göre Analizi .....	122
<b>Tablo 105.</b> Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	123
<b>Tablo 106.</b> Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Cinsiyete Göre Analizi .....	124
<b>Tablo 107.</b> Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Yaşa Göre Analizi.....	125
<b>Tablo 108.</b> Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Medeni Haline Göre Analizi.....	126
<b>Tablo 109.</b> Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi.....	127
<b>Tablo 110.</b> Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi .....	128
<b>Tablo 111.</b> Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Elektronik Bankacılığı Hangi Sıklıkla Kullandığına Göre Analizi.....	129
<b>Tablo 112.</b> Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi .....	130
<b>Tablo 113.</b> Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	131
<b>Tablo 114.</b> Kur Dalgalarıyla Faydalanmak için Tercih Edenlerin Cinsiyete Göre Analizi .....	132
<b>Tablo 115.</b> Kur Dalgalarıyla Faydalanmak için Tercih Edenlerin Yaşa Göre Analizi..	133
<b>Tablo 116.</b> Kur Dalgalarıyla Faydalanmak için Tercih Edenlerin Medeni Haline Göre Analizi .....	134
<b>Tablo 117.</b> Kur Dalgalarıyla Faydalanmak için Tercih Edenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi .....	135

<b>Tablo 118.</b> Kur Dalgalarıyla Faydalanmak için Tercih Edenlerin Gelir Durumuna Göre Analizi.....	136
<b>Tablo 119.</b> Kur Dalgalarıyla Faydalanmak için Tercih Edenlerin Hangi Sıklıkla Kullandığına Göre Analizi .....	137
<b>Tablo 120.</b> Kur Dalgalarıyla Faydalanmak için Tercih Edenlerin Banka Müşterisi Olma Durumuna Göre Analizi .....	138
<b>Tablo 121.</b> Kur Dalgalarıyla Faydalanmak için Tercih Edenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	139
<b>Tablo 122.</b> Altın Çağı Hesap Alış Satış Yapıyorum Diyenlerin Cinsiyete Göre Analizi ....	140
<b>Tablo 123.</b> Altın Çağı Hesap Alış Satış Yapıyorum Diyenlerin Yaşa Göre Analizi.....	141
<b>Tablo 124.</b> Altın Çağı Hesap Alış Satış Yapıyorum Diyenlerin Yaşa Medeni Hale Göre Analizi.....	142
<b>Tablo 125.</b> Altın Çağı Hesap Alış Satış Yapıyorum Diyenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi.....	143
<b>Tablo 126.</b> Altın Çağı Hesap Alış Satış Yapıyorum Diyenlerin Yaşa Gelir Grubuna Göre Analizi.....	144
<b>Tablo 127.</b> Altın Çağı Hesap Alış Satış Yapıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılığını Hangi Sıklıkla Kullandığına Göre Analizi.....	145
<b>Tablo 128.</b> Altın Çağı Hesap Alış Satış Yapıyorum Diyenlerin Banka Müşterisi Olma Durumuna Göre Analizi.....	146
<b>Tablo 129.</b> Altın Çağı Hesap Alış Satış Yapıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	147
<b>Tablo 130.</b> İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Cinsiyete Göre Analizi .	148
<b>Tablo 131.</b> İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Yaşa Göre Analizi .....	149
<b>Tablo 132.</b> İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Medeni Hale Göre Analizi.....	150
<b>Tablo 133.</b> İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi.....	151
<b>Tablo 134.</b> İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Gelir Grubuna Göre Analiz .....	152
<b>Tablo 135.</b> İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılığını Hangi Sıklıkla Kullandığına Göre Analizi.....	153
<b>Tablo 136.</b> İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Banka Müşterisi Olma Durumuna Göre Analizi.....	154
<b>Tablo 137.</b> İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	155
<b>Tablo 138.</b> Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Cinsiyete Göre Analizi .....	156
<b>Tablo 139.</b> Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Yaşa Göre Analizi.....	157
<b>Tablo 140.</b> Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Medeni Hale Göre Analizi.....	158
<b>Tablo 141</b> Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi.....	159
<b>Tablo 142.</b> Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi .....	160
<b>Tablo 143.</b> Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılığı Hangi Sıklıkla Kullandıklarına Göre Analizi.....	161

<b>Tablo 144.</b> Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Banka Süresi Olma Durumlarına Göre Analizi .....	162
<b>Tablo 145.</b> Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	163
<b>Tablo 146.</b> Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Cinsiyete Göre Analizi .....	164
<b>Tablo 147.</b> Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Yaşa Göre Analizi ..	165
<b>Tablo 148.</b> Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Medeni Hale Göre Analizi .....	166
<b>Tablo 149.</b> Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi .....	167
<b>Tablo 150.</b> Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi .....	168
<b>Tablo 151.</b> Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılığı Hangi Sıklıkla Kullandıklarına Göre Analizi .....	169
<b>Tablo 152.</b> Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Banka Müşterisi Olma Durumuna Göre Analizi .....	170
<b>Tablo 153.</b> Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi .....	171
<b>Tablo 154.</b> Dolandırıcılık Kaygısı * Hangi bankanın uygulamalarını kullanıyorsunuz.....	172
<b>Tablo 155.</b> Kamu ve Özel Bankalarda Elektronik bankacılıkta yaşanan sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alma.....	173
<b>Tablo 156.</b> Kamu ve Özel Bankalarda Kullanılan elektronik bankacılık ara yüzü ne kadar sade ve anlaşılır.....	174
<b>Tablo 157.</b> Kamu ve Özel Bankalarda Elektronik Bankacılık işlemlerinin yardım almadan halledilebilirlik oranları.....	175
<b>Tablo 158.</b> Kamu ve Özel Bankalarda Elektronik bankacılıkta dolandırıcılık faaliyetlerinin yaygın olduğunu düşünenlerin oranı .....	176
<b>Tablo 159.</b> Kamu ve Özel Bankalarda Elektronik bankacılığın zaman ve sermaye tasarrufu ilişkisi.....	177
<b>Tablo 160.</b> Kamu ve Özel Bankalarda Elektronik bankacılık işlemlerinde güvenlik kaygısından dolayı virüs programı kullanımı oranları .....	178

## DIYAGRAM LİSTESİ

Sayfa No.

- Diyagram 1.** Bankalar arası kart merkezi verilerine göre Türkiye’deki aktif ATM sayıları, 2019..... 9
- Diyagram 2.** Bankalar arası kart merkezi verilerine göre Türkiye’deki Aktif Pos Cihazlarının sayıları, 2019. .... 10
- Diyagram 3.** Bankalar arası kart merkezi verilerine göre Türkiye’deki aktif Kredi ve Banka Kartlarının sayıları, 2019. .... 10
- Diyagram 4.** Kamu bankalarının EFT işlemleri Örneği, Vakıfbank 2018 Ekim-Aralık ayları arası ..... 12



## GRAFİKLER LİSTESİ

	Sayfa No.
<b>Grafik 1.</b> Ankete katılan bankacılık müşterilerinin cinsiyet dağılımı (%) .....	179
<b>Grafik 2.</b> Ankete katılan kullanıcıların yaş guruplarına göre % dağılımı. ....	180
<b>Grafik 3.</b> Ankete katılan bankacılık müşterilerinin medeni durumlarına göre dağılımı (%)	181
<b>Grafik 4.</b> Ankete katılan bankacılık müşterilerinin eğitim durumlarına göre dağılımı (%)..	181
<b>Grafik 5.</b> Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Banka Müşterisi Olma Sürelerine göre dağılımı (%) .....	182
<b>Grafik 6.</b> Ankete katılan bankacılık müşterilerinin gelir düzeylerine göre dağılımı (%) .....	183
<b>Grafik 9.</b> Elektronik Bankacılığı uygulamalarında yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alırım sorusuna verilen cevaba göre % dağılımı. ..	184
<b>Grafik 10.</b> Elektronik Bankacılık uygulamalarının ara yüzünün sade ve anlaşılır olması gerektiğini anlatan soruya verilen cevapların % dağılımı. ....	185
<b>Grafik 11.</b> Elektronik bankacılık müşterilerinin Elektronik Bankacılık Uygulamaları kullanılarak bankacılık işlemlerini kimseden yardım istemeden halledebilme oranı %.....	186
<b>Grafik 12.</b> Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olduğunu düşünüyorum .....	187
<b>Grafik 13.</b> Elektronik bankacılığın zamandan ve sermayeden tasarruf sağladığını düşünenlerin oranı % .....	189
<b>Grafik 14.</b> Elektronik Bankacılık İşlemlerinden Kredi Kartı Borcumu Ödüyorum % .....	191
<b>Grafik 15.</b> Faturalarım İçin Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyen Elektronik Bankacılık Müşterilerinin oranları % .....	192
<b>Grafik 16.</b> Havale ve EFT Gibi Para Transferi İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Oranı....	193
<b>Grafik 17.</b> Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evraklar Alıp Satıyorum Diyenlerin Oranı % ....	194
<b>Grafik 18.</b> Vadeli Hesap Açarak Paramı Değerlendiriyorum % .....	195
<b>Grafik 19.</b> Sigorta ve Bireysel emeklilik işlemlerini Elektronik bankacılık ürünleri üzerinden gerçekleştiren bankacılık müşterilerinin oranı % .....	196
<b>Grafik 20.</b> Hesap hareketlerimi izlemek için kullanıyorum diyenlerin oranı % .....	197
<b>Grafik 21.</b> HGS ve OGS İşlemlerimi Gerçekleştiriyorum .....	198
<b>Grafik 22.</b> Kur dalgalanmalarından faydalanmak için tercih ediyorum % .....	199
<b>Grafik 23.</b> Senet İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Oranı % .....	201
<b>Grafik 24.</b> Kart başvurusu ve şifre işlemlerimi yapıyorum diyenlerin oranı % .....	202

## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>AB</b>	:	Avrupa Birliği
<b>ABD</b>	:	Amerika Birleşik Devletleri
<b>MB</b>	:	Merkez Bankası
<b>İMF</b>	:	Dünya Bankası
<b>GSMH</b>	:	Gayri Safi Milli Hâsıla
<b>GSYH</b>	:	Gayri Safi Yurt İçi Hâsıla
<b>ENF</b>	:	Enflasyon
<b>EB</b>	:	Elektronik Bankacılık
<b>İB</b>	:	İnternetBankacılığı

# BİRİNCİ BÖLÜM

## GİRİŞ

İnternet bankacılığı alanında kullanıcı tercihlerinin ölçülmesi bu alanın gelişimi ve kalitesinin artırılması adına büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle oluşturulacak yeni bilimsel araştırmalar ve bu alanda elde edilecek yeni veriler güncel tutulmalıdır. Bunun yanında araştırma yapılarak konunun aktif tutulması yeni ürünlerin geliştirilmesi için ilham kaynağı da olabileceğinden çalışmanın tüketici isteklerini yansıtabileceği öngörülmektedir.

Geçmişte, İnternet bankacılığı araştırmasının geleneksel odağı teknolojik gelişme üzerine kuruluydu, ancak bu şimdi kullanıcı odaklı araştırmaya yönelmektedir. İnternet bankacılığı sistemlerinin oluşturulması için milyonlarca dolar harcanmıştır. Buna rağmen, raporlar potansiyel kullanıcıların mevcut olmalarına rağmen sistemleri kullanamayacağını göstermiştir. Bu, internet bankacılığının kullanıcılar tarafından kabulünü belirleyen faktörleri belirlemek için araştırma ihtiyacına işaret etmektedir. (Yi-Shun ve diğerleri, 2003)

Bu çalışmada incelenen konular, banka dağıtım kanallarına yönelik tüketici tutum anlayışımızı geliştirmeyi amaçlamaktadır. Buna göre, dört tür finansal hizmet alırken tüketicilerin hangi dağıtım kanallarını kullandıkları hakkında bilgi edinmek için bir anket tasarlanmıştır. Bu bilgi daha sonra, gelecekte tüketicileri tekrar satın almak zorunda kaldıklarında, aynı hizmetleri nasıl edineceklerine dair verileri elde etmeyi sağlayabilir. Sonuç olarak, çalışmanın finansal hizmet sağlayıcılar için bulduğu bulguların bazı stratejik etkilerini tartışmakta ve değerlendirmektedir. (Howcroftve diğerleri, 2002)

Araştırma boyunca, bankacılık sektörünün tüketicileri olan kurumsal banka müşterileri nezdinde sorulan sorular ve alınan cevaplar ile görüşleri analiz edilecektir. Elektronik bankacılık alanının tüketiciler tarafından ne ölçüde benimsendiğinin ve elektronik bankacılığın geliştirilmesi adına yapılması muhtemel iyileştirmelerin cevapları aranmıştır.

### 1.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmada kamu ve özel banka müşterilerinin elektronik bankacılıkta kullanım sebeplerini ortaya çıkarabilmek için sorular hazırlanmış ve bu sorular üzerinden demografik özellikleride karşılaştırılarak elektronik bankacılık alanında kamu bankası ve özel banka ayrımı yaparak en çok yapılan işlemler tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmada hedeflenen kriter kamu ve özel bankacılık sektörüne olumlu yada olumsuz kazanımların incelenmesi ve

araştırmanın elektronik bankacılık sektöründe hizmet kalitesine katkı sağlanması amaç edinilmiştir.

### **1.3. Araştırmanın Önemi**

Günümüzde enformasyon çağıyla birlikte gelişen elektronik bankacılık alanında nasıl ilerleme kat edildiğini ve müşterilerin özel bankaların ve kamu bankalarının elektronik bankacılığında tercih etme nedenlerini ortaya çıkararak elektronik bankacılığında varsa eksiklerin görülmesi ve giderilmesine önem taşımaktadır.

Bu tür araştırmalara yeni çalışmaların eklenmesi ve bilimsel çalışmaların sayısının ve kalitesinin artması şüphesiz Türk akademik camiasına katkı sağlanması ülkemiz ve kişisel olarak benim adıma büyük öneme haizdir. İşte bu yüzden araştırma ile bilimsel araştırma yöntemlerinin yaygınlaşması ile yapılabilen araştırma yöntemlerinin kullanıldığı bir çalışma yapılarak Türk akademik çalışmalarının sayısının artması ve nicelik olarak da geliştirilmesinin öneminin bilincinde olarak, özgün bir çalışma yapılarak yeni sonuçlar elde edilmesi gerekmektedir.

### **1.4. Araştırmanın Varsayımları**

1. Araştırmada uygulanan anket çalışmasında seçilen Banka müşterilerinin homojen bir şekilde seçilmesi dolayısıyla verecekleri cevapların genel geçer istatistiki bilgileri yansıttığı ve yansız ve tarafsız cevaplar verdikleri varsayılmıştır.

2. Araştırma içerisinde incelenen konularda anlatılan konu başlıklarında araştırılan; Bankacılık sektörünün Elektronik bankacılık alanı ve bu alanda literatür taraması yapılan ikincil kaynaklardan yapılan alıntılar, konuyu yansıtmada yeterli görülmüştür.

3. Araştırmanın evreni ve seçilen örneklem sayısı ve örneklemden gelecek ham verilerin işlendikten sonra konuyu incelemede yeterli olduğu düşünülmüştür.

4. Araştırmanın çözümlenmesi ve sonuçların elde edilmesini sağlayan istatistiksel veri çözümlenme yöntemlerinin yeterli olduğu ve örneklemin tercihlerini anlatabilecek kapasitede olduğu varsayılmıştır.

### **1.5. Literatür Taraması**

Tüm bankacılık sektörünün aşaması günümüzdeki yüzyılda süratla değişiyor. Geleneksel bankacılıktan daha iyi kolaylık ve iletişim kanallarına odaklanma,müşterilerin daha

iyi hizmet alabilmesi için bankacılık işlemlerine 7/24 ulaşabilmesini sağlamak amacıyla çoğu banka için elektronik bankacılık son derece önemlidir (Ashalley, E. Ve Quaye, I. 2015).

Yaşamımızı hem kolaylaştıran hem de karmaşık hale getiren en çok kullanılan ödeme yöntemlerin başında çevrimiçi elektronik bankacılığı sistemleridir. Bu sistem hesap sahiplerin mevduatlarını yatırıp çekmeye yarayan işlemlerin dışında, hesaplar arasında para akışını internet aracılığı ile gerçekleştirilen çevrimiçi bankacılık sistemi olarak belirtilebilir. (Durucu, 2011).

“Bankacılık” günümüzde internet bankacılığıyla sorun olmaktan çıkmaktadır. Elektronik bankacılık, kişisel bilgisayar veya internet bağlantısı sunan ulaşılabilir herhangi bir cihaz aracılığıyla işlemleri gerçekleştirmeye yardımcı olur (Premalatha, 2014:116).

Yeni bir mobil bankacılık işlemlerinde müşterilerin isteklerini ve değerlerini ortaya çıkararak, elektronik bankacılıkla ilgili müşteri odaklılığı ve memnuniyetinin önemli olduğu bilinmelidir. Elektronik bankacılık işlemlerini kullanırken müşteriler için neyin önemli olduğunu anlamamız gereklidir. Bankacılık sektörü hızlı ve yayılarak değişimler geçirmekte ve müşteriler daha istekli olduğundan, bankaların ve diğer mobil servis sağlayıcılarının müşterilerinin gün içerisindeki hayatını anlamaları ve gelecek süreçte hizmetlerde olduğu gibi müşterilere değer yaratma amacını sorunsuz bir şekilde geliştirmelidir (Komulainen, 2019).

İşletmelerin strateji geliştirerek rakibine üstünlük sağlaması, hızının ve verimliliğinin artırılması, bilgi teknolojileri sayesinde gerçekleşmektedir. Geçmiş süreçlerde faal olan işletmelerin bu teknolojik sistemleri hayata geçirememiş olması rekabet avantajı sağlayamamalarına neden olmuştur (Şahin, Çetin ve Yıldırım, 2018).

Tüm sektörlerde olduğu gibi bankacılık ve finans dallarında da, bilgi sistemleri teknolojilerini görebiliriz. Bankacılık alanında iş yapısının ortaya çıkmasında bilişim önemli bir faktördür. Çünkü bankacılık faaliyetleri içerisinde otomasyon sistemi ile beraber teknolojik alt yapının geliştirilmiş olması çoğu yönden avantaj sağlamaktadır. Bankacılık sektörü içinde yaşanan teknolojik yenilikler yaşamı kolaylaştırmaktadır (Akata, Dikdak ve Kırbaş,2015).

## **1.6. Araştırmanın Sınırlılıkları**

1. Araştırmada yararlanılan örneklemin anketleri cevapladığı coğrafi alan Gaziantep ili sınırları içerisinde bulunan banka müşterilerinden oluşmaktadır.

2. Araştırmada incelenen banka müşterilerinin görüşleri 2019 yılında Ocak-Nisan dönemi arasında edinilen cevaplar olduğundan dönemin şartları göz önüne alınmalıdır.

3. Araştırmada banka müşterilerinin Elektronik Bankacılık alanındaki görüşlerinin müşterilerin davranışlarına etkisi, kamu bankacığı açısından incelenmektedir.

## **1.7. Araştırmanın Kavramsal Çerçevesi**

### **1.7.1. Elektronik Bankacılık**

Elektronik bankacılık kavramı Dünya’da teknolojinin yaygınlaşması ile ortaya çıkmış önemli bir kavramdır. Bankacılık Dünya’da eski dönemlerden beri kullanılan bir finansman ve değer yaratma yöntemi olmasının yanında birçok prosedürü de olan karmaşık bir sistemler bütünü ve sektörüdür. Ticaret ağırlıklı iş sektörünün günümüzde en büyük yatırım destekçisi bankacılık sektörüdür. Birçok yatırımın ve gelişme hikâyesinin de altında sağlam temellerle konumlandırırmış bankalardan temin edilen finansmanların yer alması aslında bize bankacılık sektörünün Dünya ticaretindeki büyük etkisini göstermektedir.

Elektronik bankacılık, internet bankacılığı veya mobil bankacılık; yer, zaman sınırlaması olmadan internet bağlantısı kullanılarak, bilgisayar, cep telefonu veya tablet gibi iletişim araçları ile kullanılabilen alternatif bir bankacılık hizmetidir.(Çakmak VD.2011:10)

Bankacılığın ortaya çıkışındaki gibi artan sermaye fazlasının mevduat olarak yatırıma dönüştürülmesi elektronik bankacılığının da doğmasındaki asıl kaynaktır. Bu demek oluyor ki elektronik bankacılığı da yine yerel ve ticari bankacılıkta olduğu gibi sermayeyi ihtiyaç sahiplerine mevduat olarak çeşitli yollarla dağıtarak kazanç elde etme amacı taşır. Bunu yaparken bilindik bankacılık yöntemlerinden farklı olarak bankacı-çalışan ile yüz yüze görüşme yapmak yerine Bankacılık müşterisinin kendi imkânları ile internet bankası şubesine bağlanmasını ve sonrasında bankacılık işlemini gerçekleştirmesini öngörmektedir.

Günümüzde Bankacılık işlemlerinin uzun sürmesi, insanların şubeye gidecek zamana sahip olmaması veya bu zamanı başka amaçla kullanmak istemeleri sebebiyle elektronik bankacılığının ortaya çıkmasından sonra geniş bir kullanıcı kitlesine kavuşması uzun bir süreç olmamıştı. Ancak Banka müşterilerinin alışıldık bankacılık yöntemlerinin haricinde elektronik bankacılık uygulamaları üzerinden yapılan işlemlere güvensiz olarak önyargı ile bakması ve daha önceki elektronik bankacılık kullanım deneyimlerinin olumsuz etkileri sebebiyle ilk etapta yavaş bir süreç olarak gerçekleşmiştir. Ancak tanıtımlar ve bankaların müşterilere çevrimiçi işlemlerin güvenli olduğunu anlatan tanıtımlar gerçekleştirilmesi sonrasında daha fazla kullanıcı bu işlemleri daha hızlı biçimlerde yapmaya başlamıştır.

Elektronik bankacılığının sağladığı işlem ve zaman yararları sıralanması gerekirse:

- 1- Kişisel hesaplara yatırılan ve çekilen parasal işlemin yanında hesap ekstrelerinin alınması,
- 2- Para transfer işlemleri, Kredi kartı bilgi sorma ve borç ödeme işlemleri,
- 3- Döviz işlemleri,
- 4- Her türlü yatırımlar için hesap açılıp kapatılması, kıymet bilgileri alım-satım talimatlarının alınıp verilmesi işlemleri,
- 5- Hesaplarındaki para miktarının ve hesap bilgilerinin öğrenilmesi
- 6- Vergi dairesi işlemleri, SSK ödemelerinin yapılabilmesi ve birçok bankacılık işleminin yer ve zaman kavramlarını dert etmeden internet üzerinden yapılabilmesi olarak sayılabilir. (Aliyeva, 2016: 240)

Müşteriler için, cazip oranlardan belki de daha önemlisi, kolaylık faktörüdür. Yedi gün 24 saat ulaşılabilir olanağı, elektronik bankacılığına müşterileri davet etmektedir. Müşterilerin faturalarının çoğunu veya tamamını çevrimiçi olarak ödeyebilmesi insanlara büyük bir kolaylık getirmektedir. Müşteriler için çevrimiçi bankacılık kullanımının bir başka etkisi de elektronik bankacılığının kurulmasında ve kullanılmasında kullanım kolaylığı. (Pace, 2016: 9)

Bankaların, müşterilerin bölümlendirilmesine çok önem verdiği görülmektedir. Farklılaşan müşteri kategorilerini; Sosyo-demografik özellikler veya aktivitelerine göre sıralarken, farklı müşteri kategorilerine yönelik öneriler sunulması ve farklılaşan fazi oranları uygulanması mümkün olacaktır. Örneğin; banka bir araştırma yaparak kurumda var olan müşterilerden %55'inin düzenli çalışanlardan oluşması ve bu müşteri kategorisinin düzenli ödeme yapabilecek fona sahip olması sebebiyle fazi oranlarının farklılaşması mümkün olacaktır. (Anton, 2014: 2)

Elektronik bankacılığının günümüzde çok daha fazla kullanıcı sayısına ulaşmasında insanların kişisel bilgisayarlarından evde işte özgür bir şekilde zaman kısıtı olmadan internet aracılığıyla bağlanarak yapabilmeleridir. İlk sıralarda birçok banka interneti kurum reklamı veya hizmetlerinin tanıtımı amacıyla kullanmış, daha sonra ise gelişen elektronik bankacılık aracılığıyla aktif olarak internetten bankacılık yapılmaya başlanmıştır. Hatta gelişen teknoloji sayesinde birçok banka internet şubelerini açmıştır. (Uzundağ, 2013: 2) Uzundağ'ın da belirttiği gibi yaygınlaşan internet bankacılık sektörünün gelişmesine imkân sağlamış ve insanlara evlerinden dahi internet vasıtası ile bankacılık işlemlerinin yapılabildiği şubelere bağlanabilme fırsatı ve kolaylığı sunulmuştur.

Bankaların şubelerinde fiziki olarak çekilen paranın dışındaki faaliyetleri hariç diğer bütün bankacılık faaliyetleri internet üzerinden yapılabilmektedir. Şubesiz bankacılık gibi, elektronik para işlemleri gibi, akıllı kart, elektronik çek vs. yöntemler en dikkat çeken

yöntemlerdir. (Bilgin, 2013: 65) Bilgin'e göre elektronik bankacılığın bilinen bankacılık yöntemlerinin büyük bir kısmını yapabilmesi ve sadece fiziki para alışverişini yapamaması elektronik bankacılığın ne denli geliştiğini de göstermektedir.

### ***1.7.1.1. Elektronik Bankacılık Kavramının Doğuşu***

Elektronik bankacılık, bilgisayarların aktif olarak kişisel kullanıma açılmasından sonra önem kazanmıştır. İnternet hayatımıza girdiğinde bilgiye herkes tarafından kısa süre ve az emek harçayarak ulaşma imkânı elde edilmiştir. Sonrasında artan bu bilgi birikiminin ticari olanaklara entegre edilmesi için girişimler başlamış ve bu alanda atılımlar yapılmaya başlanmıştır. İşte ticari yaşama teknolojinin en büyük kazandırdığı hizmet ve yeniliklerden biri de elektronik bankacılıktır. Elektronik bankacılığının süre ve mekân ayırt etmeyen şubeye gitmeden bankacılık işlemlerinin yapılabilmesini sağlayan yöntemleri sayesinde banka müşterilerinin daha kolay ve daha az sürede işlemlerini hallederek zamandan ve emekten tasarruf etmesi sağlanmıştır. Bankalar açısından ise istihdam ettikleri bankacı çalışanlardan ve şube yoğunluğu ve iş yükünden tasarruf sağlanarak daha az çaba ile daha çok müşteriden kazanç sağlama fırsatı ortaya çıkmaktadır.

Bankacılık sektörünün elektronik ticaret ve türevleri ile olan ilişkisi bu alanda aktif bir yer almasını sağlar. Teknolojik gelişmeler sonunda ortaya çıkmış olan şubesiz bankaların uygulamaları arasında ise; telefon bankacılığı, ev bankacılığı, internet bankacılığı gibi başlıklar olduğu söylenebilir. Bu alanda internetin yaygın olarak kullanılması ev ve internet bankacılığının da yaygınlaşmasına, internetin güvenli hale getirilmesi ise güvenli ve rahat uygulamaların özgürce kullanımını yaygınlaştırmaktadır. (Aliyeva, 2016: 239) Aliyeva'nın belirttiği gibi bankacılık alanındaki uygulamaların çeşitlenmesi, elektronik bankacılık faaliyetlerinin de çeşitlenmesini ve yaygınlaşmasını sağlamaktadır. Bunun yanında elektronik bankacılığın diğer bankacılık faaliyetlerinden daha zor kabullenilmesi söz konusu olan ülkelerde bankacılık müşterilerinin geleneksel bankacılık faaliyetlerine olan güvenleri ve görece yeni uygulamalara mesafeli oluşlarıyla açıklanabilir.

Hayatımızın her noktasında İnternet'in bir şekilde kendine yer bulması, internet uygulamalarını ve araştırılmasının gerekliliğini, ortaya koymaktadır. İnternet üzerinden o kadar farklı hizmetler sunulmasının kimi durumlarda bu hizmetlerin değerlendirilmesini bile zorlukla gerçekleştirmektedir. Reklam, pazarlama, satış özendirme, indirim fırsatları, danışmanlık, aracılık veya bankacılık gibi çoğu değişik hizmet elektronik bankacılık uygulamaları ile sunulmaktadır. Üretim, hizmet ve ofis mekânlarının ergonomik açıdan incelenmesi gerektiği gibi, sürekli

kullanılan bir araç olmaya başlayan internet ortamları olduğundan ergonomik açıdan incelenmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. (Durucu, 2013: 7)

Bankacılık alanında istihdam edilen kişi sayısı sınırlıdır. Yeni teknolojilerin bankacılık alanında kullanılması ise, bankacılık alanında istihdam edilen memurların ve çalışanların iş yükünü azaltmakta ve prosedürleri daha da kolaylaştırmakta olduğundan bankacılık metot ve uygulamalarında yapılabilecek hataları da en aza indirebilir. (Balcı, 2011:16) Bankacılık alanındaki normal bankacılık işlemlerinin fazladan iş yükü gerektirmesi ve zaman konusunda elektronik bankacılığının hem mobil hem de ev ve ofis bankacılığı düşünüldüğünde avantajları elektronik bankacılığının en az normal bankacılık şubelerinde olduğu gibi benimsenmesini sağlamıştır.

### ***1.7.1.2. Elektronik Bankacılığın Yakın Tarihteki Gelişimi***

Mevcut altyapı itibariyle 1914 yılından itibaren bankacılık alanında kullanılan mekanik teknolojideki daktilolar yazar kasalar, toplama makinesi olarak adlandırılan makinalar ve muhasebe makineleri kullanılmaktaydı. Bu araçlar 1940'lı yılların sonuna kadar işyeri aracı olarak mevcut konumuna devam etmiştir. Ancak 1947 yılından itibaren ilk elektronik tabanlı sayısal bilgisayarın yani ENIAC'ın icat edilmesi sonrasında mekanik çağın yerini elektronik çağ devralmaktadır. Bankacılık alanında ise ilk kullanım yeri Bank of Amerika'nın San Fransisco şubesidir ve 1955 yılında IBM 702 (International Business Machines) sistemi kurulmuş ve işleme alınmıştır. (Akpınar, 1993: Akt. Özkan, 2012: 22)

Bir yenilikçiliğin veya bir ürünün (karmaşıklık, algılanan risk ve göreceli avantaj gibi) benimsenmesini etkileyebilecek tüketiciyle ilişkili faktörlerin yanı sıra pazarlama çabası gibi organizasyonel faktörleri de incelemesi beklenebilir. Sonuçlar, IB'nin sadece bankaya olan işletme maliyetini düşürmekle kalmayıp aynı zamanda daha yüksek müşteri memnuniyeti ve elde tutma seviyelerine de yol açtığını göstermektedir. Buna göre, Türkiye'de olduğu gibi gelişmekte olan bir ekonomide IB'nin bankacılık sektörü için stratejik olarak önemli olduğu tartışılmaktadır. (Polatoglu ve Etkin, 2001: 156-165)

## **1.8.Türkiye’de Kullanılan Elektronik Bankacılık Dağıtım Kanalları ve Ürünleri Nelerdir?**

Aşağıda sıralanmış olan bankacılık dağıtım ağı ürünleri elektronik bankacılığının dolaylı veya direkt olarak kullanılmasını sağlamıştır. Yani elektronik bankacılığın yaygın olarak kullanılmasını sağlayan etmenlerin başında bu ürünlerin geldiği bilinmektedir.

- ATM (Otomatik Vezne Makinesi)
- POS (Satış Yeri Terminali) Cihazı
- Mobil Bankacılık
- Ev veya Ofis Bankacılığı
- İnternet Bankacılığı
- EFT/Havale işlemleri olmak üzere bölümlere ayrılan elektronik bankacılık faaliyetlerinin en etkin kullanıldığı ürünleridir. (Adıgüzel, 2009:21)

Bu dağıtım kanalları aracılığıyla elektronik bankacılık kavramının, bankacılık faaliyetlerinin ana dallarından biri haline gelmesi sağlanmıştır. Bunların detaylıca incelenerek, Elektronik bankacılığı faaliyetlerine katkıları aşağıda detaylıca incelenecektir.

Ülkemizde, son yıllarda elektronik bankacılık hizmetlerinin yaygınlaşması ile birlikte sektörde büyük değişimler yaşanmaktadır. Pazar yapısı dinamik olmuş ve yoğun rekabet dolayısıyla, rekabet avantajını fırsata dönüştürme imkânına kavuşan bankalar ve varlıklarını sürdürmeyi amaçlayan bankaların sundukları internet bankacılığı hizmetlerin önemi hızla artmaktadır. (Okumuş vd, 2010)

Türkiye’de artan oranda elektronik bankacılık kullanımı yaygınlaşmaktadır. Türkiye’de 2012 Eylül ayından beri bakıldığında halen elektronik bankacılık sistemine kayıtlı ve bir yıl öncesine kadar en az bir kere sisteme girmiş olan 21.604.453 bireysel ve 2.098.968 kurumsal toplam 23.703.422 elektronik bankacılık kullanıcılarından 9.853.075 tanesi aktif olarak elektronik bankacılık hizmetlerinden faydalıyor. Bu durumda toplam kayıtlı kullanıcıların %42’si elektronik bankacılığı aktif olarak kullanabilmektedir. (Durucu, 2013: 15)

### **1.8.1. ATM (Otomatik Vezne Makinesi) Kullanımı**

ATM, ilk kez Fransa’da 1984 yılında, İngiltere’de ise 1988 yılında kullanıma açılmıştır. Türkiye’de ATM ilk defa 1987 yılında kullanılmaya başlanmıştır (TCMB, 2011:

33).Teknolojik yenilikler ve global dünyanın etkisiyle hız kazandıktan sonra ATM kullanımında sektör içerisinde artmıştır (Bayoğlu, 2010: 52-53).

ATM'lerin ilk hizmet verdiği dönemlerde 24 saatlik çalışma kabiliyetine sahip olmakla birlikte, plastik kartlarla işlem yapan kısıtlı işlem kabiliyetine sahip ve sadece bankadan alınan makbuzlar okutularak çalıştırılan mekanik offline makineler aklımıza gelmektedir. Sadece bankadan alınan fişlerin veya makbuzların ATM tarafından ibrazı sonucunda kısıtlı bir miktarda para çekilebilmesine imkân tanıyan ATM cihazları, Türkiye'de ilk olarak 1987 yılında İş Bankası tarafından kullanılmış ve kullanımının kolay olması ve pratiklik kazandırması gibi nedenler büyük bir kullanım alanı kazanmıştır. (Aksoy, 1998:73-74). Bu denli hızla yayılan ATM makinelerinin geniş halk kitlesi tarafından benimsenmesi zamanla gelişen teknolojinin uygulandığı en birinci uygulamalardan biri olmasını sağlamıştır. Daha sonra geliştirilen plastik kartlar ile mşişterilerinin bilgilerinin bu çipli plastik kartlarda saklamasına imkân veren çoğu banka şubelerinin yapabildiği bankacılık uygulamalarını da göstermektedir. Son yapılan teknolojik yenileştirme çalışmalarıyla, ATM makinelerinden QR kod ile elektronik bankacılık entegre edilerek para çekme ve yatırma işlemleri yapılabilir. Bu uygulama mşişteri memnuniyetini oldukça arttırmaktadır.

ATM'ler banka ana sistemi ile telefon hattı, data hattı ve uydu hattı olmak üzere çeşitli bağlantı yolları ile iletişim kurmaktadırlar. Kullanılan hatların türü, kalitesi, hızı ve iletişime olanak veren teknolojik donanımın kalitesi, iletişimin ve dolayısıyla ATM'nin verimli şekilde çalışmasını etkilemektedir. Elektronik cihaz olmaları sebebiyle, zaman zaman arıza verebilen bu makineler, tüm giderlerine karşın bir kâr unsuru olarak görev yapmaktadırlar. Diledikleri anda banka şubelerine ulaşabilen mşişteriler, yılın 365 günü, 24 saat ATM'ler sayesinde hizmet alabilmektedirler. Öncelikli olarak para çekme konusunda sıkıntıyı azaltan ATM'lerin sayısı her geçen gün artmaktadır. Başlarda şubelerde hizmete sunulan ATM'ler, şube ve personel maliyetlerini düşürmesinin yanında, büyük bir gelir kaynağı yaratma, reklam ve prestij artırma gibi diğer faydaları da yanında getirmektedir. (Adıgüzel, 2009:22)

	2016	2017	2018	2019
ATM SAYISI	48.421	49.847	51.941	52.283

**Diyagram 1.**Bankalar arası kart merkezi verilerine göre Türkiye'deki aktif ATM sayıları, 2019.

**Kaynak:**<https://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/> Erişim Tarihi: 12.06.2019

### 1.8.2. POS (Satış Yeri Terminali) Cihazı Kullanımı

	2016	2017	2018	2019
<b>POS CİHAZI</b>	1.746.220	1.656.999	1.586.747	1.573.926

**Diyagram 2.**Bankalar arası kart merkezi verilerine göre Türkiye’deki Aktif Pos Cihazlarının sayıları, 2019.

**Kaynak:**<https://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/> Erişim Tarihi: 12.06.2019

BKM verilerine göre aktif pos cihazlarının kullanım oranları senelere göre farklılık göstermektedir. 2019 yılına doğru bakıldığında, Pos cihazının aktif olarak kullanılması yıllar arasında %15 azalmıştır. Bunun nedeni kapanan işyerleri veya kullanım dışı kalan işletmeler veya satış yapan mağazaların pos cihazı kullanmayı bırakması olabilir. Ancak unutulmamalıdır ki Pos cihazlarının sayısının azalması yapılan işlem sayısının azalması demek olamayacaktır. Bu durumda pos cihazlarının sayısı azalsa dahi elektronik yapılan işlemlerde azalma gerçekleştiği söylenemeyebilir.

### 1.8.3. Mobil Bankacılık İşlemleri

	2016	2017	2018	2019
<b>KREDİ KARTI</b>	58.795.476	62.453.610	66.304.603	66.702.384
<b>BANKA KARTI</b>	117.011.685	131.593.443	146.375.337	151.541.317

**Diyagram 3.**Bankalar arası kart merkezi verilerine göre Türkiye’deki aktif Kredi ve Banka Kartlarının sayıları, 2019.

**Kaynak:**<https://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/> Erişim Tarihi: 12.06.2019

Türkiye’nin bankacılık ve banka sektörünün gelişmesi ticari olarak bağlı bulunduğu Avrupa’ya uygun olarak gelişimler göstermektedir. Ancak Avrupa’da daha yaygın olarak müşterilere bireysel krediler kullandırma eğilimi vardı. Daha sonra ise bireysel kredilerin müşterilere daha çok ve kolay şekilde kullandırılabilmesi adına kredi kartlarının kullanımına yönelim olmuştur. (Süzen, 2016:36) Avrupa’daki bireysel kredilerin dağıtımının kolaylaştırılması isteği yeni bir kullanım alanı olan kredi kartlarının yaygınlaşmasını sağlamış ve Türkiye’ye de Avrupa’da gördüğü rağbete bağlı olarak kabul edilmiştir.

#### **1.8.4. Ev Veya Ofis Bankacılığı İşlemleri**

İnternet bankacılığına ev veya ofis ortamında ulaşılabilir olması veya bankaların müşterilerinin evine veya ofisine gelerek burada bankacılık işlemlerini elektronik ortamda tamamlaması durumudur. Ayrıca, çağrı merkezleri müşterilerin ihtiyaçlarına göre müşterilerin ev veya ofisine bağlanarak en kısa sürede en doğru işlemi yapmalarına yardımcı olmaktadır. Güvenlilik açısından bir problem olmadığı takdirde müşterilerin memnuniyeti açısından oldukça önemli bir işlem çeşitidir.

#### **1.8.5. İnternet Bankacılığı İşlemleri**

Genel anlamda internet bankacılığı zaten hâlihazırda kullanılan elektronik bankacılık hizmetlerinin internet aracılığı ile elektronik cihazlardan çevrimiçi olarak hizmet veren bankanın uygulamalarına bağlanılarak verilen hizmettir. Aşağıdaki tablonun internet bankacılığının kullanımında etkili olan ürünleri anlamada yardımcı olabileceği uygun görülebilir.

Bankacılık alanında internet bankacılığının kullanımı ve ölçülmesinin güncel verilerle karşılaştırılmasının yapılabilmesi adına bir kamu bankası olan Vakıfbank elektronik bankacılık verileri aşağıda 3 aylık dönemde gösterilmiştir.

### 1.8.6. EFT/ Havale İşlemleri

	İşlem Adedi		İşlem Hacmi (TL)	
1. Para Transferleri	2.285.413	2.959	8.197.453.25	95.047.48
a) EFT	1.466.840		4.907.831.91	
b) Havale	TP Havale	YP Havale*	TP Havale	YP Havale*
-Kendi hesapları arasında	243.905	872	1.030.688.27	28.222.98
- Üçüncü şahıslara yapılan	574.668	1.669	2.258.933.07	59.822.94
c) Döviz transferleri	TP Havale	YP Havale*	TP Havale	YP Havale*
- SWIFT		418		7.001.552
- Diğer (Western Union, Moneygram, vb)		0		0

**Diyaqram 4.**Kamu bankalarının EFT işlemleri Örneği, Vakıfbank 2018 Ekim-Aralık ayları arası

1. Kayıtlı bireysel müşteri sayısı	
a) İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı	2.457.191
b) İnternet bankacılığı yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve son 1 yıl içerisinde en az bir kez login olmuş toplam bireysel müşteri sayısı	1.201.353
2. İlgili Üç-aylık Dönem İçerisinde aktif bireysel müşteri sayısı	683.151

**Kaynak:** 2018 yılı Ekim- kasım- Aralık Ayları Vakıfbank Elektronik bankacılık Müdürlüğü

Verileri

Verilerin gösterdiği bilgiler kamu bankalarının elektronik olarak müşteri potansiyelinin ne denli geliştiğini ve bankacılık müşterilerinin elektronik bankacılığa tek banka penceresinden bakarken bile yüksek rakamlarda ilgi gösterdiklerini belli etmektedir.

Geleneksel bankacılık dışında EFT sistemi ile fonun bir yerden başka bir yere elektronik alanda transfer edilmesi sağlanmaktadır. Piyasadaki işlem tutarlarının artması nedeniyle verimliliğin daha yüksek tutulması, iş kabalığının azaltılması, geleneksel ödeme sistemlerinde kullanılan kâğıt miktarlarının azaltılması için EFT sistemi sürekli geliştirilmiştir. Böylece bankacılık işlemleri de hız kazanmıştır (Uysal, 2017:5).

### **1.9. Bankalar Arası Kart Merkezi Kuruluşu ve Görevleri**

Bankalar arası kart merkezi 1990'da Türkiye'deki 13 adet kamu ve özel bankanın sorunlarına çözümler üretebilmek ve kredi kartlarının kullanımına bazı uygulama ve standartlar getirerek kontrol altına alabilmek amaçlı olarak kurulmuştur. Aşağıda Bankalar Arası Kart Merkezinin (BKM) amaçları sıralanmaktadır: (Süzen, 2016: 40)

- 1- Bankalararası kart merkezi bankaların aralarında yetkilendirme, takaslar vb. gibi işlemleri üyelere uygun imkânlarda sunarak bu işlemlerin büyük bir yük olmasının önüne geçmek ve uluslararası mutabakatlara uygun olarak hizmet kalitesine uygun hizmet sunulabilmesini sağlayabilmek
- 2- Türkiye'de banka kartları ve kredi kartları kullanılarak yapılan işlemlerin gelişiminin sağlanabilmesi.
- 3- Kartla yapılan ödemeler için standartlar belirleyerek bunların uygulanmasının sağlanabilmesi.
- 4- Bankaların kendi arasında ve şirketlerin bankalar arasında, bankaların finansal mevzuatını geliştirmek, bu işlemi yapan diğer kamu kurumlarıyla bankalar arasındaki koordinasyonun sağlanması ve idari faaliyetlerin gerçekleştirilebilmesidir.

### **1.10. Elektronik Bankacılığın Müşterilere Daha İyi Sunulabilmesi**

Bu başlık altında, araştırma içerisinde uygulanan ana yöntemlerden biri olan anket yöntemi ile hazırlanan tablolara bakılacaktır. Anket içerisinde uygulanan örnek uzay istatistikleri araştırmanın seyrini ve amacına uygun olarak bankacılık sektörüne yönelik yapılan araştırmanın veri analizini anlamlandırabilmek için yardım edecektir. Anket çalışması

Vakıfbank kurumsal bankasının şubelerinden birinde, günlük ziyaret esasına dayalı müşteriler arasından rastgele müşterilerin seçilmesi esasıyla yapılmıştır. Güven analizi diğer kısımlarda incelenecek olup, istatistiki olarak anket katılımcılarının durumu aşağıdaki tablolar aracılığıyla izlenebilir. Ayrıca bu katılımcı istatistikleri bize bankaların şubelerinde bulunan günlük müşteri portföyü hakkında da bilgi verecek ve elektronik bankacılık hakkındaki düşüncelerinin anlaşılması adına ön hazırlık sürecini sağlayacaktır.

### **1.10.1. Müşterilerin Elektronik Bankacılık Alanındaki Memnuniyetleri**

Müşterilerin, elektronik bankacılık uygulamalarına hissettiği genel memnuniyeti ifade etmektedir. Memnuniyet faktörü, uygulamanın gelişmesi açısından oldukça önemli bir etkidir. Müşterilerin, memnuniyet davranışlarını değiştiren 5 adet özellik vardır. Bu özellikler müşterilerin elektronik bankacılığa olan güvenini, bilgiye hızlı ulaşılabilmesini, kolay bir ara yüze sahip olması, bilgilerin güncelliği ve uygulamaların kullanım basitliğidir. (Durucu, 2013: 38) Durucunun belirttiği memnuniyet unsurları aşağıda sıralanmaktadır:

1. Bankaya Güven
2. Fonksiyonellik
3. Güvenlik
4. Bilgi Tedariki
5. Temel Servis veya Hizmetler

Yapılan anket analizinde müşterilerin, hangi banka ile çalıştığı, güvenli olup olmaması, uygulama ara yüzünün fonksiyonel olup olmaması gibi durumlar araştırılmıştır. Bu durumların iyileştirilmesi müşteri memnuniyetinde artışa neden olan unsurlardır. Bunun yanında uygulama uygulamalarının güncellenerek varsa hataların giderilmesi de bir bankanın elektronik bankacılık faaliyetlerinin eksiksiz ve mümkün olan en az hatayla gerçekleştirebilmesini sağlayabilir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### YÖNTEM

İkinci bölümde araştırma evreni, modeli, örneklem durumu, veri toplama tekniği, güvenilirlik analizi ve verilerin çözümlenmesi ve yorumlanması ile alakalı olan bilgiler yer almaktadır. Yöntem olarak Araştırmanın detayları bu bölümde incelenmeye çalışılacaktır. SPSS programıyla yapılan anketin analizi, güvenilirlik testi baz alınarak hazırlanmıştır. Araştırmada anket sorularının yaşa, cinsiyete, eğitim düzeyine, gelir grubuna, medeni hale, kullanım sıklığına, ulaşılabilir olmasına göre karşılaştırmaları yapılarak elektronik bankacılığı kullanıcılarının demografik özelliklerinin hangi uygulamayı kullandığı arasında ilişki olup olmadığı araştırılmıştır.

#### 2.1. Araştırma Modeli

Kurumsal ve özel bankacılık müşterilerinin elektronik bankacılık ürünlerine yönelik kullanım sebeplerinin belirlenmesi amacıyla betimleyici kaynak taraması yöntemi kullanılmaktadır.

Anket, belli bir konuda saptanmış hipotezlere ya da sorulara bağlı bir evren veya örnekleme oluşturan kaynak kişilere sorular sormak suretiyle sistemli veri toplama tekniği olarak tanımlanabilir (Altunışık, 2008: 1-17).

Tarama modeliyle yapılan araştırma modeli; daha önce var olan bir durum, olduğu şekliyle betimlenmesinin amaçlandığı araştırma modelidir. Araştırmanın konusu, olay, nesne veya bireyden bağımsız olarak, kendi şartları altında tanımlanmaya çalışılmaktadır. (Karasar, 2002)

#### 2.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, 2018-2019 yılları arasında kamu ve özel banka müşterilerinde ayrıca hem kamu hemde özel banka müşterilerinden oluşturulmuştur. Bu evren içerisinde rastgele seçilen 195 kişi hem kamu, hemde özel bankacılık müşterisi ve her ikisinde kullanan müşterilerden araştırma örnekleme olarak seçilmiştir.

Araştırma kapsamında Vakıfbank Gazimuhtarpaşa şubesine gelen gerçek ve potansiyel müşterilerle yüz yüze anket formu uygulanmıştır. Anket çalışmasına başlama aşamasında 20

tane güvenilirlik düzeyinin ölçülmesi adına anket uygulanmıştır. Uygulanan kişiler Gaziantep içerisinde rastgele seçim yöntemine göre belirlenmiştir. Aşağıda örnek olarak, anket çalışması uygulanan toplam kişi sayısı eğitim durumlarına göre tespit edilmiştir.

Eğitim Düzeyi	Anket Uygulanan Kişi Sayısı
İlkokul	5
Ortaokul	18
Lise	57
Önlisans	27
Lisans	72
Yüksek Lisans	13
<b>Toplam</b>	<b>195</b>

**Diyagram 5.** Elektronik bankacılık anketine katılanların eğitim durumları

### 2.3. Verilerin Toplanması

Hem kamu bankaları müşterilerine hem de özel banka müşterilerine yapılan anket çalışması şüphesiz ki birincil araştırma verilerinin toplanmasına katkı sağlayacaktır. Bunun yanında daha önce bankacılık ve elektronik bankacılık alanında yapılan araştırmalardan veri madenciliği yöntemi ile bilgi ve verilerin toplanması sağlanacaktır. Belge tarama konu ile ilgili kitaplardan süreli yayınlardaki makalelerden ulusal ve uluslararası bildirilerde sunulan yayınlardan, kütüphane ve internet yoluyla ulaşılabilecek çeşitli materyallerden yapılmıştır. Ayrıca, belge tarama yoluyla elde edilen verilerin yardımıyla anket soru formu oluşturulmuştur.

Anket soru formu ise, ilgili literatür taranarak ve Hasan Kalyoncu Üniversitesi, iktisadi idari ve sosyal bilimler fakültesi, iktisat anabilim dalı hocası Prof. Dr. Sn. Z. Vildan Serin ve aynı bölümde çalışan Dr. Öğr. Üyesi Sn. Lamiha Öztürk hocamıza danışılarak belirlenmiştir. Anket uygulama öncesinde yapılan pilot çalışma sonrasında eleştiriler ve öneriler alındıktan sonra anket soru formunda bazı değişiklikler yapılmış ve onay alınmıştır. Araştırmanın amacına yönelik olarak oluşturulan, soru formu 3 bölümden oluşmakta olup; ilk bölüm genel bilgilerden

oluşmakta olup, ikinci bölüm içsel müşteri davranış ve karar değişkenlerine dair bilgi almak amacıyla sorulduğu sorulardan, üçüncü bölüm ise internet bankacılığı uygulamalarını kullanım çeşitliliğine bağlı yapılan işlem değişkenlerini öğrenmek amacıyla bazı sorular hazırlanarak oluşturulmuştur.

Anketlerin dağıtılması ve toplanılması aşamasında geri dönüş oranını arttırmak amacıyla anketlerin büyük çoğunluğu 195 müşteriye elden dağıtılmıştır.

## 2.4. Güvenilirlik

Güvenilirlik (reliability); bir ölçme aracında bütün soruların birbirleriyle tutarlılığını, ele alan oluşumu ölçmede türdeşliğini, yeterliliğini ortaya koyan bir kavramdır. (Özdamar, 2004)

Bir grup bireyin olaya/oluşuma karşı beğeni, bilgi, tutum ve davranışları ile ilgili cevapları, bireylerin k sayıda soru içeren bir testteki sorulara verdikleri cevapların (puan/skor) toplamına göre değerlendiriliyor ise bu ölçekteki soruların, ölçekteki sıralanışı, birbirleri ile uyumluluğu yakınlarının derecesi güvenilirlik analizi ile değerlendirilir. Testlerin güvenilirliğini analiz etmek amacıyla, çeşitli güvenilirlik katsayıları hesaplanabilmektedir. Bunlardan sıklıkla kullanılanlar, Cronbach alfa katsayısı ve Kuder-Richardson katsayılarıdır. Cronbach alfa katsayısı, istatistik temelleri tutarlı ve tüm soruları dikkate alarak hesaplandığından, testin genel güvenilirlik yapısını diğer katsayılara göre en iyi yansıtan katsayıdır. (Özdamar, 2004: 4-10)

Cronbach alfa katsayısı, 0 ile 1 arasında bir değer olmakla birlikte alacağı değere göre, teste ilişkin varılacak sonuçlar aşağıdaki gibidir.

$0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir,

$0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

### 2.4.1. Anket Güvenilirlik Çalışması

Anket soru formunun geçerliliği konusunda uzman kişilerden alınan görüş ve öneriler doğrultusunda yapılan bazı değişikliklerin ardından, anket soru kâğıdının güvenilirliğini belirlemek amacıyla bir pilot çalışma yapılmıştır.

Pilot çalışma kapsamında anket soru kâğıdının güvenilirliğini hesaplayabilmek için daha önceden belirlenen 20 kişiye söz konusu anket uygulanmıştır. Yapılan uygulama sonucunda elde edilen bilgilerin veri girişi SPSS 17.0 paket programında gerçekleştirilmiştir. Soru kâğıdında bulunan ve sınıflama düzeyinde hazırlanan sorular hariç tutularak araştırmanın alt problemlerinde yer alan ve likert tipinde hazırlanan ölçek sorularına ilişkin, güvenilirlik hesaplamasında Cronbach alpha (içsel tutarlılık) analizi kullanılmıştır, ayrıca bu aşamada ölçekli (ordinal) sorular içerisinde yer alan her bir maddeye ilişkin hesaplanan alfa değerine de bakılmıştır. Buna göre elde edilen analiz sonuçları aşağıdaki gibidir.

Elektronik Bankacılığında kullanım sebep ölçeği

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,649	6

Yukarıdaki tablodan da görüleceği gibi hesaplanan Cronbach Alpha %64.9 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuca göre araştırmanın alt problemlerinde yer alan ve likert tipli olarak hazırlanan elektronik bankacılığı kullanım sebeplerine ilişkin tutum ölçeğinin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.

Elektronik Bankacılığında Sık Kullanılan işlemler ölçeği

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,752	13

Yukarıdaki tablodan da görüleceği gibi hesaplanan Cronbach Alpha %75.2 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuca göre araştırmanın alt problemlerinde yer alan ve likert tipli olarak hazırlanan elektronik bankacılığı kullanım tercihlerine ilişkin tutum ölçeğinin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.

## 2.5. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması

Araştırma kapsamında anket uygulaması gerçekleştirilen 195 anketten elde edilen veriler kodlanarak SPSS paket programına aktarılmıştır. İstatistiksel çözümleme olarak

öncelikle verilerin frekans, yüzde hesaplamaları ve birden fazla değişken için kullanılan çapraz tablo teknikleri kullanılmıştır.

Ölçekli soruların analizinde alt madde toplamları alınarak gerekli gruplama işlemleri yapılmış ve bu soruların diğer değişkenlerle olan ilişkilerine bakılmıştır. Bu süreçte değişkenlerin birbirleriyle istatistiksel olarak ilişkili olup, olmadıklarını belirlemek için ise ki-kare test istatistiği kullanılmıştır.

Araştırma analizlerinde anlamlılık düzeyi  $\alpha = 0,05$  olarak alınmıştır.

$P < \alpha = 0,05$  ise hipotez kabul edilir.

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	19

Yukarıdaki tablodan da görüleceği gibi hesaplanan Cronbach Alpha (içsel tutarlılık değeri) %85.1 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuca göre araştırmanın alt problemlerinde yer alan ve likert tipli olarak hazırlanan internet bankacılığı kullanım alışkanlıklarına ilişkin tutum anketinin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir.

## 2.6. Ki-Kare Testi

İstatistiksel araştırmalarda Ki-kare testi özellikle sosyal bilim çalışmalarında çoğunlukla kullanılan ve basit uygulama nedeniyle de tercih edilen bir testtir. Amacına ve duruma göre ki-kare testi, uygunluk testi, bağımsızlık testi ayrıca homojenlik testi olmak üzere üçe ayrılır. (Uçar, 2006: 85).

Hücrelerin %20'den fazlasından 5'ten küçük frekans olup olmadığı (0 cells (,0%) have expected count less than 5) incelenmektedir. Eğer bu değer %20' den küçükse Pearson Chi Square değeri okunabilir. Ancak bu değer %20'yi geçmiş ise durumda cümlenin devamı (The minimum expected count ) okunmalıdır ve

1. Eğer bu değer " $< 5$ " ise; Fisher's Exact test,
2. " $5 \leq$  değer  $< 25$ " ise; Continuity Correction,
3. Değer  $\geq 25$  ise Pearson Chi Square değeri okunmaktadır.

## 2.7. Crosstabs (iki değiken arasındaki ilişki)

### 2.7.1. Kullanım Tercihlerinin Demografik Özellikler Arasında Karşılaştırılması

**Tablo 1.** Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Cinsiyete Göre Analizi

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	4	16	20
	% within Cinsiyet	6.2%	12.3%	10.3%
Katılmıyorum	Count	8	11	19
	% within Cinsiyet	12.3%	8.5%	9.7%
Kararsızım	Count	12	24	36
	% within Cinsiyet	18.5%	18.5%	18.5%
Katılıyorum	Count	19	31	50
	% within Cinsiyet	29.2%	23.8%	25.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	22	48	70
	% within Cinsiyet	33.8%	36.9%	35.9%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

Cinsiyete göre bakıldığında Elektronik bankacılığı ile ilgili yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon almaya kesinlikle katılıyorum diyenlerin 22'si kadın ve 48'i erkek katılımcıdır. Bu durum Elektronik bankacılığı ile ilgili yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alındığını ifade ediyor.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.862 <sup>a</sup>	4	.581
Likelihood Ratio	2.977	4	.562
Linear-by-Linear Association	.146	1	.703
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.33.

$P=0,581 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alma ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 2.** Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Yaşa Göre Analizi

		Crosstab				Total
		Yaş				
		18-25	26-35	36-45	46veüzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	4	8	6	2	20
	% within Yaş	7.8%	10.1%	15.0%	8.0%	10.3%
Katılmıyorum	Count	6	7	3	3	19
	% within Yaş	11.8%	8.9%	7.5%	12.0%	9.7%
Kararsızım	Count	10	12	7	7	36
	% within Yaş	19.6%	15.2%	17.5%	28.0%	18.5%
Katılıyorum	Count	15	22	9	4	50
	% within Yaş	29.4%	27.8%	22.5%	16.0%	25.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	16	30	15	9	70
	% within Yaş	31.4%	38.0%	37.5%	36.0%	35.9%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Yaşa göre bakıldığında Elektronik bankacılığı ile ilgili yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon almaya kesinlikle katılıyorum diyenlerin 16'sı 18-25 yaş, 30'u 26-35 yaş, 15'i 36-45 yaş ve 9'u 46 ve üzeri yaşındaki katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.561 <sup>a</sup>	12	.937
Likelihood Ratio	5.485	12	.940
Linear-by-Linear Association	.084	1	.772
N of Valid Cases	195		

a. 6 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.44.

$P=0.937 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alma ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 3.** Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Medeni Hale Göre Analizi

**Crosstab**

		Medenihal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	7	13	20
	% within Medenihal	8.0%	12.1%	10.3%
Katılmıyorum	Count	11	8	19
	% within Medenihal	12.5%	7.5%	9.7%
Kararsızım	Count	15	21	36
	% within Medenihal	17.0%	19.6%	18.5%
Katılıyorum	Count	23	27	50
	% within Medenihal	26.1%	25.2%	25.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	32	38	70
	% within Medenihal	36.4%	35.5%	35.9%
Total	Count	88	107	195
	% within Medenihal	100.0%	100.0%	100.0%

Medeni hale göre bakıldığında Elektronik bankacılığı ile ilgili yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon almaya kesinlikle katılıyorum diyenlerin 38'i evli, 32'si bekâr katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.278 <sup>a</sup>	4	.685
Likelihood Ratio	2.289	4	.683
Linear-by-Linear Association	.098	1	.754
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.57.

$P=0.685 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alma ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur

**Tablo 4.** Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Eğitime Göre Analizi

**Crosstab**

		Eğitim					Total	
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans		Yüksek lisans
Kesinlikle katılmıyorum	Count	1	4	4	5	5	1	20
	% within Eğitim	20.0%	22.2%	6.8%	17.2%	7.0%	7.7%	10.3%
Katılmıyorum	Count	1	3	2	0	13	0	19
	% within Eğitim	20.0%	16.7%	3.4%	0.0%	18.3%	0.0%	9.7%
Kararsızım	Count	1	3	10	2	15	5	36
	% within Eğitim	20.0%	16.7%	16.9%	6.9%	21.1%	38.5%	18.5%
Katılıyorum	Count	1	5	14	9	17	4	50
	% within Eğitim	20.0%	27.8%	23.7%	31.0%	23.9%	30.8%	25.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	1	3	29	13	21	3	70
	% within Eğitim	20.0%	16.7%	49.2%	44.8%	29.6%	23.1%	35.9%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Eğitim durumuna göre bakıldığında Elektronik bankacılığı ile ilgili yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon almaya kesinlikle katılıyorum diyenlerin 1'i ilkokul,3'ü ortaokul,29'u lise, 13'ü ön lisans,21'i lisans ve 3'ü yüksek lisans mezunu katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.278 <sup>a</sup>	4	.685
Likelihood Ratio	2.289	4	.683
Linear-by-Linear Association	.098	1	.754
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.57.

$P=0.685 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alma ile eğitim arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 5.** Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Gelir Grubuna Göre Analizi

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarısı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	3	12	2	0	3	0	20
	% within Gelir grubu	5.2%	17.9%	4.8%	0.0%	37.5%	0.0%	10.3%
Katılmıyorum	Count	6	6	5	1	0	1	19
	% within Gelir grubu	10.3%	9.0%	11.9%	6.3%	0.0%	25.0%	9.7%
Kararsızım	Count	14	7	8	4	1	2	36
	% within Gelir grubu	24.1%	10.4%	19.0%	25.0%	12.5%	50.0%	18.5%
Katılıyorum	Count	16	19	7	5	2	1	50
	% within Gelir grubu	27.6%	28.4%	16.7%	31.3%	25.0%	25.0%	25.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	19	23	20	6	2	0	70
	% within Gelir grubu	32.8%	34.3%	47.6%	37.5%	25.0%	0.0%	35.9%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Gelir durumuna göre bakıldığında Elektronik bankacılığı ile ilgili yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon almaya kesinlikle katılıyorum diyenlerin 19'u 0-2000, 23'ü 2001-3000, 20'si 3001-4500, 6'sı 4501-5500 ve 2'si 5501 ve 6500 aylık gelire sahip katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27.918 <sup>a</sup>	20	.111
Likelihood Ratio	29.164	20	.085
Linear-by-Linear Association	.008	1	.930
N of Valid Cases	195		

a. 16 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .39.

$P=0.111 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alma ile gelir grubu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 6.**Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Kullanım Sıklığına Göre Analizi

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle Katılmıyorum	Count	6	7	5	2	20
Katılmıyorum	% within Hangi sıklıkla	15.4%	14.9%	7.7%	4.5%	10.3%
Katılmıyorum	Count	5	7	4	3	19
Katılmıyorum	% within Hangi sıklıkla	12.8%	14.9%	6.2%	6.8%	9.7%
Kararsızım	Count	7	8	12	9	36
Kararsızım	% within Hangi sıklıkla	17.9%	17.0%	18.5%	20.5%	18.5%
Katılıyorum	Count	8	11	18	13	50
Katılıyorum	% within Hangi sıklıkla	20.5%	23.4%	27.7%	29.5%	25.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	13	14	26	17	70
Kesinlikle katılıyorum	% within Hangi sıklıkla	33.3%	29.8%	40.0%	38.6%	35.9%
Total	Count	39	47	65	44	195
Total	% within Hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Kullanma sıklığına göre bakıldığında Elektronik bankacılığı ile ilgili yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon almaya kesinlikle katılıyorum diyenlerin 13'ü haftada bir, 14'ü ayda bir, 26'sı her gün ve 17'si her saat kullanan katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.676 <sup>a</sup>	12	.730
Likelihood Ratio	8.827	12	.718
Linear-by-Linear Association	4.797	1	.029
N of Valid Cases	195		

a. 6 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.80.

$P=0.730 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alma ile kullanım sıklığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 7.** Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	9	7	2	2	20
	% within Banka müşteri olma süresi	9.0%	12.5%	8.7%	12.5%	10.3%
Katılmıyorum	Count	7	7	3	2	19
	% within Banka müşteri olma süresi	7.0%	12.5%	13.0%	12.5%	9.7%
Kararsızım	Count	15	15	4	2	36
	% within Banka müşteri olma süresi	15.0%	26.8%	17.4%	12.5%	18.5%
Katılıyorum	Count	30	12	4	4	50
	% within Banka müşteri olma süresi	30.0%	21.4%	17.4%	25.0%	25.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	39	15	10	6	70
	% within Banka müşteri olma süresi	39.0%	26.8%	43.5%	37.5%	35.9%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Banka müşterisi olma süresine göre bakıldığında Elektronik bankacılığı ile ilgili yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon almaya kesinlikle katılıyorum diyenlerin 39'u 1-5 yıl, 15'i 6-10 yıl, 10'u 11-15 yıl ve 6'sı 16 ve üzeri yıldır banka müşterisi olan katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.911 <sup>a</sup>	12	.711
Likelihood Ratio	8.894	12	.712
Linear-by-Linear Association	.801	1	.371
N of Valid Cases	195		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.56.

$P=0.711 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alma ile banka müşterisi olma süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 8.** Elektronik Bancılığıyla ilgili Yaşanan Sorunlarla Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Almanın Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka Türü		Total
		Özel	Kamu	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	11	9	20
	% within Elektronik bankacılık türü	8.8%	12.9%	10.3%
Katılmıyorum	Count	13	6	19
	% within Elektronik bankacılık türü	10.4%	8.6%	9.7%
Kararsızım	Count	21	15	36
	% within Elektronik bankacılık türü	16.8%	21.4%	18.5%
Katılıyorum	Count	33	17	50
	% within Elektronik bankacılık türü	26.4%	24.3%	25.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	47	23	70
	% within Elektronik bankacılık türü	37.6%	32.9%	35.9%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Banka türüne göre bakıldığında Elektronik bankacılığı ile ilgili yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon almaya kesinlikle katılıyorum diyenlerin 47'si özel ve 23'ü devlet bankası müşterisi olan katılımcıdır. Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır. Bu durum özel bankaların devlet bankalarına göre Elektronik bankacılığında yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon aldığını göstermektedir.

H1: Elektronik bankacılığında müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alma ile banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.754 <sup>a</sup>	4	.781
Likelihood Ratio	1.729	4	.785
Linear-by-Linear Association	.817	1	.366
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.82.

$P=0.781 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alma ile banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 9** Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Cinsiyete Göre Analizi

**Crosstab**

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	1	8	9
	% within Cinsiyet	1.5%	6.2%	4.6%
Katılmıyorum	Count	4	2	6
	% within Cinsiyet	6.2%	1.5%	3.1%
Kararsızım	Count	13	27	40
	% within Cinsiyet	20.0%	20.8%	20.5%
Katılıyorum	Count	22	42	64
	% within Cinsiyet	33.8%	32.3%	32.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	25	51	76
	% within Cinsiyet	38.5%	39.2%	39.0%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

Cinsiyete göre bakıldığında kullanılan elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılır olmasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 25'i kadın ve 51'i erkek katılımcıdır. Bu durum kullanılan elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılır olmasının etkili olduğunu göstermektedir.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.050 <sup>a</sup>	4	.282
Likelihood Ratio	5.229	4	.265
Linear-by-Linear Association	.081	1	.776
N of Valid Cases	195		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.00.

$P=0.282 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığının sade ve anlaşılır olması ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 10** Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Yaşa Göre Analizi

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	2	3	3	1	9
	% within Yaş	3.9%	3.8%	7.5%	4.0%	4.6%
Katılmıyorum	Count	2	2	1	1	6
	% within Yaş	3.9%	2.5%	2.5%	4.0%	3.1%
Kararsızım	Count	13	14	7	6	40
	% within Yaş	25.5%	17.7%	17.5%	24.0%	20.5%
Katılıyorum	Count	14	27	12	11	64
	% within Yaş	27.5%	34.2%	30.0%	44.0%	32.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	20	33	17	6	76
	% within Yaş	39.2%	41.8%	42.5%	24.0%	39.0%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Yaşa göre bakıldığında kullanılan elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılır olmasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 20'si 18-25 yaş, 33'ü 26-35 yaş, 17'si 36-45 yaş ve 6'sı 46 ve üzeri yaşındaki katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.724 <sup>a</sup>	12	.929
Likelihood Ratio	5.743	12	.928
Linear-by-Linear Association	.262	1	.608
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .77.

$P=0.929 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığının sade ve anlaşılır olması ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 11** Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Medeni Hale Göre Analizi

**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	1	8	9
	% within Medeni hal	1.1%	7.5%	4.6%
Katılmıyorum	Count	4	2	6
	% within Medeni hal	4.5%	1.9%	3.1%
Kararsızım	Count	20	20	40
	% within Medeni hal	22.7%	18.7%	20.5%
Katılıyorum	Count	25	39	64
	% within Medeni hal	28.4%	36.4%	32.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	38	38	76
	% within Medeni hal	43.2%	35.5%	39.0%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

Medeni hale göre bakıldığında kullanılan elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılır olmasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 38'i evli, 38'i bekâr katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.393 <sup>a</sup>	4	.117
Likelihood Ratio	8.110	4	.088
Linear-by-Linear Association	1.269	1	.260
N of Valid Cases	195		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.71.

$P=0.117 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığının sade ve anlaşılır olması ile medeni hal arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 12.** Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Eğitime Göre Analizi

**Crosstab**

		Eğitim						Total
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	0	3	1	2	2	1	9
	% within Eğitim	0.0%	16.7%	1.7%	6.9%	2.8%	7.7%	4.6%
Katılmıyorum	Count	0	1	2	0	3	0	6
	% within Eğitim	0.0%	5.6%	3.4%	0.0%	4.2%	0.0%	3.1%
Kararsızım	Count	1	6	10	4	16	3	40
	% within Eğitim	20.0%	33.3%	16.9%	13.8%	22.5%	23.1%	20.5%
Katılıyorum	Count	3	7	14	7	28	5	64
	% within Eğitim	60.0%	38.9%	23.7%	24.1%	39.4%	38.5%	32.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	1	1	32	16	22	4	76
	% within Eğitim	20.0%	5.6%	54.2%	55.2%	31.0%	30.8%	39.0%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Eğitim durumuna göre bakıldığında kullanılan elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılır olmasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 1'i ilkokul,1'i ortaokul,32'si lise, 16'sı ön lisans,22'si lisans ve 4'ü yüksek lisans mezunu katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	29.873 <sup>a</sup>	20	.072
Likelihood Ratio	31.864	20	.045
Linear-by-Linear Association	.136	1	.712
N of Valid Cases	195		

a. 18 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .15.

$P=0.072 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığının sade ve anlaşılır olması ile eğitim arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 13.** Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Gelir Grubuna Göre Analizi

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarısı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	2	4	0	1	2	0	9
	% within Gelir grubu	3.4%	6.0%	0.0%	6.3%	25.0%	0.0%	4.6%
Katılmıyorum	Count	1	2	3	0	0	0	6
	% within Gelir grubu	1.7%	3.0%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%
Kararsızım	Count	16	13	7	3	0	1	40
	% within Gelir grubu	27.6%	19.4%	16.7%	18.8%	0.0%	25.0%	20.5%
Katılıyorum	Count	15	22	17	6	2	2	64
	% within Gelir grubu	25.9%	32.8%	40.5%	37.5%	25.0%	50.0%	32.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	24	26	15	6	4	1	76
	% within Gelir grubu	41.4%	38.8%	35.7%	37.5%	50.0%	25.0%	39.0%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Gelir durumuna göre bakıldığında Dolayısıyla kullanılan elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılır olmasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 24'ü 0-2000, 26'sı 2001-3000, 15'i 3001-4500, 6'sı 4501-5500, 4'ü 5501-6500 ve 1'i 6500 ve üzerinde aylık gelire sahip katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.664 <sup>a</sup>	20	.479
Likelihood Ratio	19.880	20	.465
Linear-by-Linear Association	.007	1	.932
N of Valid Cases	195		

a. 19 cells (63.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

$P=0.479 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığının sade ve anlaşılır olması ile gelir grubu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 14.** Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Hangi Sıklıkla Göre Analizi

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	3	4	1	1	9
	% within hangi sıklıkla	7.7%	8.5%	1.5%	2.3%	4.6%
Katılmıyorum	Count	3	2	0	1	6
	% within hangi sıklıkla	7.7%	4.3%	0.0%	2.3%	3.1%
Kararsızım	Count	5	11	14	10	40
	% within hangi sıklıkla	12.8%	23.4%	21.5%	22.7%	20.5%
Katılıyorum	Count	9	16	22	17	64
	% within hangi sıklıkla	23.1%	34.0%	33.8%	38.6%	32.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	19	14	28	15	76
	% within hangi sıklıkla	48.7%	29.8%	43.1%	34.1%	39.0%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Kullanma sıklığına göre bakıldığında kullanılan elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılır olmasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 19'u haftada bir, 14'ü ayda bir, 28'i her gün ve 15'i her saat kullanan katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.803 <sup>a</sup>	12	.252
Likelihood Ratio	16.424	12	.173
Linear-by-Linear Association	.778	1	.378
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.20.

$P=0.252 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığının sade ve anlaşılır olması ile hangi sıklıkla kullanıldığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 15.** Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Banka Müsterisi Olma Süresine Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	2	4	2	1	9
	% within Banka müşteri olma süresi	2.0%	7.1%	8.7%	6.3%	4.6%
Katılmıyorum	Count	3	2	0	1	6
	% within Banka müşteri olma süresi	3.0%	3.6%	0.0%	6.3%	3.1%
Kararsızım	Count	21	11	6	2	40
	% within Banka müşteri olma süresi	21.0%	19.6%	26.1%	12.5%	20.5%
Katılıyorum	Count	35	17	7	5	64
	% within Banka müşteri olma süresi	35.0%	30.4%	30.4%	31.3%	32.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	39	22	8	7	76
	% within Banka müşteri olma süresi	39.0%	39.3%	34.8%	43.8%	39.0%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Banka müşterisi olma süresine göre bakıldığında Dolayısıyla kullanılan elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılır olmasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 39'u 1-5 yıl, 22'si 6-10 yıl, 8'i 11-15 yıl ve 7'si 16 ve üzeri yıldır banka müşterisi olan katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.837 <sup>a</sup>	12	.924
Likelihood Ratio	6.586	12	.884
Linear-by-Linear Association	.568	1	.451
N of Valid Cases	195		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

$P=0.924 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığının sade ve anlaşılır olması ile banka müşterisi olma süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 16.** Kullanılan Elektronik Bankacılığın Ara Yüzünün Sade ve Anlaşılır Olmasının Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka Türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	4	5	9
	% within Elektronik bankacılık türü	3.2%	7.1%	4.6%
Katılmıyorum	Count	5	1	6
	% within Elektronik bankacılık türü	4.0%	1.4%	3.1%
Kararsızım	Count	21	19	40
	% within Elektronik bankacılık türü	16.8%	27.1%	20.5%
Katılıyorum	Count	40	24	64
	% within Elektronik bankacılık türü	32.0%	34.3%	32.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	55	21	76
	% within Elektronik bankacılık türü	44.0%	30.0%	39.0%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Banka türüne göre bakıldığında kullanılan elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılır olmasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 55'i özel ve 21'i devlet bankası müşterisi olan katılımcıdır. Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır. Bu durum özel bankaların devlet bankalarına göre kullanılan elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılır olduğunu göstermektedir.

H2: Elektronik bankacılığının sade ve anlaşılır olması ile banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.144 <sup>a</sup>	4	.128
Likelihood Ratio	7.203	4	.126
Linear-by-Linear Association	3.793	1	.051
N of Valid Cases	195		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.15.

$P=0.128 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığının sade ve anlaşılır olması ile banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 17.** Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Cinsiyete Göre Analizi

**Crosstab**

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	1	9	10
	% within Cinsiyet	1.5%	6.9%	5.1%
Katılmıyorum	Count	3	6	9
	% within Cinsiyet	4.6%	4.6%	4.6%
Kararsızım	Count	7	23	30
	% within Cinsiyet	10.8%	17.7%	15.4%
Katılıyorum	Count	23	30	53
	% within Cinsiyet	35.4%	23.1%	27.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	31	62	93
	% within Cinsiyet	47.7%	47.7%	47.7%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

Cinsiyete göre bakıldığında Digital bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden halledenlerin 31'i kadın ve 62'si erkek katılımcıdır. Bu durum Dijital bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden halledilebilir olduğu tespit edilmiştir.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.215 <sup>a</sup>	4	.184
Likelihood Ratio	6.747	4	.150
Linear-by-Linear Association	1.806	1	.179
N of Valid Cases	195		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.00.

$P=0.184 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kimseden yardım istemeden kullananlar ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 18.** Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Yaşa Göre Analizi

**Crosstab**

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46veüzeri	
Kesinliklekatılmıyorum	Count	2	6	0	2	10
	% within Yaş	3.9%	7.6%	0.0%	8.0%	5.1%
Katılmıyorum	Count	1	1	5	2	9
	% within Yaş	2.0%	1.3%	12.5%	8.0%	4.6%
Kararsızım	Count	7	10	6	7	30
	% within Yaş	13.7%	12.7%	15.0%	28.0%	15.4%
Katılıyorum	Count	15	24	9	5	53
	% within Yaş	29.4%	30.4%	22.5%	20.0%	27.2%
Kesinliklekatılıyorum	Count	26	38	20	9	93
	% within Yaş	51.0%	48.1%	50.0%	36.0%	47.7%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Yaşa göre bakıldığında Digital bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden halleden kişilerin 26'sı 18-25 yaş, 38'i 26-35 yaş, 20'si 36-45 yaş ve 9'u 46 ve üzeri yaşındaki katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.373 <sup>a</sup>	12	.136
Likelihood Ratio	18.050	12	.114
Linear-by-Linear Association	2.888	1	.089
N of Valid Cases	195		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.15.

$P=0.929 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kimseden yardım istemeden kullananlar ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 19.** Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Medeni Hal Göre Analizi

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	3	7	10
	% within Medeni hal	3.4%	6.5%	5.1%
Katılmıyorum	Count	0	9	9
	% within Medeni hal	0.0%	8.4%	4.6%
Kararsızım	Count	12	18	30
	% within Medeni hal	13.6%	16.8%	15.4%
Katılıyorum	Count	25	28	53
	% within Medeni hal	28.4%	26.2%	27.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	48	45	93
	% within Medeni hal	54.5%	42.1%	47.7%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

Medeni hale göre Digital bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden halledenlerin 48'i evli, 45'i bekâr katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.313 <sup>a</sup>	4	.035
Likelihood Ratio	13.743	4	.008
Linear-by-Linear Association	6.635	1	.010
N of Valid Cases	195		

a. 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.06.

$P=0.117 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kimseden yardım istemeden kullananlar ile medeni hal arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 20.** Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Eğitim Durumuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Eğitim						Total
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	0	4	4	1	0	1	10
	% within Eğitim	0.0%	22.2%	6.8%	3.4%	0.0%	7.7%	5.1%
Katılmıyorum	Count	1	2	4	0	2	0	9
	% within Eğitim	20.0%	11.1%	6.8%	0.0%	2.8%	0.0%	4.6%
Kararsızım	Count	1	3	11	4	10	1	30
	% within Eğitim	20.0%	16.7%	18.6%	13.8%	14.1%	7.7%	15.4%
Katılıyorum	Count	0	7	10	6	24	6	53
	% within Eğitim	0.0%	38.9%	16.9%	20.7%	33.8%	46.2%	27.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	3	2	30	18	35	5	93
	% within Eğitim	60.0%	11.1%	50.8%	62.1%	49.3%	38.5%	47.7%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Eğitim durumuna göre bakıldığında Digital bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden halledenlern 3'ü ilkokul,2'si ortaokul,30'u lise, 18'i ön lisans,35'i lisans ve 5'i yüksek lisans mezunu katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	37.876 <sup>a</sup>	20	.009
Likelihood Ratio	40.897	20	.004
Linear-by-Linear Association	9.139	1	.003
N of Valid Cases	195		

a. 20 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .23.

$P=0.009 \leq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kimseden yardım istemeden kullananlar ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 21.** Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Gelir Grubuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarısı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	4	5	0	0	1	0	10
	% within Gelir grubu	6.9%	7.5%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	5.1%
Katılmıyorum	Count	2	4	3	0	0	0	9
	% within Gelir grubu	3.4%	6.0%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	4.6%
Kararsızım	Count	7	11	7	4	0	1	30
	% within Gelir grubu	12.1%	16.4%	16.7%	25.0%	0.0%	25.0%	15.4%
Katılıyorum	Count	12	20	13	5	1	2	53
	% within Gelir grubu	20.7%	29.9%	31.0%	31.3%	12.5%	50.0%	27.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	33	27	19	7	6	1	93
	% within Gelir grubu	56.9%	40.3%	45.2%	43.8%	75.0%	25.0%	47.7%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Gelir durumuna göre bakıldığında Digital bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden halledenlerin 33'ü 0-2000, 27'si 2001-3000, 19'u 3001-4500, 7'sii 4501-5500, 6'sı 5501-6500 ve 1'i 6500ve üzeri aylık gelire sahip katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.722 <sup>a</sup>	20	.671
Likelihood Ratio	21.762	20	.354
Linear-by-Linear Association	.268	1	.604
N of Valid Cases	195		

a. 20 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .18.

$P=0.671 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kimseden yardım istemeden kullananlar ile gelir grubu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 22.** Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Hangi Sıklıklıkla Kullanılmasına Göre Analizi

**Crosstab**

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	3	3	3	1	10
	% within Hangi sıklıkla	7.7%	6.4%	4.6%	2.3%	5.1%
Katılmıyorum	Count	3	3	2	1	9
	% within Hangi sıklıkla	7.7%	6.4%	3.1%	2.3%	4.6%
Kararsızım	Count	5	8	9	8	30
	% within Hangi sıklıkla	12.8%	17.0%	13.8%	18.2%	15.4%
Katılıyorum	Count	7	16	20	10	53
	% within Hangi sıklıkla	17.9%	34.0%	30.8%	22.7%	27.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	21	17	31	24	93
	% within Hangi sıklıkla	53.8%	36.2%	47.7%	54.5%	47.7%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within Hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Kullanma sıklığına göre bakıldığında Digital bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden halledenlerin 21'i haftada bir, 17'si ayda bir, 31'i her gün ve 24'ü her saat kullanan katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.642 <sup>a</sup>	12	.733
Likelihood Ratio	8.948	12	.707
Linear-by-Linear Association	1.654	1	.198
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.80.

$P=0.733 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kimseden yardım istemeden kullananlar ile hangi sıklıkla kullanıldığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 23.** Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	2	4	4	0	10
	% within Banka müşteri olma süresi	2.0%	7.1%	17.4%	0.0%	5.1%
Katılmıyorum	Count	6	1	1	1	9
	% within Banka müşteri olma süresi	6.0%	1.8%	4.3%	6.3%	4.6%
Kararsızım	Count	16	10	3	1	30
	% within Banka müşteri olma süresi	16.0%	17.9%	13.0%	6.3%	15.4%
Katılıyorum	Count	29	14	6	4	53
	% within Banka müşteri olma süresi	29.0%	25.0%	26.1%	25.0%	27.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	47	27	9	10	93
	% within Banka müşteri olma süresi	47.0%	48.2%	39.1%	62.5%	47.7%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Banka müşteri olma süresine göre bakıldığında Digital bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden halledenlerin 47'si 1-5 yıl, 27'si 6-10 yıl, 9'u 11-15 yıl ve 10'u 16 ve üzeri yıldır banka müşterisi olan katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.957 <sup>a</sup>	12	.303
Likelihood Ratio	13.152	12	.358
Linear-by-Linear Association	.055	1	.814
N of Valid Cases	195		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .74.

$P=0.303 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kimseden yardım istemeden kullananlar ile banka müşterisi olma süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 24.** Elektronik Bankacılık İşlerini Yardım Almadan Halleden Müşterilerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka Türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	3	7	10
	% within Elektronik bankacılık türü	2.4%	10.0%	5.1%
Katılmıyorum	Count	7	2	9
	% within Elektronik bankacılık türü	5.6%	2.9%	4.6%
Kararsızım	Count	17	13	30
	% within Elektronik bankacılık türü	13.6%	18.6%	15.4%
Katılıyorum	Count	34	19	53
	% within Elektronik bankacılık türü	27.2%	27.1%	27.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	64	29	93
	% within Elektronik bankacılık türü	51.2%	41.4%	47.7%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Banka türüne göre bakıldığında Digital bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden halledenlerin 64'ü özel ve 29'u devlet bankası müşterisi olan katılımcıdır. Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır. Bu durum özel bankaların devlet bankalarına göre Digital bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden halledilebilir olduğunu göstermektedir.

H3: Elektronik bankacılığında kimseden yardım istemeden kullananlar ile bankacılık türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.405 <sup>a</sup>	4	.116
Likelihood Ratio	7.203	4	.126
Linear-by-Linear Association	3.609	1	.057
N of Valid Cases	195		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.23.

$P=0.116 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kimseden yardım istemeden kullananlar ile bankacılık türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 25.** Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Cinsiyete Göre Analizi

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	6	16	22
	% within Cinsiyet	9.2%	12.3%	11.3%
Katılmıyorum	Count	9	11	20
	% within Cinsiyet	13.8%	8.5%	10.3%
Kararsızım	Count	32	44	76
	% within Cinsiyet	49.2%	33.8%	39.0%
Katılıyorum	Count	9	25	34
	% within Cinsiyet	13.8%	19.2%	17.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	9	34	43
	% within Cinsiyet	13.8%	26.2%	22.1%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

Cinsiyete göre bakıldığında Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olduğuna kararsızım diyenlerin 32'si kadın ve 44'ü erkek katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.918 <sup>a</sup>	4	.095
Likelihood Ratio	8.058	4	.089
Linear-by-Linear Association	2.411	1	.120
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.67.

$P=0.095 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olduğunu düşünenler ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 26.** Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Yaşa Göre Analizi

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	2	13	6	1	22
	% within Yaş	3.9%	16.5%	15.0%	4.0%	11.3%
Katılmıyorum	Count	10	6	3	1	20
	% within Yaş	19.6%	7.6%	7.5%	4.0%	10.3%
Kararsızım	Count	22	28	17	9	76
	% within Yaş	43.1%	35.4%	42.5%	36.0%	39.0%
Katılıyorum	Count	7	18	2	7	34
	% within Yaş	13.7%	22.8%	5.0%	28.0%	17.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	10	14	12	7	43
	% within Yaş	19.6%	17.7%	30.0%	28.0%	22.1%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Yaşa göre bakıldığında Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olmasına kararsızım diyenlerin 22'si 18-25 yaş, 28'i 26-35 yaş, 17'si 36-45 yaş ve 9'u 46 ve üzeri yaşındaki katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.001 <sup>a</sup>	12	.038
Likelihood Ratio	23.367	12	.025
Linear-by-Linear Association	1.848	1	.174
N of Valid Cases	195		

a. 5 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.56.

$P=0.038 \leq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olduğunu düşünenler ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 27.**Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Medeni Hale Göre Analizi

**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	7	15	22
	% within Medeni hal	8.0%	14.0%	11.3%
Katılmıyorum	Count	11	9	20
	% within Medeni hal	12.5%	8.4%	10.3%
Kararsızım	Count	38	38	76
	% within Medeni hal	43.2%	35.5%	39.0%
Katılıyorum	Count	14	20	34
	% within Medeni hal	15.9%	18.7%	17.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	18	25	43
	% within Medeni hal	20.5%	23.4%	22.1%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

Medeni hale göre bakıldığında Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olmasına kararsızım diyenlerin 38'i evli, 38'i bekâr katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.489 <sup>a</sup>	4	.480
Likelihood Ratio	3.532	4	.473
Linear-by-Linear Association	.001	1	.975
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.03.

$P=0.480 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olduğunu düşünenler ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 28.**Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Eğitime Göre Analizi

		Eğitim						Total
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	0	2	12	0	7	1	22
	% within Eğitim	0.0%	11.1%	20.3%	0.0%	9.9%	7.7%	11.3%
Katılmıyorum	Count	1	1	7	2	8	1	20
	% within Eğitim	20.0%	5.6%	11.9%	6.9%	11.3%	7.7%	10.3%
Kararsızım	Count	1	10	24	14	27	0	76
	% within Eğitim	20.0%	55.6%	40.7%	48.3%	38.0%	0.0%	39.0%
Katılıyorum	Count	1	2	5	6	14	6	34
	% within Eğitim	20.0%	11.1%	8.5%	20.7%	19.7%	46.2%	17.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	2	3	11	7	15	5	43
	% within Eğitim	40.0%	16.7%	18.6%	24.1%	21.1%	38.5%	22.1%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Eğitim durumuna göre bakıldığında Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olmasına kararsızım diyenlerin 1'i ilkokul,10'u ortaokul,24'ü lise, 14'ü ön lisans,27'si lisans mezunu katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	30.014 <sup>a</sup>	20	.070
Likelihood Ratio	36.384	20	.014
Linear-by-Linear Association	3.110	1	.078
N of Valid Cases	195		

a. 15 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .51.

$P=0.070 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olduğunu düşünenler ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak bir anlamlı ilişki yoktur.

**Tablo 29.**Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501veyu karısı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	4	6	7	3	2	0	22
	% within Gelir grubu	6.9%	9.0%	16.7%	18.8%	25.0%	0.0%	11.3%
Katılmıyorum	Count	9	6	2	2	1	0	20
	% within Gelir grubu	15.5%	9.0%	4.8%	12.5%	12.5%	0.0%	10.3%
Kararsızım	Count	24	32	18	2	0	0	76
	% within Gelir grubu	41.4%	47.8%	42.9%	12.5%	0.0%	0.0%	39.0%
Katılıyorum	Count	10	9	9	3	2	1	34
	% within Gelir grubu	17.2%	13.4%	21.4%	18.8%	25.0%	25.0%	17.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	11	14	6	6	3	3	43
	% within Gelir grubu	19.0%	20.9%	14.3%	37.5%	37.5%	75.0%	22.1%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Gelir durumuna göre bakıldığında Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olmasına kararsızım diyenlerin 24'ü 0-2000, 32'si 2001-3000, 18'i 3001-4500 ve 2'si 4501-5500 aylık gelire sahip katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	28.070 <sup>a</sup>	20	.108
Likelihood Ratio	31.942	20	.044
Linear-by-Linear Association	.906	1	.341
N of Valid Cases	195		

a. 16 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .41.

$P=0.108 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olduğunu düşünenler ile gelir grubu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 30.** Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Hangi Sıklıkta Kullanıldığına Göre Analizi

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	7	4	5	6	22
	% within hangi sıklıkla	17.9%	8.5%	7.7%	13.6%	11.3%
Katılmıyorum	Count	1	7	5	7	20
	% within hangi sıklıkla	2.6%	14.9%	7.7%	15.9%	10.3%
Kararsızım	Count	15	17	28	16	76
	% within hangi sıklıkla	38.5%	36.2%	43.1%	36.4%	39.0%
Katılıyorum	Count	8	8	12	6	34
	% within hangi sıklıkla	20.5%	17.0%	18.5%	13.6%	17.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	8	11	15	9	43
	% within hangi sıklıkla	20.5%	23.4%	23.1%	20.5%	22.1%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Kullanma sıklığına göre bakıldığında Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olmasına kararsızım diyenlerin 15'i haftada bir, 17'si ayda bir, 28'i her gün ve 16'si her saat kullanan katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.076 <sup>a</sup>	12	.696
Likelihood Ratio	9.660	12	.646
Linear-by-Linear Association	.069	1	.793
N of Valid Cases	195		

a. 5 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.00.

$P=0.696 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olduğunu düşünenler ile hangi sıklıkla kullanıldığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 31.**Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	10	8	3	1	22
	% within Banka müşteri olma süresi	10.0%	14.3%	13.0%	6.3%	11.3%
Katılmıyorum	Count	14	3	2	1	20
	% within Banka müşteri olma süresi	14.0%	5.4%	8.7%	6.3%	10.3%
Kararsızım	Count	42	26	5	3	76
	% within Banka müşteri olma süresi	42.0%	46.4%	21.7%	18.8%	39.0%
Katılıyorum	Count	20	6	4	4	34
	% within Banka müşteri olma süresi	20.0%	10.7%	17.4%	25.0%	17.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	14	13	9	7	43
	% within Banka müşteri olma süresi	14.0%	23.2%	39.1%	43.8%	22.1%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Banka müşterisi olma süresine göre bakıldığında Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olmasına kararsızım diyenlerin 42'si 1-5 yıl, 26'si 6-10 yıl, 5'i 11-15 yıl ve 3'ü 16 ve üzeri yıldır banka müşterisi olan katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.249 <sup>a</sup>	12	.063
Likelihood Ratio	20.408	12	.060
Linear-by-Linear Association	6.793	1	.009
N of Valid Cases	195		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.64.

$P=0.063 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olduğunu düşünenler ile müşteri olma süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 32.** Elektronik Bankacılık Alanında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka Türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	16	6	22
	% within Elektronikbankacılık türü	12.8%	8.6%	11.3%
Katılmıyorum	Count	7	13	20
	% within Elektronikbankacılık türü	5.6%	18.6%	10.3%
Kararsızım	Count	54	22	76
	% within Elektronikbankacılık türü	43.2%	31.4%	39.0%
Katılıyorum	Count	20	14	34
	% within Elektronikbankacılık türü	16.0%	20.0%	17.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	28	15	43
	% within Elektronikbankacılık türü	22.4%	21.4%	22.1%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronikbankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Banka türüne göre bakıldığında Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olmasına kararsızım diyenlerin in 54'ü özel ve 22'si devlet bankası müşterisi olan katılımcıdır. Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır.

H4: Elektronik bankacılığında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olduğunu düşünenler ile bankacılık türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.099 <sup>a</sup>	4	.039
Likelihood Ratio	9.779	4	.044
Linear-by-Linear Association	.018	1	.894
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.18.

$P=0.039 \leq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olduğunu düşünenler ile bankacılık türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 33.**Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Cinsiyete Göre Analizi

**Crosstab**

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	3	5	8
	% within Cinsiyet	4.6%	3.8%	4.1%
Katılmıyorum	Count	1	7	8
	% within Cinsiyet	1.5%	5.4%	4.1%
Kararsızım	Count	11	23	34
	% within Cinsiyet	16.9%	17.7%	17.4%
Katılıyorum	Count	17	22	39
	% within Cinsiyet	26.2%	16.9%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	33	73	106
	% within Cinsiyet	50.8%	56.2%	54.4%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

Cinsiyete göre bakıldığında Elektronik bankacılığı zamandan ve sermayeden tasarruf sağlamasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 33'ü kadın ve 73'ü erkek katılımcıdır. Bu durum Elektronik bankacılığı zamandan ve sermayeden tasarruf sağladığı tespit edilmiştir.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.717 <sup>a</sup>	4	.446
Likelihood Ratio	3.926	4	.416
Linear-by-Linear Association	.002	1	.964
N of Valid Cases	195		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.67.

$P=0.446 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında zamandan ve sermayeden tasarruf sağlaması ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 34.**Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Yaşa Göre Analizi

		Crosstab				Total
		Yaş				
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	3	1	2	2	8
	% within Yaş	5.9%	1.3%	5.0%	8.0%	4.1%
Katılmıyorum	Count	0	6	0	2	8
	% within Yaş	0.0%	7.6%	0.0%	8.0%	4.1%
Kararsızım	Count	7	15	8	4	34
	% within Yaş	13.7%	19.0%	20.0%	16.0%	17.4%
Katılıyorum	Count	14	14	4	7	39
	% within Yaş	27.5%	17.7%	10.0%	28.0%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	27	43	26	10	106
	% within Yaş	52.9%	54.4%	65.0%	40.0%	54.4%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Yaşa göre bakıldığında Elektronik bankacılığı zamandan ve sermayeden tasarruf sağlamasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 27'si 18-25 yaş, 43'ü 26-35 yaş, 26'sı 36-45 yaş ve 10'u 46 ve üzeri yaşındaki katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.868 <sup>a</sup>	12	.155
Likelihood Ratio	20.543	12	.057
Linear-by-Linear Association	.796	1	.372
N of Valid Cases	195		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.03.

$P=0.155 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında zamandan ve sermayeden tasarruf sağlaması ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 35.**Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Medeni Hale Göre Analizi

**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	2	6	8
	% within Medeni hal	2.3%	5.6%	4.1%
Katılmıyorum	Count	2	6	8
	% within Medeni hal	2.3%	5.6%	4.1%
Kararsızım	Count	18	16	34
	% within Medeni hal	20.5%	15.0%	17.4%
Katılıyorum	Count	18	21	39
	% within Medeni hal	20.5%	19.6%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	48	58	106
	% within Medeni hal	54.5%	54.2%	54.4%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

Medeni hale göre bakıldığında Elektronik bankacılığı zamandan ve sermayeden tasarruf sağlamasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 48'i evli, 58'i bekâr katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.474 <sup>a</sup>	4	.482
Likelihood Ratio	3.625	4	.459
Linear-by-Linear Association	.520	1	.471
N of Valid Cases	195		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.61.

$P=0.482 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında zamandan ve sermayeden tasarruf sağlaması ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 36.**Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Eğitime Göre Analizi

		Eğitim						Total
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	
Kesinlikle katılmıyorum	Count % within Eğitim	1 20.0%	2 11.1%	2 3.4%	1 3.4%	1 1.4%	1 7.7%	8 4.1%
Katılmıyorum	Count % within Eğitim	1 20.0%	2 11.1%	2 3.4%	0 0.0%	2 2.8%	1 7.7%	8 4.1%
Kararsızım	Count % within Eğitim	0 0.0%	6 33.3%	11 18.6%	4 13.8%	12 16.9%	1 7.7%	34 17.4%
Katılıyorum	Count % within Eğitim	1 20.0%	5 27.8%	9 15.3%	4 13.8%	18 25.4%	2 15.4%	39 20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count % within Eğitim	2 40.0%	3 16.7%	35 59.3%	20 69.0%	38 53.5%	8 61.5%	106 54.4%
Total	Count % within Eğitim	5 100.0%	18 100.0%	59 100.0%	29 100.0%	71 100.0%	13 100.0%	195 100.0%

Eğitim durumuna göre bakıldığında Elektronik bankacılığı zamandan ve sermayeden tasarruf sağlamasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 2'si ilkokul,3'ü ortaokul,35'i lise, 20'si ön lisans,38'i lisans ve 8'i yüksek lisans mezunu katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	28.021 <sup>a</sup>	20	.109
Likelihood Ratio	27.341	20	.126
Linear-by-Linear Association	5.801	1	.016
N of Valid Cases	195		

a. 19 cells (63.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .21.

$P=0.109 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında zamandan ve sermayeden tasarruf sağlaması ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 37.**Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Gelir Grubuna Göre Analizi

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarısı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	0	5	2	0	1	0	8
	% within Gelir grubu	0.0%	7.5%	4.8%	0.0%	12.5%	0.0%	4.1%
Katılmıyorum	Count	3	3	1	1	0	0	8
	% within Gelir grubu	5.2%	4.5%	2.4%	6.3%	0.0%	0.0%	4.1%
Kararsızım	Count	10	13	9	1	0	1	34
	% within Gelir grubu	17.2%	19.4%	21.4%	6.3%	0.0%	25.0%	17.4%
Katılıyorum	Count	12	15	8	2	2	0	39
	% within Gelir grubu	20.7%	22.4%	19.0%	12.5%	25.0%	0.0%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	33	31	22	12	5	3	106
	% within Gelir grubu	56.9%	46.3%	52.4%	75.0%	62.5%	75.0%	54.4%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Gelir durumuna göre bakıldığında Elektronik bankacılığı zamandan ve sermayeden tasarruf sağlamasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 33'ü 0-2000, 31'i 2001-3000, 22'si 3001-4500, 12'si 4501-5500, 5'i 5501-6500 ve 3'ü 6500ve üzeri aylık gelire sahip katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.977 <sup>a</sup>	20	.778
Likelihood Ratio	20.282	20	.440
Linear-by-Linear Association	.472	1	.492
N of Valid Cases	195		

a. 20 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .16.

$P=0.778 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında zamandan ve sermayeden tasarruf sağlaması ile gelir grubu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 38.**Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Hangi Sıklığa Göre Analizi

**Crosstab**

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	3	4	1	0	8
	% within Hangi sıklıkla	7.7%	8.5%	1.5%	0.0%	4.1%
Katılmıyorum	Count	2	2	1	3	8
	% within Hangi sıklıkla	5.1%	4.3%	1.5%	6.8%	4.1%
Kararsızım	Count	7	8	14	5	34
	% within Hangi sıklıkla	17.9%	17.0%	21.5%	11.4%	17.4%
Katılıyorum	Count	2	12	14	11	39
	% within Hangi sıklıkla	5.1%	25.5%	21.5%	25.0%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	25	21	35	25	106
	% within Hangi sıklıkla	64.1%	44.7%	53.8%	56.8%	54.4%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within Hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Kullanma sıklığına göre bakıldığında Elektronik bankacılığı zamandan ve sermayeden tasarruf sağlamasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 25'i haftada bir, 21'i ayda bir, 35'i her gün ve 25'i her saat kullanan katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.004 <sup>a</sup>	12	.149
Likelihood Ratio	20.388	12	.060
Linear-by-Linear Association	1.568	1	.210
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.60.

$P=0.149 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında zamandan ve sermayeden tasarruf sağlaması ile kullanım sıklığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 39.**Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	3	2	3	0	8
	% within Banka müşteri olma süresi	3.0%	3.6%	13.0%	0.0%	4.1%
Katılmıyorum	Count	4	2	2	0	8
	% within Banka müşteri olma süresi	4.0%	3.6%	8.7%	0.0%	4.1%
Kararsızım	Count	16	12	3	3	34
	% within Banka müşteri olma süresi	16.0%	21.4%	13.0%	18.8%	17.4%
Katılıyorum	Count	27	9	1	2	39
	% within Banka müşteri olma süresi	27.0%	16.1%	4.3%	12.5%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	50	31	14	11	106
	% within Banka müşteri olma süresi	50.0%	55.4%	60.9%	68.8%	54.4%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Banka müşterisi olma süresine göre bakıldığında Elektronik bankacılığı zamandan ve sermayeden tasarruf sağlamasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 50'si 1-5 yıl, 31'i 6-10 yıl, 14'ü 11-15 yıl ve 11'i 16 ve üzeri yıldır banka müşterisi olan katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.552 <sup>a</sup>	12	.213
Likelihood Ratio	16.089	12	.187
Linear-by-Linear Association	.088	1	.766
N of Valid Cases	195		

a. 12 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .66.

$P=0.213 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında zamandan ve sermayeden tasarruf sağlaması ile banka müşterisi olma süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 40.**Elektronik Bankacılığının Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağlamasının Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka Türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	4	4	8
	% within Elektronikbankacılık türü	3.2%	5.7%	4.1%
Katılmıyorum	Count	4	4	8
	% within Elektronikbankacılık türü	3.2%	5.7%	4.1%
Kararsızım	Count	19	15	34
	% within Elektronikbankacılık türü	15.2%	21.4%	17.4%
Katılıyorum	Count	24	15	39
	% within Elektronikbankacılık türü	19.2%	21.4%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	74	32	106
	% within Elektronikbankacılık türü	59.2%	45.7%	54.4%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronikbankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Banka türüne göre bakıldığında Elektronik bankacılığı zamandan ve sermayeden tasarruf sağlamasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 74'ü özel ve 32'si devlet bankası müşterisi olan katılımcıdır. Burada sadece özel bankayı işletleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işletleyenler kamu olarak ayrılmıştır.

H5: Elektronik bankacılığında zamandan ve sermayeden tasarruf sağlaması ile banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.994 <sup>a</sup>	4	.407
Likelihood Ratio	3.949	4	.413
Linear-by-Linear Association	3.801	1	.051
N of Valid Cases	195		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.87.

$P=0.407 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında zamandan ve sermayeden tasarruf sağlaması ile banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 41.**Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Cinsiyete Göre Analizi

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	13	23	36
	% within Cinsiyet	20.0%	17.7%	18.5%
Katılmıyorum	Count	9	18	27
	% within Cinsiyet	13.8%	13.8%	13.8%
Kararsızım	Count	20	43	63
	% within Cinsiyet	30.8%	33.1%	32.3%
Katılıyorum	Count	13	23	36
	% within Cinsiyet	20.0%	17.7%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	10	23	33
	% within Cinsiyet	15.4%	17.7%	16.9%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

Cinsiyete göre bakıldığında Elektronik bankacılığı işlemlerimin güvenliği için mutlaka virüs programı kullanmada kararsızım diyenlerin 20'si kadın ve 43'ü erkek katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.458 <sup>a</sup>	4	.977
Likelihood Ratio	.457	4	.978
Linear-by-Linear Association	.119	1	.730
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.00.

$P=0.977 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında işlemlerin güvenliği için virüs programı kullananlar ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 42.**Elektronik Bakkacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Yaşa Göre Analizi

		Crosstab				Total
		Yaş				
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	12	10	6	8	36
	% within Yaş	23.5%	12.7%	15.0%	32.0%	18.5%
Katılmıyorum	Count	8	12	4	3	27
	% within Yaş	15.7%	15.2%	10.0%	12.0%	13.8%
Kararsızım	Count	13	28	17	5	63
	% within Yaş	25.5%	35.4%	42.5%	20.0%	32.3%
Katılıyorum	Count	11	14	5	6	36
	% within Yaş	21.6%	17.7%	12.5%	24.0%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	7	15	8	3	33
	% within Yaş	13.7%	19.0%	20.0%	12.0%	16.9%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Yaşa göre bakıldığında Elektronik bankacılığı işlemlerimin güvenliği için mutlaka virüs programı kullanmada kararsızım diyenlerin 13'ü 18-25 yaş, 28'i 26-35 yaş, 17'si 36-45 yaş ve 5'i 46 ve üzeri yaşındaki katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.606 <sup>a</sup>	12	.478
Likelihood Ratio	11.548	12	.483
Linear-by-Linear Association	.021	1	.884
N of Valid Cases	195		

a. 4 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.46.

$P=0.478 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında işlemlerin güvenliği için virüs programı kullananlar ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 43.**Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Medeni Hale Göre Analizi

**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	15	21	36
	% within Medeni hal	17.0%	19.6%	18.5%
Katılmıyorum	Count	16	11	27
	% within Medeni hal	18.2%	10.3%	13.8%
Kararsızım	Count	26	37	63
	% within Medeni hal	29.5%	34.6%	32.3%
Katılıyorum	Count	15	21	36
	% within Medeni hal	17.0%	19.6%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	16	17	33
	% within Medeni hal	18.2%	15.9%	16.9%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

Medeni hale göre bakıldığında Elektronik bankacılığı işlemlerimin güvenliği için mutlaka virüs programı kullanmada kararsızım diyenlerin 26'sı evli, 37'si bekâr katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.055 <sup>a</sup>	4	.549
Likelihood Ratio	3.047	4	.550
Linear-by-Linear Association	.001	1	.969
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12.18.

$P=0.549 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında işlemlerin güvenliği için virüs programı kullananlar ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 44.** Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Eğitime Göre Analizi

		Eğitim						Total
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	
Kesinlikle katılmıyorum	Count % within Eğitim	4 80.0%	2 11.1%	12 20.3%	3 10.3%	14 19.7%	1 7.7%	36 18.5%
Katılmıyorum	Count % within Eğitim	0 0.0%	1 5.6%	8 13.6%	6 20.7%	11 15.5%	1 7.7%	27 13.8%
Kararsızım	Count % within Eğitim	0 0.0%	8 44.4%	23 39.0%	7 24.1%	19 26.8%	6 46.2%	63 32.3%
Katılıyorum	Count % within Eğitim	0 0.0%	4 22.2%	7 11.9%	6 20.7%	18 25.4%	1 7.7%	36 18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count % within Eğitim	1 20.0%	3 16.7%	9 15.3%	7 24.1%	9 12.7%	4 30.8%	33 16.9%
Total	Count % within Eğitim	5 100.0%	18 100.0%	59 100.0%	29 100.0%	71 100.0%	13 100.0%	195 100.0%

Eğitim durumuna göre bakıldığında Elektronik bankacılığı işlemlerimin güvenliği için mutlaka virüs programı kullanmada kararsızım diyenlerin 8'i ortaokul,23'ü lise, 7'si ön lisans,19'u lisans ve 6'sı yüksek lisans mezunu katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	29.589 <sup>a</sup>	20	.077
Likelihood Ratio	28.635	20	.095
Linear-by-Linear Association	1.124	1	.289
N of Valid Cases	195		

a. 16 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .69.

$P=0.077 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında işlemlerin güvenliği için virüs programı kullananlar ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 45.** Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Gelir Grubuna Göre Analizi

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	13	14	2	4	2	1	36
	% within Gelir grubu	22.4%	20.9%	4.8%	25.0%	25.0%	25.0%	18.5%
Katılmıyorum	Count	11	7	7	1	1	0	27
	% within Gelir grubu	19.0%	10.4%	16.7%	6.3%	12.5%	0.0%	13.8%
Kararsızım	Count	16	23	14	7	3	0	63
	% within Gelir grubu	27.6%	34.3%	33.3%	43.8%	37.5%	0.0%	32.3%
Katılıyorum	Count	12	10	10	1	2	1	36
	% within Gelir grubu	20.7%	14.9%	23.8%	6.3%	25.0%	25.0%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	6	13	9	3	0	2	33
	% within Gelir grubu	10.3%	19.4%	21.4%	18.8%	0.0%	50.0%	16.9%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Gelir durumuna göre bakıldığında Elektronik bankacılığı işlemlerimin güvenliği için mutlaka virüs programı kullanmada kararsızım diyenlerin 16'sı 0-2000, 23'ü 2001-3000, 14'ü 3001-4500, 7'si 4501-5500, 3'ü 5501-6500 aylık gelire sahip katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.291 <sup>a</sup>	20	.440
Likelihood Ratio	24.933	20	.204
Linear-by-Linear Association	1.960	1	.161
N of Valid Cases	195		

a. 14 cells (46.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .55.

$P=0.44 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında işlemlerin güvenliği için virüs programı kullananlar ile gelir grubu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 46.** Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Hangi Sıklığa Göre Analizi

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	4	10	13	9	36
	% within hangi sıklıkla	10.3%	21.3%	20.0%	20.5%	18.5%
Katılmıyorum	Count	7	4	10	6	27
	% within hangi sıklıkla	17.9%	8.5%	15.4%	13.6%	13.8%
Kararsızım	Count	15	12	21	15	63
	% within hangi sıklıkla	38.5%	25.5%	32.3%	34.1%	32.3%
Katılıyorum	Count	6	11	11	8	36
	% within hangi sıklıkla	15.4%	23.4%	16.9%	18.2%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	7	10	10	6	33
	% within hangi sıklıkla	17.9%	21.3%	15.4%	13.6%	16.9%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Kullanma sıklığına göre bakıldığında Elektronik bankacılığı işlemlerimin güvenliği için mutlaka virüs programı kullanmada kararsızım diyenlerin 15'i haftada bir, 12'si ayda bir, 21'i her gün ve 15'i her saat kullanan katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.353 <sup>a</sup>	12	.897
Likelihood Ratio	6.697	12	.877
Linear-by-Linear Association	1.047	1	.306
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.40.

$P=0.897 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında işlemlerin güvenliği için virüs programı kullananlar ile hangi sıklıkta kullanıldığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 47.** Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	19	6	9	2	36
	% within Banka müşteri olma süresi	19.0%	10.7%	39.1%	12.5%	18.5%
Katılmıyorum	Count	14	9	1	3	27
	% within Banka müşteri olma süresi	14.0%	16.1%	4.3%	18.8%	13.8%
Kararsızım	Count	29	25	4	5	63
	% within Banka müşteri olma süresi	29.0%	44.6%	17.4%	31.3%	32.3%
Katılıyorum	Count	21	7	3	5	36
	% within Banka müşteri olma süresi	21.0%	12.5%	13.0%	31.3%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	17	9	6	1	33
	% within Banka müşteri olma süresi	17.0%	16.1%	26.1%	6.3%	16.9%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Banka müşterisi olma süresine göre bakıldığında Elektronik bankacılığı işlemlerimin güvenliği için mutlaka virüs programı kullanmada kararsızım diyenlerin 29'u 1-5 yıl, 25'i 6-10 yıl, 4'u 11-15 yıl ve 5'i 16 ve üzeri yıldır banka müşterisi olan katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.463 <sup>a</sup>	12	.078
Likelihood Ratio	19.193	12	.084
Linear-by-Linear Association	.129	1	.720
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.22.

$P=0.078 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında işlemlerin güvenliği için virüs programı kullananlar ile banka müşterisi olma süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 48.** Elektronik Bankacılığı İşlemlerinin Güvenliği için Virüs Programını Kullananların Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka Türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	26	10	36
	% within Elektronik bankacılık türü	20.8%	14.3%	18.5%
Katılmıyorum	Count	15	12	27
	% within Elektronik bankacılık türü	12.0%	17.1%	13.8%
Kararsızım	Count	38	25	63
	% within Elektronik bankacılık türü	30.4%	35.7%	32.3%
Katılıyorum	Count	24	12	36
	% within Elektronik bankacılık türü	19.2%	17.1%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	22	11	33
	% within Elektronik bankacılık türü	17.6%	15.7%	16.9%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Banka türüne göre bakıldığında Elektronik bankacılığı işlemlerimin güvenliği için mutlaka virüs programı kullanmada kararsızım diyenlerin 38'i özel ve 25'i devlet bankası müşterisi olan katılımcıdır. Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır.

H6: Elektronik bankacılığında işlemlerin güvenliği için virüs programı kullananlar ile banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.478 <sup>a</sup>	4	.649
Likelihood Ratio	2.492	4	.646
Linear-by-Linear Association	.011	1	.917
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.69.

$P=0.649 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında işlemlerin güvenliği için virüs programı kullananlar ile banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur..

**Tablo 49.** Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Cinsiyete Göre Analizi

**Crosstab**

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	6	12	18
	% within Cinsiyet	9.2%	9.2%	9.2%
Katılmıyorum	Count	2	9	11
	% within Cinsiyet	3.1%	6.9%	5.6%
Kararsızım	Count	8	15	23
	% within Cinsiyet	12.3%	11.5%	11.8%
Katılıyorum	Count	12	29	41
	% within Cinsiyet	18.5%	22.3%	21.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	37	65	102
	% within Cinsiyet	56.9%	50.0%	52.3%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.860 <sup>a</sup>	4	.761
Likelihood Ratio	1.987	4	.738
Linear-by-Linear Association	.487	1	.485
N of Valid Cases	195		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.67.

$P=0.761 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kredi kartı borcu ödeyenler ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 50.** Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Yaşa Göre Analizi

**Crosstab**

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	7	6	3	2	18
	% within Yaş	13.7%	7.6%	7.5%	8.0%	9.2%
Katılmıyorum	Count	4	4	3	0	11
	% within Yaş	7.8%	5.1%	7.5%	0.0%	5.6%
Kararsızım	Count	3	8	7	5	23
	% within Yaş	5.9%	10.1%	17.5%	20.0%	11.8%
Katılıyorum	Count	12	14	6	9	41
	% within Yaş	23.5%	17.7%	15.0%	36.0%	21.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	25	47	21	9	102
	% within Yaş	49.0%	59.5%	52.5%	36.0%	52.3%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.961 <sup>a</sup>	12	.303
Likelihood Ratio	14.890	12	.248
Linear-by-Linear Association	.006	1	.937
N of Valid Cases	195		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.41.

$P=0.303 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kredi kartı borcu ödeyenler ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 51.** Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Medeni Hale Göre Analizi

**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	9	9	18
	% within Medeni hal	10.2%	8.4%	9.2%
Katılmıyorum	Count	5	6	11
	% within Medeni hal	5.7%	5.6%	5.6%
Kararsızım	Count	11	12	23
	% within Medeni hal	12.5%	11.2%	11.8%
Katılıyorum	Count	18	23	41
	% within Medeni hal	20.5%	21.5%	21.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	45	57	102
	% within Medeni hal	51.1%	53.3%	52.3%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.308 <sup>a</sup>	4	.989
Likelihood Ratio	.307	4	.989
Linear-by-Linear Association	.230	1	.631
N of Valid Cases	195		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.96.

$P=0.989 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kredi kartı borcu ödeyenler ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 52.** Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Eğitime Göre Analizi

**Crosstab**

		Eğitim						Total
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	0	4	4	2	8	0	18
	% within Eğitim	0.0%	22.2%	6.8%	6.9%	11.3%	0.0%	9.2%
Katılmıyorum	Count	0	2	4	1	4	0	11
	% within Eğitim	0.0%	11.1%	6.8%	3.4%	5.6%	0.0%	5.6%
Kararsızım	Count	1	1	9	1	9	2	23
	% within Eğitim	20.0%	5.6%	15.3%	3.4%	12.7%	15.4%	11.8%
Katılıyorum	Count	2	7	9	4	16	3	41
	% within Eğitim	40.0%	38.9%	15.3%	13.8%	22.5%	23.1%	21.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	2	4	33	21	34	8	102
	% within Eğitim	40.0%	22.2%	55.9%	72.4%	47.9%	61.5%	52.3%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.033 <sup>a</sup>	20	.287
Likelihood Ratio	25.420	20	.186
Linear-by-Linear Association	1.151	1	.283
N of Valid Cases	195		

a. 18 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .28.

$P=0.287 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kredi kartı borcu ödeyenler ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 53.** Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi

		Crosstab						Total
		Gelir grubu						
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	9	6	0	1	2	0	18
	% within Gelir grubu	15.5%	9.0%	0.0%	6.3%	25.0%	0.0%	9.2%
Katılmıyorum	Count	5	3	1	2	0	0	11
	% within Gelir grubu	8.6%	4.5%	2.4%	12.5%	0.0%	0.0%	5.6%
Kararsızım	Count	10	4	8	0	1	0	23
	% within Gelir grubu	17.2%	6.0%	19.0%	0.0%	12.5%	0.0%	11.8%
Katılıyorum	Count	10	15	8	5	1	2	41
	% within Gelir grubu	17.2%	22.4%	19.0%	31.3%	12.5%	50.0%	21.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	24	39	25	8	4	2	102
	% within Gelir grubu	41.4%	58.2%	59.5%	50.0%	50.0%	50.0%	52.3%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25.960 <sup>a</sup>	20	.167
Likelihood Ratio	31.443	20	.050
Linear-by-Linear Association	3.076	1	.079
N of Valid Cases	195		

a. 19 cells (63.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .23.

$P=0.167 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kredi kartı borcu ödeyenler ile gelir grubu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 54.** Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Hangi Sıklıkta Kullandıklarına Göre Analizi

**Crosstab**

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	4	6	7	1	18
	% within hangi sıklıkla	10.3%	12.8%	10.8%	2.3%	9.2%
Katılmıyorum	Count	4	1	4	2	11
	% within hangi sıklıkla	10.3%	2.1%	6.2%	4.5%	5.6%
Kararsızım	Count	6	6	4	7	23
	% within hangi sıklıkla	15.4%	12.8%	6.2%	15.9%	11.8%
Katılıyorum	Count	5	11	13	12	41
	% within hangi sıklıkla	12.8%	23.4%	20.0%	27.3%	21.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	20	23	37	22	102
	% within hangi sıklıkla	51.3%	48.9%	56.9%	50.0%	52.3%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.273 <sup>a</sup>	12	.506
Likelihood Ratio	12.645	12	.395
Linear-by-Linear Association	1.615	1	.204
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.20.

$P=0.506 \geq \alpha=0,05$  Elektronik bankacılığında kredi kartı borcu ödeyenler ile hangi sıklıkla kullandıkları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 55.** Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	8	7	2	1	18
	% within Banka müşteri olma süresi	8.0%	12.5%	8.7%	6.3%	9.2%
Katılmıyorum	Count	6	4	1	0	11
	% within Banka müşteri olma süresi	6.0%	7.1%	4.3%	0.0%	5.6%
Kararsızım	Count	12	7	0	4	23
	% within Banka müşteri olma süresi	12.0%	12.5%	0.0%	25.0%	11.8%
Katılıyorum	Count	23	9	5	4	41
	% within Banka müşteri olma süresi	23.0%	16.1%	21.7%	25.0%	21.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	51	29	15	7	102
	% within Banka müşteri olma süresi	51.0%	51.8%	65.2%	43.8%	52.3%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.254 <sup>a</sup>	12	.681
Likelihood Ratio	12.244	12	.426
Linear-by-Linear Association	.073	1	.787
N of Valid Cases	195		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .90.

$P=0.681 \geq \alpha=0,05$  olduğundan  $H_0$  hipotezi red edilmez. Dolayısıyla Elektronik bankacılığı işlemlerinde kredi kartı borcu ödeyenler ile banka müşterisi olma süresi arasında istatistiksel olarak bir anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 56.** Elektronik Bankacılık İşlemlerinde Kredi Kartı Borcunu Ödeyenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka Türü		Total
		Özel	Kamu	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	13	5	18
	% within Elektronik bankacılık türü	10.4%	7.1%	9.2%
Katılmıyorum	Count	5	6	11
	% within Elektronik bankacılık türü	4.0%	8.6%	5.6%
Kararsızım	Count	14	9	23
	% within Elektronik bankacılık türü	11.2%	12.9%	11.8%
Katılıyorum	Count	25	16	41
	% within Elektronik bankacılık türü	20.0%	22.9%	21.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	68	34	102
	% within Elektronik bankacılık türü	54.4%	48.6%	52.3%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır.

Elektronik bankacılık uygulamalarından kredi kart borcunu ödeyenler özel banka müşterilerinde katılıyorum diyenlerin oranı özel bankada %20 iken kamu bankalarında %16 dır. Yine kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı özel banka müşterilerinde daha fazladır. Bu durum özel banka müşterilerinin elektronik bankacılık uygulamalarında kredi kart borcunu daha fazla ödediğini göstermektedir.

H1: Elektronik bankacılığında kredi kartı borcu ödeyenler ile bankacılık türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.748 <sup>a</sup>	4	.601
Likelihood Ratio	2.689	4	.611
Linear-by-Linear Association	.124	1	.725
N of Valid Cases	195		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.95.

$P=0.601 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında kredi kartı borcu ödeyenler ile bankacılık türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 57.** Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Cinsiyete Göre Analizi

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	12	28	40
	% within Cinsiyet	18.5%	21.5%	20.5%
Katılmıyorum	Count	8	14	22
	% within Cinsiyet	12.3%	10.8%	11.3%
Kararsızım	Count	8	25	33
	% within Cinsiyet	12.3%	19.2%	16.9%
Katılıyorum	Count	11	21	32
	% within Cinsiyet	16.9%	16.2%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	26	42	68
	% within Cinsiyet	40.0%	32.3%	34.9%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.269 <sup>a</sup>	4	.686
Likelihood Ratio	2.324	4	.676
Linear-by-Linear Association	.782	1	.376
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.33.

$P=0.686 > \alpha=0,05$  olduğundan. Elektronik bankacılığı işlemlerinde faturalarım için ödeme talimatı verip borçlarımı ödüyorum diyenler ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak bir anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 58.** Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Yaşa Göre Analizi

**Crosstab**

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46veüzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	9	16	10	5	40
	% within Yaş	17.6%	20.3%	25.0%	20.0%	20.5%
Katılmıyorum	Count	8	6	6	2	22
	% within Yaş	15.7%	7.6%	15.0%	8.0%	11.3%
Kararsızım	Count	7	12	6	8	33
	% within Yaş	13.7%	15.2%	15.0%	32.0%	16.9%
Katılıyorum	Count	11	14	3	4	32
	% within Yaş	21.6%	17.7%	7.5%	16.0%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	16	31	15	6	68
	% within Yaş	31.4%	39.2%	37.5%	24.0%	34.9%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.440 <sup>a</sup>	12	.492
Likelihood Ratio	11.270	12	.506
Linear-by-Linear Association	.528	1	.468
N of Valid Cases	195		

a. 4 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.82.

$P=0.492 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde faturalarım için ödeme talimatı verip borçlarımı ödüyorum diyenler ile yaş arasında istatistiksel olarak bir anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 59.** Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Medeni Hale Göre Analizi

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	12	28	40
	% within Medeni hal	13.6%	26.2%	20.5%
Katılmıyorum	Count	10	12	22
	% within Medeni hal	11.4%	11.2%	11.3%
Kararsızım	Count	15	18	33
	% within Medeni hal	17.0%	16.8%	16.9%
Katılıyorum	Count	20	12	32
	% within Medeni hal	22.7%	11.2%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	31	37	68
	% within Medeni hal	35.2%	34.6%	34.9%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.605 <sup>a</sup>	4	.107
Likelihood Ratio	7.735	4	.102
Linear-by-Linear Association	2.875	1	.090
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.93.

$P=0.107 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde faturalarım için ödeme talimatı verip borçlarımı ödüyorum diyenler ile medeni durum arasında istatistiksel olarak bir anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 60** Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Eğitim						Total
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	
Kesinlikle katılmıyorum	Count % within Eğitim	2 40.0%	6 33.3%	8 13.6%	7 24.1%	14 19.7%	3 23.1%	40 20.5%
Katılmıyorum	Count % within Eğitim	0 0.0%	2 11.1%	5 8.5%	2 6.9%	12 16.9%	1 7.7%	22 11.3%
Kararsızım	Count % within Eğitim	0 0.0%	2 11.1%	15 25.4%	4 13.8%	12 16.9%	0 0.0%	33 16.9%
Katılıyorum	Count % within Eğitim	2 40.0%	6 33.3%	6 10.2%	4 13.8%	13 18.3%	1 7.7%	32 16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count % within Eğitim	1 20.0%	2 11.1%	25 42.4%	12 41.4%	20 28.2%	8 61.5%	68 34.9%
Total	Count % within Eğitim	5 100.0%	18 100.0%	59 100.0%	29 100.0%	71 100.0%	13 100.0%	195 100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	28.925 <sup>a</sup>	20	.089
Likelihood Ratio	31.635	20	.047
Linear-by-Linear Association	.152	1	.697
N of Valid Cases	195		

a. 17 cells (56.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .56.

$P=0.089 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde faturalarım için ödeme talimatı verip borçlarımı ödüyorum diyenler ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak bir anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 61.** Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarısı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	15	14	4	1	5	1	40
	% within Gelir grubu	25.9%	20.9%	9.5%	6.3%	62.5%	25.0%	20.5%
Katılmıyorum	Count	8	4	7	3	0	0	22
	% within Gelir grubu	13.8%	6.0%	16.7%	18.8%	0.0%	0.0%	11.3%
Kararsızım	Count	10	10	10	1	1	1	33
	% within Gelir grubu	17.2%	14.9%	23.8%	6.3%	12.5%	25.0%	16.9%
Katılıyorum	Count	11	13	6	2	0	0	32
	% within Gelir grubu	19.0%	19.4%	14.3%	12.5%	0.0%	0.0%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	14	26	15	9	2	2	68
	% within Gelir grubu	24.1%	38.8%	35.7%	56.3%	25.0%	50.0%	34.9%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27.309 <sup>a</sup>	20	.127
Likelihood Ratio	29.473	20	.079
Linear-by-Linear Association	.698	1	.403
N of Valid Cases	195		

a. 15 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .45.

$P=0.079 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde faturalarım için ödeme talimatı verip borçlarımı ödüyorum diyenler ile gelir grubu arasında istatistiksel olarak bir anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 62.** Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Hangi Sıklıkta Kullanmasına Göre Analizi

**Crosstab**

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	9	12	11	8	40
	% within Hangi sıklıkla	23.1%	25.5%	16.9%	18.2%	20.5%
Katılmıyorum	Count	3	5	11	3	22
	% within Hangi sıklıkla	7.7%	10.6%	16.9%	6.8%	11.3%
Kararsızım	Count	9	7	8	9	33
	% within Hangi sıklıkla	23.1%	14.9%	12.3%	20.5%	16.9%
Katılıyorum	Count	7	7	9	9	32
	% within Hangi sıklıkla	17.9%	14.9%	13.8%	20.5%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	11	16	26	15	68
	% within Hangi sıklıkla	28.2%	34.0%	40.0%	34.1%	34.9%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within Hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.255 <sup>a</sup>	12	.765
Likelihood Ratio	8.156	12	.773
Linear-by-Linear Association	.899	1	.343
N of Valid Cases	195		

a. 2 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.40.

$P=0.765 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde faturalarım için ödeme talimatı verip borçlarımı ödüyorum diyenler ile hangi sıklıkla kullandığı arasında istatistiksel olarak bir anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 63.** Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	18	11	7	4	40
	% within Banka müşteri olma süresi	18.0%	19.6%	30.4%	25.0%	20.5%
Katılmıyorum	Count	12	7	2	1	22
	% within Banka müşteri olma süresi	12.0%	12.5%	8.7%	6.3%	11.3%
Kararsızım	Count	16	10	1	6	33
	% within Banka müşteri olma süresi	16.0%	17.9%	4.3%	37.5%	16.9%
Katılıyorum	Count	22	6	3	1	32
	% within Banka müşteri olma süresi	22.0%	10.7%	13.0%	6.3%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	32	22	10	4	68
	% within Banka müşteri olma süresi	32.0%	39.3%	43.5%	25.0%	34.9%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.097 <sup>a</sup>	12	.295
Likelihood Ratio	14.218	12	.287
Linear-by-Linear Association	.589	1	.443
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.81.

$P=0.295 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde faturalarım için ödeme talimatı verip borçlarımı ödüyorum diyenler ile banka müşterisi olma süresi arasında istatistiksel olarak bir anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 64.** Faturalarım için Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyenlerin Kullandığı Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka Türü		Total
		Özel	Kamu	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	26	14	40
	% within Elektronik bankacılık türü	20.8%	20.0%	20.5%
Katılmıyorum	Count	12	10	22
	% within Elektronik bankacılık türü	9.6%	14.3%	11.3%
Kararsızım	Count	24	9	33
	% within Elektronik bankacılık türü	19.2%	12.9%	16.9%
Katılıyorum	Count	20	12	32
	% within Elektronik bankacılık türü	16.0%	17.1%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	43	25	68
	% within Elektronik bankacılık türü	34.4%	35.7%	34.9%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır. Otomatik talimat verip fatura ödeyenlerin oranı kamu banka müşterilerinde daha fazla olduğu görülmektedir.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.012 <sup>a</sup>	4	.734
Likelihood Ratio	2.031	4	.730
Linear-by-Linear Association	.001	1	.976
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.90.

$P=0.734 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde faturalarım için ödeme talimatı verip borçlarımı ödüyorum diyenler ile bankacılık türü arasında istatistiksel olarak bir anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 65.** Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Cinsiyete Göre Analizi**Crosstab**

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	11	11	22
	% within Cinsiyet	16.9%	8.5%	11.3%
Katılmıyorum	Count	0	6	6
	% within Cinsiyet	0.0%	4.6%	3.1%
Kararsızım	Count	5	17	22
	% within Cinsiyet	7.7%	13.1%	11.3%
Katılıyorum	Count	11	27	38
	% within Cinsiyet	16.9%	20.8%	19.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	38	69	107
	% within Cinsiyet	58.5%	53.1%	54.9%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.422 <sup>a</sup>	4	.115
Likelihood Ratio	9.210	4	.056
Linear-by-Linear Association	.069	1	.792
N of Valid Cases	195		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.00.

$P=0.115 > \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde havale ve eft gibi para transfer işlemlerini yapanların cinsiyete göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 66.** Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Yaşa Göre Analizi

**Crosstab**

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	8	4	3	7	22
	% within Yaş	15.7%	5.1%	7.5%	28.0%	11.3%
Katılmıyorum	Count	1	3	0	2	6
	% within Yaş	2.0%	3.8%	0.0%	8.0%	3.1%
Kararsızım	Count	6	6	6	4	22
	% within Yaş	11.8%	7.6%	15.0%	16.0%	11.3%
Katılıyorum	Count	10	18	6	4	38
	% within Yaş	19.6%	22.8%	15.0%	16.0%	19.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	26	48	25	8	107
	% within Yaş	51.0%	60.8%	62.5%	32.0%	54.9%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.229 <sup>a</sup>	12	.063
Likelihood Ratio	20.163	12	.064
Linear-by-Linear Association	2.267	1	.132
N of Valid Cases	195		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .77.

$P=0.063 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde havale ve eft gibi para transfer işlemlerini yapanların yaşa göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 67.** Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Medeni Hale Göre Analizi

**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	9	13	22
	% within Medeni hal	10.2%	12.1%	11.3%
Katılmıyorum	Count	2	4	6
	% within Medeni hal	2.3%	3.7%	3.1%
Kararsızım	Count	11	11	22
	% within Medeni hal	12.5%	10.3%	11.3%
Katılıyorum	Count	16	22	38
	% within Medeni hal	18.2%	20.6%	19.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	50	57	107
	% within Medeni hal	56.8%	53.3%	54.9%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.957 <sup>a</sup>	4	.916
Likelihood Ratio	.966	4	.915
Linear-by-Linear Association	.268	1	.604
N of Valid Cases	195		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.71.

$P=0.916 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde havale ve eft gibi para transfer işlemlerini yapanların medeni duruma göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 68** Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Eğitim Durumuna Göre Analizi

		Eğitim					Total	
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans		Yüksek lisans
Kesinlikle katılmıyorum	Count	2	4	7	2	7	0	22
	% within Eğitim	40.0%	22.2%	11.9%	6.9%	9.9%	0.0%	11.3%
Katılmıyorum	Count	1	1	2	0	2	0	6
	% within Eğitim	20.0%	5.6%	3.4%	0.0%	2.8%	0.0%	3.1%
Kararsızım	Count	0	6	5	3	7	1	22
	% within Eğitim	0.0%	33.3%	8.5%	10.3%	9.9%	7.7%	11.3%
Katılıyorum	Count	1	5	9	4	16	3	38
	% within Eğitim	20.0%	27.8%	15.3%	13.8%	22.5%	23.1%	19.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	1	2	36	20	39	9	107
	% within Eğitim	20.0%	11.1%	61.0%	69.0%	54.9%	69.2%	54.9%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Havale ve Eft gibi para transferi işlemlerini yapan katılımcıların 1'i ilkokul,2'si ortaokul,36'si lise, 20'si ön lisans,39'u lisans ve 9'ü yüksek lisans mezunu katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34.463 <sup>a</sup>	20	.023
Likelihood Ratio	33.994	20	.026
Linear-by-Linear Association	10.288	1	.001
N of Valid Cases	195		

a. 18 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .15.

$P=0.023 \leq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında Havale ve Eft gibi para transferi işlemlerini yapması ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak bir anlamlı bir ilişki vardır.

**Tablo 69.** Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Gelir Grubuna Göre Analizi

		Crosstab						Total
		Gelir grubu						
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	9	11	1	0	1	0	22
	% within Gelir grubu	15.5%	16.4%	2.4%	0.0%	12.5%	0.0%	11.3%
Katılmıyorum	Count	1	3	1	1	0	0	6
	% within Gelir grubu	1.7%	4.5%	2.4%	6.3%	0.0%	0.0%	3.1%
Kararsızım	Count	8	6	7	0	1	0	22
	% within Gelir grubu	13.8%	9.0%	16.7%	0.0%	12.5%	0.0%	11.3%
Katılıyorum	Count	14	11	8	4	1	0	38
	% within Gelir grubu	24.1%	16.4%	19.0%	25.0%	12.5%	0.0%	19.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	26	36	25	11	5	4	107
	% within Gelir grubu	44.8%	53.7%	59.5%	68.8%	62.5%	100.0%	54.9%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.008 <sup>a</sup>	20	.521
Likelihood Ratio	25.262	20	.195
Linear-by-Linear Association	7.461	1	.006
N of Valid Cases	195		

a. 19 cells (63.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12.

$P=0.521 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde havale ve eft gibi para transfer işlemlerini yapanların gelir grubuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 70.** Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Hangi Sıklıkta Kullandığına Göre Analizi

**Crosstab**

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	4	9	5	4	22
	% within hangi sıklıkla	10.3%	19.1%	7.7%	9.1%	11.3%
Katılmıyorum	Count	2	2	1	1	6
	% within hangi sıklıkla	5.1%	4.3%	1.5%	2.3%	3.1%
Kararsızım	Count	7	5	4	6	22
	% within hangi sıklıkla	17.9%	10.6%	6.2%	13.6%	11.3%
Katılıyorum	Count	3	8	15	12	38
	% within hangi sıklıkla	7.7%	17.0%	23.1%	27.3%	19.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	23	23	40	21	107
	% within hangi sıklıkla	59.0%	48.9%	61.5%	47.7%	54.9%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.254 <sup>a</sup>	12	.285
Likelihood Ratio	14.651	12	.261
Linear-by-Linear Association	.741	1	.389
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.20.

$P=0.285 > \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde havale ve eft gibi para transfer işlemlerini yapanların hangi sıklıkla kullandığına göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 71.** Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16veüzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	11	7	3	1	22
	% within Banka müşteri olma süresi	11.0%	12.5%	13.0%	6.3%	11.3%
Katılmıyorum	Count	3	2	1	0	6
	% within Banka müşteri olma süresi	3.0%	3.6%	4.3%	0.0%	3.1%
Kararsızım	Count	12	6	1	3	22
	% within Banka müşteri olma süresi	12.0%	10.7%	4.3%	18.8%	11.3%
Katılıyorum	Count	27	8	2	1	38
	% within Banka müşteri olma süresi	27.0%	14.3%	8.7%	6.3%	19.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	47	33	16	11	107
	% within Banka müşteri olma süresi	47.0%	58.9%	69.6%	68.8%	54.9%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.246 <sup>a</sup>	12	.426
Likelihood Ratio	13.548	12	.331
Linear-by-Linear Association	1.205	1	.272
N of Valid Cases	195		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

$P=0.426 > \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde havale ve eft gibi para transfer işlemlerini yapanların banka müşterisi olma süresine göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 72** Havale ve Eft Gibi Para Transfer İşlemlerini Yapanların Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka Türü		Total
		Özel	Kamu	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	12	10	22
	% within Elektronik bankacılık türü	9.6%	14.3%	11.3%
Katılmıyorum	Count	5	1	6
	% within Elektronik bankacılık türü	4.0%	1.4%	3.1%
Kararsızım	Count	14	8	22
	% within Elektronik bankacılık türü	11.2%	11.4%	11.3%
Katılıyorum	Count	22	16	38
	% within Elektronik bankacılık türü	17.6%	22.9%	19.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	72	35	107
	% within Elektronik bankacılık türü	57.6%	50.0%	54.9%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.948 <sup>a</sup>	4	.567
Likelihood Ratio	3.039	4	.551
Linear-by-Linear Association	.696	1	.404
N of Valid Cases	195		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.15.

$P=0.567 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde havale ve eft gibi para transfer işlemlerini yapanların bankacılık türüne göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 73.** Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Cinsiyete Göre Analizi

**Crosstab**

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	26	57	83
	% within Cinsiyet	40.0%	43.8%	42.6%
Katılmıyorum	Count	12	28	40
	% within Cinsiyet	18.5%	21.5%	20.5%
Kararsızım	Count	16	29	45
	% within Cinsiyet	24.6%	22.3%	23.1%
Katılıyorum	Count	5	5	10
	% within Cinsiyet	7.7%	3.8%	5.1%
Kesinlikle katılıyorum	Count	6	11	17
	% within Cinsiyet	9.2%	8.5%	8.7%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.730 <sup>a</sup>	4	.785
Likelihood Ratio	1.662	4	.798
Linear-by-Linear Association	.695	1	.404
N of Valid Cases	195		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.33.

$P=0.785 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde bono ve tahvil gibi kıymetli evrak alıp satanların cinsiyete göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 74.** Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Yaşa Göre Analizi

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	20	33	17	13	83
	% within Yaş	39.2%	41.8%	42.5%	52.0%	42.6%
Katılmıyorum	Count	12	15	8	5	40
	% within Yaş	23.5%	19.0%	20.0%	20.0%	20.5%
Kararsızım	Count	11	20	11	3	45
	% within Yaş	21.6%	25.3%	27.5%	12.0%	23.1%
Katılıyorum	Count	5	4	1	0	10
	% within Yaş	9.8%	5.1%	2.5%	0.0%	5.1%
Kesinlikle katılıyorum	Count	3	7	3	4	17
	% within Yaş	5.9%	8.9%	7.5%	16.0%	8.7%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.940 <sup>a</sup>	12	.708
Likelihood Ratio	9.869	12	.627
Linear-by-Linear Association	.194	1	.660
N of Valid Cases	195		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.28.

$P=0.708 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde bono ve tahvil gibi kıymetli evrak alıp satanların yaşa göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 75.**Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Medeni Haline Göre Analizi

**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	35	48	83
	% within Medeni hal	39.8%	44.9%	42.6%
Katılmıyorum	Count	18	22	40
	% within Medeni hal	20.5%	20.6%	20.5%
Kararsızım	Count	21	24	45
	% within Medeni hal	23.9%	22.4%	23.1%
Katılıyorum	Count	7	3	10
	% within Medeni hal	8.0%	2.8%	5.1%
Kesinlikle katılıyorum	Count	7	10	17
	% within Medeni hal	8.0%	9.3%	8.7%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.942 <sup>a</sup>	4	.568
Likelihood Ratio	2.969	4	.563
Linear-by-Linear Association	.475	1	.491
N of Valid Cases	195		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.51.

$P=0.568 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde bono ve tahvil gibi kıymetli evrak alıp satanların medeni duruma göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 76.** Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Eğitim Durumuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Eğitim						Total
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	4	4	20	11	36	8	83
	% within Eğitim	80.0%	22.2%	33.9%	37.9%	50.7%	61.5%	42.6%
Katılmıyorum	Count	0	5	6	7	20	2	40
	% within Eğitim	0.0%	27.8%	10.2%	24.1%	28.2%	15.4%	20.5%
Kararsızım	Count	1	5	20	10	9	0	45
	% within Eğitim	20.0%	27.8%	33.9%	34.5%	12.7%	0.0%	23.1%
Katılıyorum	Count	0	2	5	0	3	0	10
	% within Eğitim	0.0%	11.1%	8.5%	0.0%	4.2%	0.0%	5.1%
Kesinlikle katılıyorum	Count	0	2	8	1	3	3	17
	% within Eğitim	0.0%	11.1%	13.6%	3.4%	4.2%	23.1%	8.7%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Bono tahvil gibi kıymetli evraklar alıp satan katılımcıların 2'si ortaokul,8'i lise, 1'i ön lisans,3'ü lisans ve 3'ü yüksek lisans mezunu katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	37.736 <sup>a</sup>	20	.010
Likelihood Ratio	43.961	20	.002
Linear-by-Linear Association	6.192	1	.013
N of Valid Cases	195		

a. 17 cells (56.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

$P=0.010 \leq \alpha=0,05$  olduğundan Bono tahvil gibi kıymetli evraklar alıp satması ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak bir anlamlı bir ilişki vardır.

**Tablo 77.** Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Gelir Grubuna Göre Analizi**Crosstab**

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarısı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	29	25	15	6	5	3	83
	% within Gelir grubu	50.0%	37.3%	35.7%	37.5%	62.5%	75.0%	42.6%
Katılmıyorum	Count	10	12	14	4	0	0	40
	% within Gelir grubu	17.2%	17.9%	33.3%	25.0%	0.0%	0.0%	20.5%
Kararsızım	Count	10	21	7	5	2	0	45
	% within Gelir grubu	17.2%	31.3%	16.7%	31.3%	25.0%	0.0%	23.1%
Katılıyorum	Count	3	6	1	0	0	0	10
	% within Gelir grubu	5.2%	9.0%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	5.1%
Kesinlikle katılıyorum	Count	6	3	5	1	1	1	17
	% within Gelir grubu	10.3%	4.5%	11.9%	6.3%	12.5%	25.0%	8.7%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.451 <sup>a</sup>	20	.317
Likelihood Ratio	26.023	20	.165
Linear-by-Linear Association	.006	1	.936
N of Valid Cases	195		

a. 18 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .21.

$P=0.317 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde bono ve tahvil gibi kıymetli evrak alıp satanların gelir grubuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 78.** Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Hangi Sıklıkta Kullandığına Göre Analizi

**Crosstab**

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	16	21	27	19	83
	% within Hangi sıklıkla	41.0%	44.7%	41.5%	43.2%	42.6%
Katılmıyorum	Count	6	9	17	8	40
	% within Hangi sıklıkla	15.4%	19.1%	26.2%	18.2%	20.5%
Kararsızım	Count	14	8	15	8	45
	% within Hangi sıklıkla	35.9%	17.0%	23.1%	18.2%	23.1%
Katılıyorum	Count	1	3	2	4	10
	% within Hangi sıklıkla	2.6%	6.4%	3.1%	9.1%	5.1%
Kesinlikle katılıyorum	Count	2	6	4	5	17
	% within Hangi sıklıkla	5.1%	12.8%	6.2%	11.4%	8.7%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within Hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.569 <sup>a</sup>	12	.566
Likelihood Ratio	10.199	12	.599
Linear-by-Linear Association	.021	1	.884
N of Valid Cases	195		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.00.

$P=0.566 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde bono ve tahvil gibi kıymetli evrak alıp satanların hangi sıklıkla kullandığına göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 79** Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	40	21	13	9	83
	% within Banka müşteri olma süresi	40.0%	37.5%	56.5%	56.3%	42.6%
Katılmıyorum	Count	23	12	3	2	40
	% within Banka müşteri olma süresi	23.0%	21.4%	13.0%	12.5%	20.5%
Kararsızım	Count	23	14	4	4	45
	% within Banka müşteri olma süresi	23.0%	25.0%	17.4%	25.0%	23.1%
Katılıyorum	Count	8	0	2	0	10
	% within Banka müşteri olma süresi	8.0%	0.0%	8.7%	0.0%	5.1%
Kesinlikle katılıyorum	Count	6	9	1	1	17
	% within Banka müşteri olma süresi	6.0%	16.1%	4.3%	6.3%	8.7%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.945 <sup>a</sup>	12	.244
Likelihood Ratio	17.878	12	.119
Linear-by-Linear Association	.824	1	.364
N of Valid Cases	195		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .82.

$P=0.244 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde bono ve tahvil gibi kıymetli evrak alıp satanların banka müşterisi olma süresine göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 80.** Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evrak Alıp Satanların Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

		Banka Türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	52	31	83
	% within Elektronik bankacılık türü	41.6%	44.3%	42.6%
Katılmıyorum	Count	25	15	40
	% within Elektronik bankacılık türü	20.0%	21.4%	20.5%
Kararsızım	Count	32	13	45
	% within Elektronik bankacılık türü	25.6%	18.6%	23.1%
Katılıyorum	Count	4	6	10
	% within Elektronik bankacılık türü	3.2%	8.6%	5.1%
Kesinlikle katılıyorum	Count	12	5	17
	% within Elektronik bankacılık türü	9.6%	7.1%	8.7%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.917 <sup>a</sup>	4	.417
Likelihood Ratio	3.825	4	.430
Linear-by-Linear Association	.111	1	.739
N of Valid Cases	195		

a. 1 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.59.

$P=0.417 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde bono ve tahvil gibi kıymetli evrak alıp satanların bankacılık türüne göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 81.** Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Cinsiyete Göre Analizi**Crosstab**

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	27	51	78
	% within Cinsiyet	41.5%	39.2%	40.0%
Katılmıyorum	Count	8	24	32
	% within Cinsiyet	12.3%	18.5%	16.4%
Kararsızım	Count	11	20	31
	% within Cinsiyet	16.9%	15.4%	15.9%
Katılıyorum	Count	6	15	21
	% within Cinsiyet	9.2%	11.5%	10.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	13	20	33
	% within Cinsiyet	20.0%	15.4%	16.9%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.882 <sup>a</sup>	4	.757
Likelihood Ratio	1.923	4	.750
Linear-by-Linear Association	.135	1	.713
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.00.

$P=0.757 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde vadeli hesap açarak parasını değerlendirenlerin cinsiyete göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 82.** Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Yaşa Göre Analizi

**Crosstab**

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46veüzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	20	30	14	14	78
	% within Yaş	39.2%	38.0%	35.0%	56.0%	40.0%
Katılmıyorum	Count	10	12	6	4	32
	% within Yaş	19.6%	15.2%	15.0%	16.0%	16.4%
Kararsızım	Count	5	12	10	4	31
	% within Yaş	9.8%	15.2%	25.0%	16.0%	15.9%
Katılıyorum	Count	4	12	4	1	21
	% within Yaş	7.8%	15.2%	10.0%	4.0%	10.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	12	13	6	2	33
	% within Yaş	23.5%	16.5%	15.0%	8.0%	16.9%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.194 <sup>a</sup>	12	.512
Likelihood Ratio	11.258	12	.507
Linear-by-Linear Association	2.115	1	.146
N of Valid Cases	195		

a. 5 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.69.

$P=0.512 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde vadeli hesap açarak parasını değerlendirenlerin yaşa göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 83.** Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Medeni Haline Göre Analizi**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	32	46	78
	% within Medeni hal	36.4%	43.0%	40.0%
Katılmıyorum	Count	14	18	32
	% within Medeni hal	15.9%	16.8%	16.4%
Kararsızım	Count	10	21	31
	% within Medeni hal	11.4%	19.6%	15.9%
Katılıyorum	Count	11	10	21
	% within Medeni hal	12.5%	9.3%	10.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	21	12	33
	% within Medeni hal	23.9%	11.2%	16.9%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.639 <sup>a</sup>	4	.106
Likelihood Ratio	7.697	4	.103
Linear-by-Linear Association	3.826	1	.050
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.48.

$P=0.106 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde vadeli hesap açarak parasını değerlendirenlerin medeni hale göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 84.** Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi

		Eğitim						Total
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	
Kesinlikle katılmıyorum	Count % within Eğitim	4 80.0%	4 22.2%	20 33.9%	10 34.5%	33 46.5%	7 53.8%	78 40.0%
Katılmıyorum	Count % within Eğitim	0 0.0%	3 16.7%	3 5.1%	6 20.7%	18 25.4%	2 15.4%	32 16.4%
Kararsızım	Count % within Eğitim	0 0.0%	3 16.7%	14 23.7%	6 20.7%	8 11.3%	0 0.0%	31 15.9%
Katılıyorum	Count % within Eğitim	1 20.0%	5 27.8%	8 13.6%	1 3.4%	6 8.5%	0 0.0%	21 10.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count % within Eğitim	0 0.0%	3 16.7%	14 23.7%	6 20.7%	6 8.5%	4 30.8%	33 16.9%
Total	Count % within Eğitim	5 100.0%	18 100.0%	59 100.0%	29 100.0%	71 100.0%	13 100.0%	195 100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	37.349 <sup>a</sup>	20	.011
Likelihood Ratio	43.166	20	.002
Linear-by-Linear Association	5.397	1	.020
N of Valid Cases	195		

a. 17 cells (56.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .54.

$P=0.011 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde vadeli hesap açarak parasını değerlendirenlerin eğitim durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Tablo 85. Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi****Crosstab**

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarısı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	29	20	16	5	5	3	78
	% within Gelir grubu	50.0%	29.9%	38.1%	31.3%	62.5%	75.0%	40.0%
Katılmıyorum	Count	8	9	9	5	0	1	32
	% within Gelir grubu	13.8%	13.4%	21.4%	31.3%	0.0%	25.0%	16.4%
Kararsızım	Count	7	12	9	2	1	0	31
	% within Gelir grubu	12.1%	17.9%	21.4%	12.5%	12.5%	0.0%	15.9%
Katılıyorum	Count	3	14	3	1	0	0	21
	% within Gelir grubu	5.2%	20.9%	7.1%	6.3%	0.0%	0.0%	10.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	11	12	5	3	2	0	33
	% within Gelir grubu	19.0%	17.9%	11.9%	18.8%	25.0%	0.0%	16.9%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24.968 <sup>a</sup>	20	.203
Likelihood Ratio	27.212	20	.129
Linear-by-Linear Association	.905	1	.341
N of Valid Cases	195		

a. 15 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .43.

$P=0.203 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde vadeli hesap açarak parasını değerlendirenlerin gelir grubuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 86.** Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Hangi Sıklıkta Kullandığına Göre Analizi

**Crosstab**

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	17	23	22	16	78
	% within hangi sıklıkla	43.6%	48.9%	33.8%	36.4%	40.0%
Katılmıyorum	Count	4	9	12	7	32
	% within hangi sıklıkla	10.3%	19.1%	18.5%	15.9%	16.4%
Kararsızım	Count	5	5	11	10	31
	% within hangi sıklıkla	12.8%	10.6%	16.9%	22.7%	15.9%
Katılıyorum	Count	4	5	7	5	21
	% within hangi sıklıkla	10.3%	10.6%	10.8%	11.4%	10.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	9	5	13	6	33
	% within hangi sıklıkla	23.1%	10.6%	20.0%	13.6%	16.9%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.136 <sup>a</sup>	12	.774
Likelihood Ratio	8.281	12	.763
Linear-by-Linear Association	.132	1	.716
N of Valid Cases	195		

a. 2 cells (10.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.20.

$P=0.774 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde vadeli hesap açarak parasını değerlendirenlerin hangi sıklıkla kullandığına göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 87.** Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	39	18	11	10	78
	% within Banka müşteri olma süresi	39.0%	32.1%	47.8%	62.5%	40.0%
Katılmıyorum	Count	17	10	2	3	32
	% within Banka müşteri olma süresi	17.0%	17.9%	8.7%	18.8%	16.4%
Kararsızım	Count	13	14	2	2	31
	% within Banka müşteri olma süresi	13.0%	25.0%	8.7%	12.5%	15.9%
Katılıyorum	Count	13	4	4	0	21
	% within Banka müşteri olma süresi	13.0%	7.1%	17.4%	0.0%	10.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	18	10	4	1	33
	% within Banka müşteri olma süresi	18.0%	17.9%	17.4%	6.3%	16.9%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.543 <sup>a</sup>	12	.331
Likelihood Ratio	15.192	12	.231
Linear-by-Linear Association	2.421	1	.120
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.72.

$P=0.331 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde vadeli hesap açarak parasını değerlendirenlerin banka müşterisi olma süresine göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 88.** Vadeli Hesap Açarak Parasını Değerlendirenlerin Kullandığı Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka Türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	52	26	78
	% within Elektronik bankacılık türü	41.6%	37.1%	40.0%
Katılmıyorum	Count	20	12	32
	% within Elektronik bankacılık türü	16.0%	17.1%	16.4%
Kararsızım	Count	20	11	31
	% within Elektronik bankacılık türü	16.0%	15.7%	15.9%
Katılıyorum	Count	10	11	21
	% within Elektronik bankacılık türü	8.0%	15.7%	10.8%
Kesinlikle katılıyorum	Count	23	10	33
	% within Elektronik bankacılık türü	18.4%	14.3%	16.9%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.189 <sup>a</sup>	4	.527
Likelihood Ratio	3.092	4	.543
Linear-by-Linear Association	.103	1	.748
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.54.

$P=0.527 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde vadeli hesap açarak parasını değerlendirenlerin bankacılık türüne göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 89.** Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Cinsiyete Göre Analizi

**Crosstab**

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	21	46	67
	% within Cinsiyet	32.3%	35.4%	34.4%
Katılmıyorum	Count	8	24	32
	% within Cinsiyet	12.3%	18.5%	16.4%
Kararsızım	Count	15	24	39
	% within Cinsiyet	23.1%	18.5%	20.0%
Katılıyorum	Count	13	16	29
	% within Cinsiyet	20.0%	12.3%	14.9%
Kesinlikle katılıyorum	Count	8	20	28
	% within Cinsiyet	12.3%	15.4%	14.4%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.591 <sup>a</sup>	4	.464
Likelihood Ratio	3.563	4	.468
Linear-by-Linear Association	.396	1	.529
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.33.

$P=0.464 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde vadeli hesap açarak parasını değerlendirenlerin cinsiyete göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 90.** Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Yaşa Göre Analizi**Crosstab**

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	19	22	13	13	67
	% within Yaş	37.3%	27.8%	32.5%	52.0%	34.4%
Katılmıyorum	Count	11	11	6	4	32
	% within Yaş	21.6%	13.9%	15.0%	16.0%	16.4%
Kararsızım	Count	11	15	8	5	39
	% within Yaş	21.6%	19.0%	20.0%	20.0%	20.0%
Katılıyorum	Count	4	17	8	0	29
	% within Yaş	7.8%	21.5%	20.0%	0.0%	14.9%
Kesinlikle katılıyorum	Count	6	14	5	3	28
	% within Yaş	11.8%	17.7%	12.5%	12.0%	14.4%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.203 <sup>a</sup>	12	.288
Likelihood Ratio	17.599	12	.128
Linear-by-Linear Association	.426	1	.514
N of Valid Cases	195		

a. 3 cells (15.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.59.

$P=0.288 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı İşlemlerinde sigorta ve bireysel emeklilik işlemlerini gerçekleştirenlerin yaşa göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 91.** Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Medeni Haline Göre Analizi

**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	32	35	67
	% within Medeni hal	36.4%	32.7%	34.4%
Katılmıyorum	Count	15	17	32
	% within Medeni hal	17.0%	15.9%	16.4%
Kararsızım	Count	20	19	39
	% within Medeni hal	22.7%	17.8%	20.0%
Katılıyorum	Count	11	18	29
	% within Medeni hal	12.5%	16.8%	14.9%
Kesinlikle katılıyorum	Count	10	18	28
	% within Medeni hal	11.4%	16.8%	14.4%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.432 <sup>a</sup>	4	.657
Likelihood Ratio	2.455	4	.653
Linear-by-Linear Association	1.292	1	.256
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12.64.

$P=0.657 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı İşlemlerinde sigorta ve bireysel emeklilik işlemlerini gerçekleştirenlerin medeni hale göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 92.** Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi

		Eğitim						Total
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	2	5	16	8	30	6	67
	% within Eğitim	40.0%	27.8%	27.1%	27.6%	42.3%	46.2%	34.4%
Katılmıyorum	Count	1	4	5	5	16	1	32
	% within Eğitim	20.0%	22.2%	8.5%	17.2%	22.5%	7.7%	16.4%
Kararsızım	Count	1	1	13	12	10	2	39
	% within Eğitim	20.0%	5.6%	22.0%	41.4%	14.1%	15.4%	20.0%
Katılıyorum	Count	0	3	15	2	8	1	29
	% within Eğitim	0.0%	16.7%	25.4%	6.9%	11.3%	7.7%	14.9%
Kesinlikle katılıyorum	Count	1	5	10	2	7	3	28
	% within Eğitim	20.0%	27.8%	16.9%	6.9%	9.9%	23.1%	14.4%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	31.263 <sup>a</sup>	20	.052
Likelihood Ratio	31.196	20	.053
Linear-by-Linear Association	5.448	1	.020
N of Valid Cases	195		

a. 17 cells (56.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .72.

$P=0.52 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı İşlemlerinde sigorta ve bireysel emeklilik işlemlerini gerçekleştirenlerin eğitim durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 93.** Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi

		Crosstab						Total
		Gelir grubu						
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarısı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	25	17	13	6	4	2	67
	% within Gelir grubu	43.1%	25.4%	31.0%	37.5%	50.0%	50.0%	34.4%
Katılmıyorum	Count	14	7	8	3	0	0	32
	% within Gelir grubu	24.1%	10.4%	19.0%	18.8%	0.0%	0.0%	16.4%
Kararsızım	Count	11	14	11	1	1	1	39
	% within Gelir grubu	19.0%	20.9%	26.2%	6.3%	12.5%	25.0%	20.0%
Katılıyorum	Count	4	17	4	4	0	0	29
	% within Gelir grubu	6.9%	25.4%	9.5%	25.0%	0.0%	0.0%	14.9%
Kesinlikle katılıyorum	Count	4	12	6	2	3	1	28
	% within Gelir grubu	6.9%	17.9%	14.3%	12.5%	37.5%	25.0%	14.4%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	29.641 <sup>a</sup>	20	.076
Likelihood Ratio	33.000	20	.034
Linear-by-Linear Association	.794	1	.373
N of Valid Cases	195		

a. 14 cells (46.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .57.

$P=0.076 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı İşlemlerinde sigorta ve bireysel emeklilik işlemlerini gerçekleştirenlerin gelir grubuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 94.** Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Hangi Sıklıkla Kullandığına Göre Analizi

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	12	21	16	18	67
	% within hangi sıklıkla	30.8%	44.7%	24.6%	40.9%	34.4%
Katılmıyorum	Count	7	7	12	6	32
	% within hangi sıklıkla	17.9%	14.9%	18.5%	13.6%	16.4%
Kararsızım	Count	7	7	15	10	39
	% within hangi sıklıkla	17.9%	14.9%	23.1%	22.7%	20.0%
Katılıyorum	Count	4	8	12	5	29
	% within hangi sıklıkla	10.3%	17.0%	18.5%	11.4%	14.9%
Kesinlikle katılıyorum	Count	9	4	10	5	28
	% within hangi sıklıkla	23.1%	8.5%	15.4%	11.4%	14.4%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.749 <sup>a</sup>	12	.551
Likelihood Ratio	10.786	12	.547
Linear-by-Linear Association	.208	1	.649
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.60.

$P=0.551 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı İşlemlerinde sigorta ve bireysel emeklilik işlemlerini gerçekleştirenlerin hangi sıklıkla kullandığına göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 95.** Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	28	20	9	10	67
	% within Banka müşteri olma süresi	28.0%	35.7%	39.1%	62.5%	34.4%
Katılmıyorum	Count	20	7	3	2	32
	% within Banka müşteri olma süresi	20.0%	12.5%	13.0%	12.5%	16.4%
Kararsızım	Count	25	9	2	3	39
	% within Banka müşteri olma süresi	25.0%	16.1%	8.7%	18.8%	20.0%
Katılıyorum	Count	17	10	2	0	29
	% within Banka müşteri olma süresi	17.0%	17.9%	8.7%	0.0%	14.9%
Kesinlikle katılıyorum	Count	10	10	7	1	28
	% within Banka müşteri olma süresi	10.0%	17.9%	30.4%	6.3%	14.4%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.108 <sup>a</sup>	12	.065
Likelihood Ratio	21.569	12	.043
Linear-by-Linear Association	1.644	1	.200
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.30.

$P=0.065 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı İşlemlerinde sigorta ve bireysel emeklilik işlemlerini gerçekleştirenlerin banka müşterisi olma durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 96.** Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

		Banka Türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	46	21	67
	% within Elektronik bankacılık türü	36.8%	30.0%	34.4%
Katılmıyorum	Count	18	14	32
	% within Elektronik bankacılık türü	14.4%	20.0%	16.4%
Kararsızım	Count	29	10	39
	% within Elektronik bankacılık türü	23.2%	14.3%	20.0%
Katılıyorum	Count	16	13	29
	% within Elektronik bankacılık türü	12.8%	18.6%	14.9%
Kesinlikle katılıyorum	Count	16	12	28
	% within Elektronik bankacılık türü	12.8%	17.1%	14.4%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.839 <sup>a</sup>	4	.304
Likelihood Ratio	4.881	4	.300
Linear-by-Linear Association	1.078	1	.299
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.05.

$P=0.304 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı İşlemlerinde sigorta ve bireysel emeklilik işlemlerini gerçekleştirenlerin bankacılık türüne göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 97. Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Cinsiyete Göre Analizi**

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	8	16	24
	% within Cinsiyet	12.3%	12.3%	12.3%
Katılmıyorum	Count	3	4	7
	% within Cinsiyet	4.6%	3.1%	3.6%
Kararsızım	Count	6	15	21
	% within Cinsiyet	9.2%	11.5%	10.8%
Katılıyorum	Count	13	31	44
	% within Cinsiyet	20.0%	23.8%	22.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	35	64	99
	% within Cinsiyet	53.8%	49.2%	50.8%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.966 <sup>a</sup>	4	.915
Likelihood Ratio	.965	4	.915
Linear-by-Linear Association	.034	1	.853
N of Valid Cases	195		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.33.

$P=0.915 > \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hesap hareketlerini kullanıyorum diyenlerin cinsiyete göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 98** Hesap Hareketlerini İzlemek için Kullanıyorum Diyenlerin Yaşa Göre Analizi

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	6	10	4	4	24
	% within Yaş	11.8%	12.7%	10.0%	16.0%	12.3%
Katılmıyorum	Count	1	3	3	0	7
	% within Yaş	2.0%	3.8%	7.5%	0.0%	3.6%
Kararsızım	Count	5	5	4	7	21
	% within Yaş	9.8%	6.3%	10.0%	28.0%	10.8%
Katılıyorum	Count	10	19	9	6	44
	% within Yaş	19.6%	24.1%	22.5%	24.0%	22.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	29	42	20	8	99
	% within Yaş	56.9%	53.2%	50.0%	32.0%	50.8%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.362 <sup>a</sup>	12	.278
Likelihood Ratio	13.293	12	.348
Linear-by-Linear Association	2.029	1	.154
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .90.

$P=0.278 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hesap hareketlerini kullanıyorum diyenlerin yaşa göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 99.** Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Medeni Hale Göre Analizi

**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	7	17	24
	% within Medeni hal	8.0%	15.9%	12.3%
Katılmıyorum	Count	2	5	7
	% within Medeni hal	2.3%	4.7%	3.6%
Kararsızım	Count	8	13	21
	% within Medeni hal	9.1%	12.1%	10.8%
Katılıyorum	Count	22	22	44
	% within Medeni hal	25.0%	20.6%	22.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	49	50	99
	% within Medeni hal	55.7%	46.7%	50.8%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.848 <sup>a</sup>	4	.303
Likelihood Ratio	4.983	4	.289
Linear-by-Linear Association	4.248	1	.039
N of Valid Cases	195		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.16.

$P=0.303 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hesap hareketlerini kullanıyorum diyenlerin medeni hale göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 100.** Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Eğitime Göre Analizi

		Eğitim					Total	
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans		Yüksek lisans
Kesinlikle katılmıyorum	Count	2	2	10	2	7	1	24
	% within Eğitim	40.0%	11.1%	16.9%	6.9%	9.9%	7.7%	12.3%
Katılmıyorum	Count	0	3	1	2	1	0	7
	% within Eğitim	0.0%	16.7%	1.7%	6.9%	1.4%	0.0%	3.6%
Kararsızım	Count	1	2	9	0	8	1	21
	% within Eğitim	20.0%	11.1%	15.3%	0.0%	11.3%	7.7%	10.8%
Katılıyorum	Count	0	5	12	7	18	2	44
	% within Eğitim	0.0%	27.8%	20.3%	24.1%	25.4%	15.4%	22.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	2	6	27	18	37	9	99
	% within Eğitim	40.0%	33.3%	45.8%	62.1%	52.1%	69.2%	50.8%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26.977 <sup>a</sup>	20	.136
Likelihood Ratio	26.810	20	.141
Linear-by-Linear Association	6.542	1	.011
N of Valid Cases	195		

a. 18 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .18.

$P=0.136 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hesap hareketlerini kullanıyorum diyenlerin eğitim durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 101.** Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarısı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	8	9	3	0	4	0	24
	% within Gelir grubu	13.8%	13.4%	7.1%	0.0%	50.0%	0.0%	12.3%
Katılmıyorum	Count	3	4	0	0	0	0	7
	% within Gelir grubu	5.2%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%
Kararsızım	Count	7	4	6	3	1	0	21
	% within Gelir grubu	12.1%	6.0%	14.3%	18.8%	12.5%	0.0%	10.8%
Katılıyorum	Count	11	18	10	4	1	0	44
	% within Gelir grubu	19.0%	26.9%	23.8%	25.0%	12.5%	0.0%	22.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	29	32	23	9	2	4	99
	% within Gelir grubu	50.0%	47.8%	54.8%	56.3%	25.0%	100.0%	50.8%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25.683 <sup>a</sup>	20	.177
Likelihood Ratio	27.796	20	.114
Linear-by-Linear Association	.554	1	.457
N of Valid Cases	195		

a. 18 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .14.

$P=0,177 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hesap hareketlerini kullanıyorum diyenlerin gelir grubuna göre göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 102.** Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Hangi Sıklıkla Kullandığına Göre Analizi

**Crosstab**

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	10	9	2	3	24
	% within hangi sıklıkla	25.6%	19.1%	3.1%	6.8%	12.3%
Katılmıyorum	Count	1	2	2	2	7
	% within hangi sıklıkla	2.6%	4.3%	3.1%	4.5%	3.6%
Kararsızım	Count	5	8	4	4	21
	% within hangi sıklıkla	12.8%	17.0%	6.2%	9.1%	10.8%
Katılıyorum	Count	5	11	17	11	44
	% within hangi sıklıkla	12.8%	23.4%	26.2%	25.0%	22.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	18	17	40	24	99
	% within hangi sıklıkla	46.2%	36.2%	61.5%	54.5%	50.8%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.477 <sup>a</sup>	12	.033
Likelihood Ratio	23.418	12	.024
Linear-by-Linear Association	10.138	1	.001
N of Valid Cases	195		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.40.

$P=0.033 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hesap hareketlerini kullanıyorum diyenlerin hangi sıklıkta kullanıldığına göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Tablo 103** Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Banka Müşterisi Olma Durumuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	13	6	3	2	24
	% within Banka müşteri olma süresi	13.0%	10.7%	13.0%	12.5%	12.3%
Katılmıyorum	Count	2	3	2	0	7
	% within Banka müşteri olma süresi	2.0%	5.4%	8.7%	0.0%	3.6%
Kararsızım	Count	11	6	2	2	21
	% within Banka müşteri olma süresi	11.0%	10.7%	8.7%	12.5%	10.8%
Katılıyorum	Count	30	9	2	3	44
	% within Banka müşteri olma süresi	30.0%	16.1%	8.7%	18.8%	22.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	44	32	14	9	99
	% within Banka müşteri olma süresi	44.0%	57.1%	60.9%	56.3%	50.8%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.210 <sup>a</sup>	12	.511
Likelihood Ratio	11.876	12	.456
Linear-by-Linear Association	.253	1	.615
N of Valid Cases	195		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .57.

$P=0.511 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hesap hareketlerini kullanıyorum diyenlerin banka müşterisi olma süresine göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 104.** Hesap Hareketlerini İzlemek İçin Kullanıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

		Elektronik bankacılık türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	15	9	24
	% within Elektronik bankacılık türü	12.0%	12.9%	12.3%
Katılmıyorum	Count	2	5	7
	% within Elektronik bankacılık türü	1.6%	7.1%	3.6%
Kararsızım	Count	12	9	21
	% within Elektronik bankacılık türü	9.6%	12.9%	10.8%
Katılıyorum	Count	29	15	44
	% within Elektronik bankacılık türü	23.2%	21.4%	22.6%
Kesinlikle katılıyorum	Count	67	32	99
	% within Elektronik bankacılık türü	53.6%	45.7%	50.8%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.921 <sup>a</sup>	4	.295
Likelihood Ratio	4.727	4	.316
Linear-by-Linear Association	1.472	1	.225
N of Valid Cases	195		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.51.

$P=0.295 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hesap hareketlerini kullanıyorum diyenlerin bankacılık türüne göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 105.** Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Cinsiyete Göre Analizi

**Crosstab**

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	19	35	54
	% within Cinsiyet	29.2%	26.9%	27.7%
Katılmıyorum	Count	5	19	24
	% within Cinsiyet	7.7%	14.6%	12.3%
Kararsızım	Count	11	20	31
	% within Cinsiyet	16.9%	15.4%	15.9%
Katılıyorum	Count	18	18	36
	% within Cinsiyet	27.7%	13.8%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	12	38	50
	% within Cinsiyet	18.5%	29.2%	25.6%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.295 <sup>a</sup>	4	.081
Likelihood Ratio	8.291	4	.081
Linear-by-Linear Association	.051	1	.821
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.00.

$P=0.081 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hgs ve ogs işlemlerini gerçekleştirenlerin cinsiyete göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 106.** Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Yaşa Göre Analizi

**Crosstab**

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	13	21	9	11	54
	% within Yaş	25.5%	26.6%	22.5%	44.0%	27.7%
Katılmıyorum	Count	10	8	4	2	24
	% within Yaş	19.6%	10.1%	10.0%	8.0%	12.3%
Kararsızım	Count	8	12	7	4	31
	% within Yaş	15.7%	15.2%	17.5%	16.0%	15.9%
Katılıyorum	Count	8	18	7	3	36
	% within Yaş	15.7%	22.8%	17.5%	12.0%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	12	20	13	5	50
	% within Yaş	23.5%	25.3%	32.5%	20.0%	25.6%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.804 <sup>a</sup>	12	.720
Likelihood Ratio	8.216	12	.768
Linear-by-Linear Association	.135	1	.713
N of Valid Cases	195		

a. 4 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.08.

$P=0.720 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hgs ve ogs işlemlerini gerçekleştirenlerin yaşa göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 107.** Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Medeni Haline Göre Analizi**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	25	29	54
	% within Medeni hal	28.4%	27.1%	27.7%
Katılmıyorum	Count	14	10	24
	% within Medeni hal	15.9%	9.3%	12.3%
Kararsızım	Count	13	18	31
	% within Medeni hal	14.8%	16.8%	15.9%
Katılıyorum	Count	15	21	36
	% within Medeni hal	17.0%	19.6%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	21	29	50
	% within Medeni hal	23.9%	27.1%	25.6%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.219 <sup>a</sup>	4	.696
Likelihood Ratio	2.212	4	.697
Linear-by-Linear Association	.654	1	.419
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.83.

$P=0.696 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hgs ve ogs işlemlerini gerçekleştirenlerin medeni hale göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 108.** Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi

		Eğitim						Total
		İlkokul	Ortaoku 1	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	4	2	17	5	21	5	54
	% within Eğitim	80.0%	11.1%	28.8%	17.2%	29.6%	38.5%	27.7%
Katılmıyorum	Count	0	2	4	5	13	0	24
	% within Eğitim	0.0%	11.1%	6.8%	17.2%	18.3%	0.0%	12.3%
Kararsızım	Count	1	4	9	5	9	3	31
	% within Eğitim	20.0%	22.2%	15.3%	17.2%	12.7%	23.1%	15.9%
Katılıyorum	Count	0	5	6	7	15	3	36
	% within Eğitim	0.0%	27.8%	10.2%	24.1%	21.1%	23.1%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	0	5	23	7	13	2	50
	% within Eğitim	0.0%	27.8%	39.0%	24.1%	18.3%	15.4%	25.6%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	28.679 <sup>a</sup>	20	.094
Likelihood Ratio	31.876	20	.045
Linear-by-Linear Association	1.052	1	.305
N of Valid Cases	195		

a. 17 cells (56.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .62.

$P=0.094 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Dolayısıyla Elektronik bankacılığında hgs ve ogs işlemlerini gerçekleştirenlerin eğitim durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 109.** Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi**Crosstab**

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarısı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	18	18	10	5	1	2	54
	% within Gelir grubu	31.0%	26.9%	23.8%	31.3%	12.5%	50.0%	27.7%
Katılmıyorum	Count	6	8	7	3	0	0	24
	% within Gelir grubu	10.3%	11.9%	16.7%	18.8%	0.0%	0.0%	12.3%
Kararsızım	Count	7	14	6	2	2	0	31
	% within Gelir grubu	12.1%	20.9%	14.3%	12.5%	25.0%	0.0%	15.9%
Katılıyorum	Count	16	9	10	0	1	0	36
	% within Gelir grubu	27.6%	13.4%	23.8%	0.0%	12.5%	0.0%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	11	18	9	6	4	2	50
	% within Gelir grubu	19.0%	26.9%	21.4%	37.5%	50.0%	50.0%	25.6%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.640 <sup>a</sup>	20	.419
Likelihood Ratio	25.362	20	.188
Linear-by-Linear Association	.637	1	.425
N of Valid Cases	195		

a. 15 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

$P=0.419 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hgs ve ogs işlemlerini gerçekleştirenlerin gelir grubuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 110.** Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Elektronik Bankacılığı Hangi Sıklıkla Kullandığına Göre Analizi

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	14	10	14	16	54
	% within hangi sıklıkla	35.9%	21.3%	21.5%	36.4%	27.7%
Katılmıyorum	Count	3	7	11	3	24
	% within hangi sıklıkla	7.7%	14.9%	16.9%	6.8%	12.3%
Kararsızım	Count	7	6	9	9	31
	% within hangi sıklıkla	17.9%	12.8%	13.8%	20.5%	15.9%
Katılıyorum	Count	3	13	13	7	36
	% within hangi sıklıkla	7.7%	27.7%	20.0%	15.9%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	12	11	18	9	50
	% within hangi sıklıkla	30.8%	23.4%	27.7%	20.5%	25.6%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.905 <sup>a</sup>	12	.307
Likelihood Ratio	14.432	12	.274
Linear-by-Linear Association	.133	1	.716
N of Valid Cases	195		

a. 1 cells (5.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.80.

$P=0.307 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hgs ve ogs işlemlerini gerçekleştirenlerin hangi sıklıkla kullanıldığına göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 111.** Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Banka Müşterisi Olma Süresine Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16veüzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	23	16	9	6	54
	% within Banka müşteri olma süresi	23.0%	28.6%	39.1%	37.5%	27.7%
Katılmıyorum	Count	13	9	1	1	24
	% within Banka müşteri olma süresi	13.0%	16.1%	4.3%	6.3%	12.3%
Kararsızım	Count	14	13	1	3	31
	% within Banka müşteri olma süresi	14.0%	23.2%	4.3%	18.8%	15.9%
Katılıyorum	Count	24	7	4	1	36
	% within Banka müşteri olma süresi	24.0%	12.5%	17.4%	6.3%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	26	11	8	5	50
	% within Banka müşteri olma süresi	26.0%	19.6%	34.8%	31.3%	25.6%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.705 <sup>a</sup>	12	.258
Likelihood Ratio	16.000	12	.191
Linear-by-Linear Association	.840	1	.359
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.97.

$P=0.258 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hgs ve ogs işlemlerini gerçekleştirenlerin banka müşterisi olma süresine göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 112.** Hgs ve Ogs İşlemlerini Gerçekleştirenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka Türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	37	17	54
	% within Elektronik bankacılık türü	29.6%	24.3%	27.7%
Katılmıyorum	Count	16	8	24
	% within Elektronik bankacılık türü	12.8%	11.4%	12.3%
Kararsızım	Count	21	10	31
	% within Elektronik bankacılık türü	16.8%	14.3%	15.9%
Katılıyorum	Count	21	15	36
	% within Elektronik bankacılık türü	16.8%	21.4%	18.5%
Kesinlikle katılıyorum	Count	30	20	50
	% within Elektronik bankacılık türü	24.0%	28.6%	25.6%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.591 <sup>a</sup>	4	.810
Likelihood Ratio	1.588	4	.811
Linear-by-Linear Association	1.215	1	.270
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.62.

$P=0.0810 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığında hgs ve ogs işlemlerini gerçekleştirenlerin bankacılık türüne göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 113.** Kur Dalgalanlarından Faydalanmak için Tercih Edenlerin Cinsiyete Göre Analizi

**Crosstab**

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	23	41	64
	% within Cinsiyet	35.4%	31.5%	32.8%
Katılmıyorum	Count	12	22	34
	% within Cinsiyet	18.5%	16.9%	17.4%
Kararsızım	Count	13	35	48
	% within Cinsiyet	20.0%	26.9%	24.6%
Katılıyorum	Count	8	11	19
	% within Cinsiyet	12.3%	8.5%	9.7%
Kesinlikle katılıyorum	Count	9	21	30
	% within Cinsiyet	13.8%	16.2%	15.4%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.906 <sup>a</sup>	4	.753
Likelihood Ratio	1.912	4	.752
Linear-by-Linear Association	.214	1	.644
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.33.

$P=0.753 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kur dalgalanmalarından faydalanmak için tercih edenlerin cinsiyete göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 114.** Kur Dalgalanlarından Faydalanmak için Tercih Edenlerin Yaşa Göre Analizi**Crosstab**

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	21	23	10	10	64
	% within Yaş	41.2%	29.1%	25.0%	40.0%	32.8%
Katılmıyorum	Count	9	14	7	4	34
	% within Yaş	17.6%	17.7%	17.5%	16.0%	17.4%
Kararsızım	Count	12	21	12	3	48
	% within Yaş	23.5%	26.6%	30.0%	12.0%	24.6%
Katılıyorum	Count	5	8	3	3	19
	% within Yaş	9.8%	10.1%	7.5%	12.0%	9.7%
Kesinlikle katılıyorum	Count	4	13	8	5	30
	% within Yaş	7.8%	16.5%	20.0%	20.0%	15.4%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.018 <sup>a</sup>	12	.784
Likelihood Ratio	8.685	12	.730
Linear-by-Linear Association	1.628	1	.202
N of Valid Cases	195		

a. 5 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.44.

$P=0.784 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kur dalgalanmalarından faydalanmak için tercih edenlerin yaşa göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 115.** Kur Dalgalanlarından Faydalanmak için Tercih Edenlerin Medeni Haline Göre Analizi

**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	27	37	64
	% within Medeni hal	30.7%	34.6%	32.8%
Katılmıyorum	Count	14	20	34
	% within Medeni hal	15.9%	18.7%	17.4%
Kararsızım	Count	25	23	48
	% within Medeni hal	28.4%	21.5%	24.6%
Katılıyorum	Count	9	10	19
	% within Medeni hal	10.2%	9.3%	9.7%
Kesinlikle katılıyorum	Count	13	17	30
	% within Medeni hal	14.8%	15.9%	15.4%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.453 <sup>a</sup>	4	.835
Likelihood Ratio	1.450	4	.835
Linear-by-Linear Association	.203	1	.653
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.57.

$P=0,835 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kur dalgalanmalarından faydalanmak için tercih edenlerin medeni hale göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 116.** Kur Dalgalanlarından Faydalanmak için Tercih Edenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Eğitim					Total	
		İlkokul	Ortaoku 1	Lise	Ön lisans	Lisans		Yüksek lisans
Kesinlikle katılmıyorum	Count	3	5	13	7	29	7	64
	% within Eğitim	60.0%	27.8%	22.0%	24.1%	40.8%	53.8%	32.8%
Katılmıyorum	Count	0	2	7	6	18	1	34
	% within Eğitim	0.0%	11.1%	11.9%	20.7%	25.4%	7.7%	17.4%
Kararsızım	Count	1	5	17	13	12	0	48
	% within Eğitim	20.0%	27.8%	28.8%	44.8%	16.9%	0.0%	24.6%
Katılıyorum	Count	1	2	9	1	5	1	19
	% within Eğitim	20.0%	11.1%	15.3%	3.4%	7.0%	7.7%	9.7%
Kesinlikle katılıyorum	Count	0	4	13	2	7	4	30
	% within Eğitim	0.0%	22.2%	22.0%	6.9%	9.9%	30.8%	15.4%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	35.165 <sup>a</sup>	20	.019
Likelihood Ratio	38.940	20	.007
Linear-by-Linear Association	5.471	1	.019
N of Valid Cases	195		

a. 16 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

$P=0.019 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kur dalgalanmalarından faydalanmak için tercih edenlerin eğitim durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Tablo 117.** Kur Dalgalanlarından Faydalanmak için Tercih Edenlerin Gelir Durumuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	24	21	10	4	4	1	64
	% within Gelir grubu	41.4%	31.3%	23.8%	25.0%	50.0%	25.0%	32.8%
Katılmıyorum	Count	8	11	10	5	0	0	34
	% within Gelir grubu	13.8%	16.4%	23.8%	31.3%	0.0%	0.0%	17.4%
Kararsızım	Count	14	17	9	3	3	2	48
	% within Gelir grubu	24.1%	25.4%	21.4%	18.8%	37.5%	50.0%	24.6%
Katılıyorum	Count	8	7	3	0	0	1	19
	% within Gelir grubu	13.8%	10.4%	7.1%	0.0%	0.0%	25.0%	9.7%
Kesinlikle katılıyorum	Count	4	11	10	4	1	0	30
	% within Gelir grubu	6.9%	16.4%	23.8%	25.0%	12.5%	0.0%	15.4%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.694 <sup>a</sup>	20	.357
Likelihood Ratio	25.896	20	.169
Linear-by-Linear Association	1.211	1	.271
N of Valid Cases	195		

a. 15 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .39.

$P=0.357 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kur dalgalanmalarından faydalanmak için tercih edenlerin eğitim durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 118.** Kur Dalgalanlarından Faydalanmak için Tercih Edenlerin Hangi Sıklıkla Kullandığına Göre Analizi

**Crosstab**

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	14	22	18	10	64
	% within hangi sıklıkla	35.9%	46.8%	27.7%	22.7%	32.8%
Katılmıyorum	Count	5	9	13	7	34
	% within hangi sıklıkla	12.8%	19.1%	20.0%	15.9%	17.4%
Kararsızım	Count	9	5	20	14	48
	% within hangi sıklıkla	23.1%	10.6%	30.8%	31.8%	24.6%
Katılıyorum	Count	3	6	6	4	19
	% within hangi sıklıkla	7.7%	12.8%	9.2%	9.1%	9.7%
Kesinlikle katılıyorum	Count	8	5	8	9	30
	% within hangi sıklıkla	20.5%	10.6%	12.3%	20.5%	15.4%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.491 <sup>a</sup>	12	.270
Likelihood Ratio	15.212	12	.230
Linear-by-Linear Association	1.505	1	.220
N of Valid Cases	195		

a. 3 cells (15.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.80.

$P=0.270 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kur dalgalanmalarından faydalanmak için tercih edenlerin hangi sıklıkla kullandığına göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 119.** Kur Dalgalanlarından Faydalanmak için Tercih Edenlerin Banka Müşterisi Olma Durumuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	37	14	7	6	64
	% within Banka müşteri olma süresi	37.0%	25.0%	30.4%	37.5%	32.8%
Katılmıyorum	Count	13	14	5	2	34
	% within Banka müşteri olma süresi	13.0%	25.0%	21.7%	12.5%	17.4%
Kararsızım	Count	25	14	5	4	48
	% within Banka müşteri olma süresi	25.0%	25.0%	21.7%	25.0%	24.6%
Katılıyorum	Count	13	4	0	2	19
	% within Banka müşteri olma süresi	13.0%	7.1%	0.0%	12.5%	9.7%
Kesinlikle katılıyorum	Count	12	10	6	2	30
	% within Banka müşteri olma süresi	12.0%	17.9%	26.1%	12.5%	15.4%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.853 <sup>a</sup>	12	.458
Likelihood Ratio	13.747	12	.317
Linear-by-Linear Association	.172	1	.679
N of Valid Cases	195		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.56.

$P=0.458 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kur dalgalanmalarından faydalanmak için tercih edenlerin banka müşterisi olma durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 120.** Kur Dalgalanlarından Faydalanmak için Tercih Edenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Elektronik bankacılık türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	42	22	64
	% within Elektronik bankacılık türü	33.6%	31.4%	32.8%
Katılmıyorum	Count	25	9	34
	% within Elektronik bankacılık türü	20.0%	12.9%	17.4%
Kararsızım	Count	32	16	48
	% within Elektronik bankacılık türü	25.6%	22.9%	24.6%
Katılıyorum	Count	9	10	19
	% within Elektronik bankacılık türü	7.2%	14.3%	9.7%
Kesinlikle katılıyorum	Count	17	13	30
	% within Elektronik bankacılık türü	13.6%	18.6%	15.4%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.548 <sup>a</sup>	4	.337
Likelihood Ratio	4.490	4	.344
Linear-by-Linear Association	1.798	1	.180
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.82.

$P=0.337 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kur dalgalanmalarından faydalanmak için tercih edenlerin elektronik bankacılık türüne göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 121.** Altın Çağı Hesap Alış Satışı Yapıyorum Diyenlerin Cinsiyete Göre Analizi

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	27	56	83
	% within Cinsiyet	41.5%	43.1%	42.6%
Katılmıyorum	Count	8	22	30
	% within Cinsiyet	12.3%	16.9%	15.4%
Kararsızım	Count	14	26	40
	% within Cinsiyet	21.5%	20.0%	20.5%
Katılıyorum	Count	9	15	24
	% within Cinsiyet	13.8%	11.5%	12.3%
Kesinlikle katılıyorum	Count	7	11	18
	% within Cinsiyet	10.8%	8.5%	9.2%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.112 <sup>a</sup>	4	.892
Likelihood Ratio	1.125	4	.890
Linear-by-Linear Association	.494	1	.482
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.00.

$P=0.892 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde altın alış satışı yapanların cinsiyete göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 122.** Altın Çağı Hesap Alış Satışı Yapıyorum Diyenlerin Yaşa Göre Analizi**Crosstab**

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	21	34	16	12	83
	% within Yaş	41.2%	43.0%	40.0%	48.0%	42.6%
Katılmıyorum	Count	7	14	5	4	30
	% within Yaş	13.7%	17.7%	12.5%	16.0%	15.4%
Kararsızım	Count	11	13	10	6	40
	% within Yaş	21.6%	16.5%	25.0%	24.0%	20.5%
Katılıyorum	Count	8	11	4	1	24
	% within Yaş	15.7%	13.9%	10.0%	4.0%	12.3%
Kesinlikle katılıyorum	Count	4	7	5	2	18
	% within Yaş	7.8%	8.9%	12.5%	8.0%	9.2%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.897 <sup>a</sup>	12	.961
Likelihood Ratio	5.342	12	.946
Linear-by-Linear Association	.226	1	.635
N of Valid Cases	195		

a. 6 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.31.

$P=0.961 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde altın alış satışı yapanların yaşa göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 123.** Altın Çağı Hesap Alış Satışı Yapıyorum Diyenlerin Yaşa Medeni Hale Göre Analizi

**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	36	47	83
	% within Medeni hal	40.9%	43.9%	42.6%
Katılmıyorum	Count	11	19	30
	% within Medeni hal	12.5%	17.8%	15.4%
Kararsızım	Count	19	21	40
	% within Medeni hal	21.6%	19.6%	20.5%
Katılıyorum	Count	15	9	24
	% within Medeni hal	17.0%	8.4%	12.3%
Kesinlikle katılıyorum	Count	7	11	18
	% within Medeni hal	8.0%	10.3%	9.2%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.269 <sup>a</sup>	4	.371
Likelihood Ratio	4.280	4	.369
Linear-by-Linear Association	.602	1	.438
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.12.

$P=0.371 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde altın alış satışı yapanların medeni hale göre göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 124.** Altın Çağı Hesap Alış Satışı Yapıyorum Diyenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Eğitim						Total
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	4	8	20	10	33	8	83
	% within Eğitim	80.0%	44.4%	33.9%	34.5%	46.5%	61.5%	42.6%
Katılmıyorum	Count	0	2	7	6	14	1	30
	% within Eğitim	0.0%	11.1%	11.9%	20.7%	19.7%	7.7%	15.4%
Kararsızım	Count	1	2	17	10	10	0	40
	% within Eğitim	20.0%	11.1%	28.8%	34.5%	14.1%	0.0%	20.5%
Katılıyorum	Count	0	4	6	2	12	0	24
	% within Eğitim	0.0%	22.2%	10.2%	6.9%	16.9%	0.0%	12.3%
Kesinlikle katılıyorum	Count	0	2	9	1	2	4	18
	% within Eğitim	0.0%	11.1%	15.3%	3.4%	2.8%	30.8%	9.2%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	36.849 <sup>a</sup>	20	.012
Likelihood Ratio	40.656	20	.004
Linear-by-Linear Association	1.038	1	.308
N of Valid Cases	195		

a. 16 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .46.

$P=0.012 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde altın alış satışı yapanların eğitim durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 125.** Altın Çağı Hesap Alış Satışı Yapıyorum Diyenlerin Yaşa Gelir Grubuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	30	25	12	7	6	3	83
	% within Gelir grubu	51.7%	37.3%	28.6%	43.8%	75.0%	75.0%	42.6%
Katılmıyorum	Count	8	8	10	3	0	1	30
	% within Gelir grubu	13.8%	11.9%	23.8%	18.8%	0.0%	25.0%	15.4%
Kararsızım	Count	10	17	9	3	1	0	40
	% within Gelir grubu	17.2%	25.4%	21.4%	18.8%	12.5%	0.0%	20.5%
Katılıyorum	Count	6	10	7	1	0	0	24
	% within Gelir grubu	10.3%	14.9%	16.7%	6.3%	0.0%	0.0%	12.3%
Kesinlikle katılıyorum	Count	4	7	4	2	1	0	18
	% within Gelir grubu	6.9%	10.4%	9.5%	12.5%	12.5%	0.0%	9.2%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.064 <sup>a</sup>	20	.649
Likelihood Ratio	20.360	20	.436
Linear-by-Linear Association	.052	1	.819
N of Valid Cases	195		

a. 15 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

$P=0.649 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde altın alış satışı yapanların gelir grubuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 126.** Altın Çağı Hesap Alış Satışı Yapıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılığını Hangi Sıklıkla Kullandığına Göre Analizi

**Crosstab**

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	18	23	24	18	83
	% within hangi sıklıkla	46.2%	48.9%	36.9%	40.9%	42.6%
Katılmıyorum	Count	4	7	14	5	30
	% within hangi sıklıkla	10.3%	14.9%	21.5%	11.4%	15.4%
Kararsızım	Count	7	7	16	10	40
	% within hangi sıklıkla	17.9%	14.9%	24.6%	22.7%	20.5%
Katılıyorum	Count	4	6	6	8	24
	% within hangi sıklıkla	10.3%	12.8%	9.2%	18.2%	12.3%
Kesinlikle katılıyorum	Count	6	4	5	3	18
	% within hangi sıklıkla	15.4%	8.5%	7.7%	6.8%	9.2%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.250 <sup>a</sup>	12	.681
Likelihood Ratio	8.918	12	.710
Linear-by-Linear Association	.031	1	.861
N of Valid Cases	195		

a. 4 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.60.

$P=0.681 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde altın alış satışı yapanların hangi sıklıkla kullandığına göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 127.** Altın Çağı Hesap Alış Satışı Yapıyorum Diyenlerin Banka Müşterisi Olma Durumuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16veüzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	45	15	13	10	83
	% within Banka müşteri olma süresi	45.0%	26.8%	56.5%	62.5%	42.6%
Katılmıyorum	Count	16	7	3	4	30
	% within Banka müşteri olma süresi	16.0%	12.5%	13.0%	25.0%	15.4%
Kararsızım	Count	19	17	2	2	40
	% within Banka müşteri olma süresi	19.0%	30.4%	8.7%	12.5%	20.5%
Katılıyorum	Count	15	7	2	0	24
	% within Banka müşteri olma süresi	15.0%	12.5%	8.7%	0.0%	12.3%
Kesinlikle katılıyorum	Count	5	10	3	0	18
	% within Banka müşteri olma süresi	5.0%	17.9%	13.0%	0.0%	9.2%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.253 <sup>a</sup>	12	.026
Likelihood Ratio	26.318	12	.010
Linear-by-Linear Association	1.137	1	.286
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.48.

$P=0.026 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde altın alış satışı yapanların banka müşterisi olma durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Tablo 128.** Altın Çağı Hesap Alış Satışı Yapıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

		Banka Türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	54	29	83
	% within Elektronik bankacılık türü	43.2%	41.4%	42.6%
Katılmıyorum	Count	20	10	30
	% within Elektronik bankacılık türü	16.0%	14.3%	15.4%
Kararsızım	Count	27	13	40
	% within Elektronik bankacılık türü	21.6%	18.6%	20.5%
Katılıyorum	Count	15	9	24
	% within Elektronik bankacılık türü	12.0%	12.9%	12.3%
Kesinlikle katılıyorum	Count	9	9	18
	% within Elektronik bankacılık türü	7.2%	12.9%	9.2%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.902 <sup>a</sup>	4	.754
Likelihood Ratio	1.842	4	.765
Linear-by-Linear Association	.728	1	.393
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.46.

$P=0.754 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde altın alış satışı yapanların elektronik bankacılık türüne göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 129.** İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Cinsiyete Göre Analizi

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	25	39	64
	% within Cinsiyet	38.5%	30.0%	32.8%
Katılmıyorum	Count	7	22	29
	% within Cinsiyet	10.8%	16.9%	14.9%
Kararsızım	Count	6	17	23
	% within Cinsiyet	9.2%	13.1%	11.8%
Katılıyorum	Count	10	22	32
	% within Cinsiyet	15.4%	16.9%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	17	30	47
	% within Cinsiyet	26.2%	23.1%	24.1%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.825 <sup>a</sup>	4	.588
Likelihood Ratio	2.886	4	.577
Linear-by-Linear Association	.064	1	.801
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.67.

$P=0.588 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde ihtiyacıma uygun krediye başvuruyorum diyenlerin cinsiyete göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 130.** İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Yaşa Göre Analizi

**Crosstab**

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	21	21	14	8	64
	% within Yaş	41.2%	26.6%	35.0%	32.0%	32.8%
Katılmıyorum	Count	8	13	4	4	29
	% within Yaş	15.7%	16.5%	10.0%	16.0%	14.9%
Kararsızım	Count	2	11	5	5	23
	% within Yaş	3.9%	13.9%	12.5%	20.0%	11.8%
Katılıyorum	Count	8	12	8	4	32
	% within Yaş	15.7%	15.2%	20.0%	16.0%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	12	22	9	4	47
	% within Yaş	23.5%	27.8%	22.5%	16.0%	24.1%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.923 <sup>a</sup>	12	.709
Likelihood Ratio	9.717	12	.641
Linear-by-Linear Association	.010	1	.919
N of Valid Cases	195		

a. 4 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.95.

$P=0.709 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde ihtiyacıma uygun krediye başvuruyorum diyenlerin yaşa göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 131.** İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Medeni Hale Göre Analizi**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	29	35	64
	% within Medeni hal	33.0%	32.7%	32.8%
Katılmıyorum	Count	13	16	29
	% within Medeni hal	14.8%	15.0%	14.9%
Kararsızım	Count	8	15	23
	% within Medeni hal	9.1%	14.0%	11.8%
Katılıyorum	Count	13	19	32
	% within Medeni hal	14.8%	17.8%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	25	22	47
	% within Medeni hal	28.4%	20.6%	24.1%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.492 <sup>a</sup>	4	.646
Likelihood Ratio	2.508	4	.643
Linear-by-Linear Association	.288	1	.591
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.38.

$P=0.646 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde ihtiyacıma uygun krediye başvuruyorum diyenlerin medeni hale göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 132. İhtiyacıma Uygun Krediye Başvuruyorum Diyenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi**

**Crosstab**

		Eğitim						Total
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek lisans	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	2	6	16	6	29	5	64
	% within Eğitim	40.0%	33.3%	27.1%	20.7%	40.8%	38.5%	32.8%
Katılmıyorum	Count	0	1	5	6	16	1	29
	% within Eğitim	0.0%	5.6%	8.5%	20.7%	22.5%	7.7%	14.9%
Kararsızım	Count	1	3	8	2	8	1	23
	% within Eğitim	20.0%	16.7%	13.6%	6.9%	11.3%	7.7%	11.8%
Katılıyorum	Count	1	6	12	2	10	1	32
	% within Eğitim	20.0%	33.3%	20.3%	6.9%	14.1%	7.7%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	1	2	18	13	8	5	47
	% within Eğitim	20.0%	11.1%	30.5%	44.8%	11.3%	38.5%	24.1%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	32.015 <sup>a</sup>	20	.043
Likelihood Ratio	33.250	20	.032
Linear-by-Linear Association	3.528	1	.060
N of Valid Cases	195		

a. 17 cells (56.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .59.

$P=0.043 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde ihtiyacıma uygun krediye başvuruyorum diyenlerin eğitim durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Tablo 133.** İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Gelir Grubuna Göre Analiz

		Gelirgrubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarısı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	26	15	11	5	5	2	64
	% within Gelir grubu	44.8%	22.4%	26.2%	31.3%	62.5%	50.0%	32.8%
Katılmıyorum	Count	10	6	8	4	0	1	29
	% within Gelirgrubu	17.2%	9.0%	19.0%	25.0%	0.0%	25.0%	14.9%
Kararsızım	Count	3	9	9	1	1	0	23
	% within Gelirgrubu	5.2%	13.4%	21.4%	6.3%	12.5%	0.0%	11.8%
Katılıyorum	Count	6	14	9	1	1	1	32
	% within Gelirgrubu	10.3%	20.9%	21.4%	6.3%	12.5%	25.0%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	13	23	5	5	1	0	47
	% within Gelirgrubu	22.4%	34.3%	11.9%	31.3%	12.5%	0.0%	24.1%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelirgrubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	30.560 <sup>a</sup>	20	.061
Likelihood Ratio	33.426	20	.030
Linear-by-Linear Association	.630	1	.427
N of Valid Cases	195		

a. 15 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .47.

$P=0.061 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde ihtiyacıma uygun krediyeye başvuruyorum diyenlerin gelir grubuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 134.** İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılığını Hangi Sıklıkla Kullandığına Göre Analizi

**Crosstab**

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	11	16	20	17	64
	% within hangi sıklıkla	28.2%	34.0%	30.8%	38.6%	32.8%
Katılmıyorum	Count	4	8	11	6	29
	% within hangi sıklıkla	10.3%	17.0%	16.9%	13.6%	14.9%
Kararsızım	Count	6	5	6	6	23
	% within hangi sıklıkla	15.4%	10.6%	9.2%	13.6%	11.8%
Katılıyorum	Count	7	8	11	6	32
	% within hangi sıklıkla	17.9%	17.0%	16.9%	13.6%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	11	10	17	9	47
	% within hangi sıklıkla	28.2%	21.3%	26.2%	20.5%	24.1%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.781 <sup>a</sup>	12	.987
Likelihood Ratio	3.828	12	.986
Linear-by-Linear Association	.952	1	.329
N of Valid Cases	195		

a. 1 cells (5.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.60.

$P=0.987 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde ihtiyacıma uygun krediye başvuruyorum diyenlerin hangi sıklıkla kullandığına göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 135.** İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Banka Müşterisi Olma Durumuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	29	15	14	6	64
	% within Banka müşteri olma süresi	29.0%	26.8%	60.9%	37.5%	32.8%
Katılmıyorum	Count	13	11	2	3	29
	% within Banka müşteri olma süresi	13.0%	19.6%	8.7%	18.8%	14.9%
Kararsızım	Count	14	7	0	2	23
	% within Banka müşteri olma süresi	14.0%	12.5%	0.0%	12.5%	11.8%
Katılıyorum	Count	18	9	2	3	32
	% within Banka müşteri olma süresi	18.0%	16.1%	8.7%	18.8%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	26	14	5	2	47
	% within Banka müşteri olma süresi	26.0%	25.0%	21.7%	12.5%	24.1%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.847 <sup>a</sup>	12	.311
Likelihood Ratio	15.851	12	.198
Linear-by-Linear Association	3.542	1	.060
N of Valid Cases	195		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.89.

P=0.311  $\geq$   $\alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde ihtiyacıma uygun krediye başvuruyorum diyenlerin banka müşterisi olma durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 136.** İhtiyacıma Uygun Krediyeye Başvuruyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

		Banka Türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	38	26	64
	% within Elektronik bankacılık türü	30.4%	37.1%	32.8%
Katılmıyorum	Count	20	9	29
	% within Elektronik bankacılık türü	16.0%	12.9%	14.9%
Kararsızım	Count	14	9	23
	% within Elektronik bankacılık türü	11.2%	12.9%	11.8%
Katılıyorum	Count	17	15	32
	% within Elektronik bankacılık türü	13.6%	21.4%	16.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	36	11	47
	% within Elektronik bankacılık türü	28.8%	15.7%	24.1%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.888 <sup>a</sup>	4	.208
Likelihood Ratio	6.047	4	.196
Linear-by-Linear Association	1.432	1	.231
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.26.

$P=0.208 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde ihtiyacıma uygun krediye başvuruyorum diyenlerin elektronik bankacılık türüne göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 137. Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Cinsiyete Göre Analizi**

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	28	61	89
	% within Cinsiyet	43.1%	46.9%	45.6%
Katılmıyorum	Count	6	21	27
	% within Cinsiyet	9.2%	16.2%	13.8%
Kararsızım	Count	13	25	38
	% within Cinsiyet	20.0%	19.2%	19.5%
Katılıyorum	Count	12	6	18
	% within Cinsiyet	18.5%	4.6%	9.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	6	17	23
	% within Cinsiyet	9.2%	13.1%	11.8%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.197 <sup>a</sup>	4	.024
Likelihood Ratio	10.648	4	.031
Linear-by-Linear Association	.927	1	.336
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.00.

$P=0.024 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde senet işlemleri yapıyorum diyenlerin cinsiyete göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Tablo 138.** Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Yaşa Göre Analizi

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46veüzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	20	40	16	13	89
	% within Yaş	39.2%	50.6%	40.0%	52.0%	45.6%
Katılmıyorum	Count	7	12	5	3	27
	% within Yaş	13.7%	15.2%	12.5%	12.0%	13.8%
Kararsızım	Count	11	14	7	6	38
	% within Yaş	21.6%	17.7%	17.5%	24.0%	19.5%
Katılıyorum	Count	7	4	5	2	18
	% within Yaş	13.7%	5.1%	12.5%	8.0%	9.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	6	9	7	1	23
	% within Yaş	11.8%	11.4%	17.5%	4.0%	11.8%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.702 <sup>a</sup>	12	.808
Likelihood Ratio	8.104	12	.777
Linear-by-Linear Association	.377	1	.539
N of Valid Cases	195		

a. 7 cells (35.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.31.

$P=0.808 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde senet işlemleri yapıyorum diyenlerin yaşa göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 139.** Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Medeni Hale Göre Analizi

**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	41	48	89
	% within Medeni hal	46.6%	44.9%	45.6%
Katılmıyorum	Count	14	13	27
	% within Medeni hal	15.9%	12.1%	13.8%
Kararsızım	Count	15	23	38
	% within Medeni hal	17.0%	21.5%	19.5%
Katılıyorum	Count	9	9	18
	% within Medeni hal	10.2%	8.4%	9.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	9	14	23
	% within Medeni hal	10.2%	13.1%	11.8%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.522 <sup>a</sup>	4	.823
Likelihood Ratio	1.527	4	.822
Linear-by-Linear Association	.296	1	.586
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.12.

$P=0.823 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde senet işlemleri yapıyorum diyenlerin medeni hale göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 140** Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi**Crosstab**

		Eğitim					Total	
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans		Yüksek lisans
Kesinlikle katılmıyorum	Count	3	7	21	12	37	9	89
	% within Eğitim	60.0%	38.9%	35.6%	41.4%	52.1%	69.2%	45.6%
Katılmıyorum	Count	0	3	4	4	14	2	27
	% within Eğitim	0.0%	16.7%	6.8%	13.8%	19.7%	15.4%	13.8%
Kararsızım	Count	2	3	15	9	9	0	38
	% within Eğitim	40.0%	16.7%	25.4%	31.0%	12.7%	0.0%	19.5%
Katılıyorum	Count	0	1	9	2	6	0	18
	% within Eğitim	0.0%	5.6%	15.3%	6.9%	8.5%	0.0%	9.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	0	4	10	2	5	2	23
	% within Eğitim	0.0%	22.2%	16.9%	6.9%	7.0%	15.4%	11.8%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27.336 <sup>a</sup>	20	.126
Likelihood Ratio	32.035	20	.043
Linear-by-Linear Association	6.479	1	.011
N of Valid Cases	195		

a. 16 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .46.

$P=0.126 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde senet işlemleri yapıyorum diyenlerin eğitim durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 141. Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi****Crosstab**

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501 ve yukarısı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	30	25	17	8	6	3	89
	% within Gelir grubu	51.7%	37.3%	40.5%	50.0%	75.0%	75.0%	45.6%
Katılmıyorum	Count	5	8	10	4	0	0	27
	% within Gelir grubu	8.6%	11.9%	23.8%	25.0%	0.0%	0.0%	13.8%
Kararsızım	Count	10	16	8	3	1	0	38
	% within Gelir grubu	17.2%	23.9%	19.0%	18.8%	12.5%	0.0%	19.5%
Katılıyorum	Count	7	9	2	0	0	0	18
	% within Gelir grubu	12.1%	13.4%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	9.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	6	9	5	1	1	1	23
	% within Gelir grubu	10.3%	13.4%	11.9%	6.3%	12.5%	25.0%	11.8%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.848 <sup>a</sup>	20	.467
Likelihood Ratio	23.850	20	.249
Linear-by-Linear Association	1.606	1	.205
N of Valid Cases	195		

a. 16 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

$P=0.467 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde senet işlemleri yapıyorum diyenlerin gelir grubuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 142.** Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılığı Hangi Sıklıkla Kullandıklarına Göre Analizi

**Crosstab**

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	18	24	24	23	89
	% within hangi sıklıkla	46.2%	51.1%	36.9%	52.3%	45.6%
Katılmıyorum	Count	4	7	12	4	27
	% within hangi sıklıkla	10.3%	14.9%	18.5%	9.1%	13.8%
Kararsızım	Count	9	3	16	10	38
	% within hangi sıklıkla	23.1%	6.4%	24.6%	22.7%	19.5%
Katılıyorum	Count	2	7	6	3	18
	% within hangi sıklıkla	5.1%	14.9%	9.2%	6.8%	9.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	6	6	7	4	23
	% within hangi sıklıkla	15.4%	12.8%	10.8%	9.1%	11.8%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.860 <sup>a</sup>	12	.379
Likelihood Ratio	14.224	12	.287
Linear-by-Linear Association	.213	1	.644
N of Valid Cases	195		

a. 4 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.60.

$P=0.379 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde senet işlemleri yapıyorum diyenlerin hangi sıklıkla kullandığına göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 143.** Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Banka Süresi Olma Durumlarına Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	44	19	15	11	89
	% within Banka müşteri olma süresi	44.0%	33.9%	65.2%	68.8%	45.6%
Katılmıyorum	Count	11	10	4	2	27
	% within Banka müşteri olma süresi	11.0%	17.9%	17.4%	12.5%	13.8%
Kararsızım	Count	22	14	0	2	38
	% within Banka müşteri olma süresi	22.0%	25.0%	0.0%	12.5%	19.5%
Katılıyorum	Count	13	4	0	1	18
	% within Banka müşteri olma süresi	13.0%	7.1%	0.0%	6.3%	9.2%
kesinliklekatılıyorum	Count	10	9	4	0	23
	% within Banka müşteri olma süresi	10.0%	16.1%	17.4%	0.0%	11.8%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.811 <sup>a</sup>	12	.053
Likelihood Ratio	28.650	12	.004
Linear-by-Linear Association	4.172	1	.041
N of Valid Cases	195		

a. 8 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.48.

$P=0.503 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde senet işlemleri yapıyorum diyenlerin banka müşterisi olma durumuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 144.** Senet İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka Türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	58	31	89
	% within Elektronik bankacılık türü	46.4%	44.3%	45.6%
Katılmıyorum	Count	20	7	27
	% within Elektronik bankacılık türü	16.0%	10.0%	13.8%
Kararsızım	Count	26	12	38
	% within Elektronik bankacılık türü	20.8%	17.1%	19.5%
Katılıyorum	Count	9	9	18
	% within Elektronik bankacılık türü	7.2%	12.9%	9.2%
Kesinlikle katılıyorum	Count	12	11	23
	% within Elektronik bankacılık türü	9.6%	15.7%	11.8%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Burada sadece özel bankayı işaretleyenler özel banka kullanıcıları olarak baz alınmıştır hem özel hemde kamuyu işaretleyenler kamu olarak ayrılmıştır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.497 <sup>a</sup>	4	.343
Likelihood Ratio	4.448	4	.349
Linear-by-Linear Association	1.760	1	.185
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.46.

$P=0.343 \geq \alpha=0,05$  olduğundan  $H_0$  hipotezi red edilmez Elektronik bankacılığı işlemlerinde senet işlemleri yapıyorum diyenlerin bankacılık türüne göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 145.** Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Cinsiyete Göre Analizi

		Cinsiyet		Total
		Kadın	Erkek	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	13	20	33
	% within Cinsiyet	20.0%	15.4%	16.9%
Katılmıyorum	Count	3	12	15
	% within Cinsiyet	4.6%	9.2%	7.7%
Kararsızım	Count	4	17	21
	% within Cinsiyet	6.2%	13.1%	10.8%
Katılıyorum	Count	12	27	39
	% within Cinsiyet	18.5%	20.8%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	33	54	87
	% within Cinsiyet	50.8%	41.5%	44.6%
Total	Count	65	130	195
	% within Cinsiyet	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.617 <sup>a</sup>	4	.329
Likelihood Ratio	4.893	4	.298
Linear-by-Linear Association	.252	1	.616
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.00.

$P=0.329 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Dolayısıyla Elektronik bankacılığı işlemlerinde kart başvurusu ve şifre işlemleri yapıyorum diyenlerin cinsiyete göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 146.** Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Yaşa Göre Analizi

		Yaş				Total
		18-25	26-35	36-45	46 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	10	10	7	6	33
	% within Yaş	19.6%	12.7%	17.5%	24.0%	16.9%
Katılmıyorum	Count	1	6	5	3	15
	% within Yaş	2.0%	7.6%	12.5%	12.0%	7.7%
Kararsızım	Count	1	10	3	7	21
	% within Yaş	2.0%	12.7%	7.5%	28.0%	10.8%
Katılıyorum	Count	13	13	8	5	39
	% within Yaş	25.5%	16.5%	20.0%	20.0%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	26	40	17	4	87
	% within Yaş	51.0%	50.6%	42.5%	16.0%	44.6%
Total	Count	51	79	40	25	195
	% within Yaş	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24.021 <sup>a</sup>	12	.020
Likelihood Ratio	25.904	12	.011
Linear-by-Linear Association	6.292	1	.012
N of Valid Cases	195		

a. 6 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.92.

$P=0.020 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kart başvurusu ve şifre işlemleri yapıyorum diyenlerin yaşa göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**Tablo 147.** Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Medeni Hale Göre Analizi

**Crosstab**

		Medeni hal		Total
		Bekâr	Evli	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	13	20	33
	% within Medeni hal	14.8%	18.7%	16.9%
Katılmıyorum	Count	3	12	15
	% within Medeni hal	3.4%	11.2%	7.7%
Kararsızım	Count	9	12	21
	% within Medeni hal	10.2%	11.2%	10.8%
Katılıyorum	Count	22	17	39
	% within Medeni hal	25.0%	15.9%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	41	46	87
	% within Medeni hal	46.6%	43.0%	44.6%
Total	Count	88	107	195
	% within Medeni hal	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.452 <sup>a</sup>	4	.168
Likelihood Ratio	6.785	4	.148
Linear-by-Linear Association	2.151	1	.142
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.77.

$P=0.168 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kart başvurusu ve şifre işlemleri yapıyorum diyenlerin medeni hale göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 148.** Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Eğitim					Total	
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans		Yüksek lisans
Kesinlikle katılmıyorum	Count	2	5	8	4	14	0	33
	% within Eğitim	40.0%	27.8%	13.6%	13.8%	19.7%	0.0%	16.9%
Katılmıyorum	Count	0	3	4	2	4	2	15
	% within Eğitim	0.0%	16.7%	6.8%	6.9%	5.6%	15.4%	7.7%
Kararsızım	Count	1	1	8	1	7	3	21
	% within Eğitim	20.0%	5.6%	13.6%	3.4%	9.9%	23.1%	10.8%
Katılıyorum	Count	1	5	9	5	17	2	39
	% within Eğitim	20.0%	27.8%	15.3%	17.2%	23.9%	15.4%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	1	4	30	17	29	6	87
	% within Eğitim	20.0%	22.2%	50.8%	58.6%	40.8%	46.2%	44.6%
Total	Count	5	18	59	29	71	13	195
	% within Eğitim	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.001 <sup>a</sup>	20	.397
Likelihood Ratio	22.855	20	.296
Linear-by-Linear Association	1.300	1	.254
N of Valid Cases	195		

a. 17 cells (56.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .38.

$P=0.397 \geq \alpha=0,05$  olduğundan  $H_0$  hipotezi red edilmez. Dolayısıyla Elektronik bankacılığı işlemlerinde kart başvurusu ve şifre işlemleri yapıyorum diyenlerin medeni hale göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 149.** Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Gelir Grubuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Gelir grubu						Total
		0-2000	2001-3000	3001-4500	4501-5500	5501-6500	6501ve yukarı	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	11	13	3	4	2	0	33
	% within Gelir grubu	19.0%	19.4%	7.1%	25.0%	25.0%	0.0%	16.9%
Katılmıyorum	Count	0	6	5	3	0	1	15
	% within Gelir grubu	0.0%	9.0%	11.9%	18.8%	0.0%	25.0%	7.7%
Kararsızım	Count	6	4	7	1	1	2	21
	% within Gelir grubu	10.3%	6.0%	16.7%	6.3%	12.5%	50.0%	10.8%
Katılıyorum	Count	14	11	11	2	1	0	39
	% within Gelir grubu	24.1%	16.4%	26.2%	12.5%	12.5%	0.0%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	27	33	16	6	4	1	87
	% within Gelir grubu	46.6%	49.3%	38.1%	37.5%	50.0%	25.0%	44.6%
Total	Count	58	67	42	16	8	4	195
	% within Gelir grubu	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	28.046 <sup>a</sup>	20	.108
Likelihood Ratio	31.198	20	.053
Linear-by-Linear Association	.936	1	.333
N of Valid Cases	195		

a. 17 cells (56.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

P=0.108  $\geq$   $\alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kart başvurusu ve şifre işlemleri yapıyorum diyenlerin gelir grubuna göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 150.** Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılığı Hangi Sıklıkla Kullandıklarına Göre Analizi

**Crosstab**

		Hangi sıklıkla				Total
		Haftada bir	Ayda bir	Hergün	Her saat	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	6	9	8	10	33
	% within hangi sıklıkla	15.4%	19.1%	12.3%	22.7%	16.9%
Katılmıyorum	Count	5	3	6	1	15
	% within hangi sıklıkla	12.8%	6.4%	9.2%	2.3%	7.7%
Kararsızım	Count	2	5	6	8	21
	% within hangi sıklıkla	5.1%	10.6%	9.2%	18.2%	10.8%
Katılıyorum	Count	6	11	11	11	39
	% within hangi sıklıkla	15.4%	23.4%	16.9%	25.0%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	20	19	34	14	87
	% within hangi sıklıkla	51.3%	40.4%	52.3%	31.8%	44.6%
Total	Count	39	47	65	44	195
	% within hangi sıklıkla	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.341 <sup>a</sup>	12	.345
Likelihood Ratio	13.779	12	.315
Linear-by-Linear Association	.355	1	.551
N of Valid Cases	195		

a. 5 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.00.

$P=0.345 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kart başvurusu ve şifre işlemleri yapıyorum diyenlerin hangi sıklıkla kullanıldığına göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 151.** Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Banka Müşterisi Olma Durumuna Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka müşteri olma süresi				Total
		1-5	6-10	11-15	16 ve üzeri	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	17	9	4	3	33
	% within Banka müşteri olma süresi	17.0%	16.1%	17.4%	18.8%	16.9%
Katılmıyorum	Count	5	7	1	2	15
	% within Banka müşteri olma süresi	5.0%	12.5%	4.3%	12.5%	7.7%
Kararsızım	Count	8	6	3	4	21
	% within Banka müşteri olma süresi	8.0%	10.7%	13.0%	25.0%	10.8%
Katılıyorum	Count	27	7	2	3	39
	% within Banka müşteri olma süresi	27.0%	12.5%	8.7%	18.8%	20.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	43	27	13	4	87
	% within Banka müşteri olma süresi	43.0%	48.2%	56.5%	25.0%	44.6%
Total	Count	100	56	23	16	195
	% within Banka müşteri olma süresi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.169 <sup>a</sup>	12	.232
Likelihood Ratio	14.859	12	.249
Linear-by-Linear Association	.849	1	.357
N of Valid Cases	195		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.23.

$P=0.232 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kart başvurusu ve şifre işlemleri yapıyorum diyenlerin banka müşterisi olma süresine göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 152.** Kart Başvuru ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Elektronik Bankacılık Türüne Göre Analizi

**Crosstab**

		Banka Türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	20	13	33
	% within Elektronik bankacılık türü	16.0%	18.6%	16.9%
Katılmıyorum	Count	10	5	15
	% within Elektronik bankacılık türü	8.0%	7.1%	7.7%
Kararsızım	Count	13	8	21
	% within Elektronik bankacılık türü	10.4%	11.4%	10.8%
Katılıyorum	Count	26	13	39
	% within Elektronik bankacılık türü	20.8%	18.6%	20.0%
kesinlikle katılıyorum	Count	56	31	87
	% within Elektronik bankacılık türü	44.8%	44.3%	44.6%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.376 <sup>a</sup>	4	.984
Likelihood Ratio	.375	4	.984
Linear-by-Linear Association	.111	1	.739
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.38.

$P=0.984 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı işlemlerinde kart başvurusu ve şifre işlemleri yapıyorum diyenlerin elektronik bankacılık türüne göre analizi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 153.**Dolandırıcılık Kaygısı \* Hangi bankanın uygulamalarını kullanıyorsunuz

**Crosstab**

		Elektronik bankacılık türü		Total
		Özel	Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	16	6	22
	% within Elektronik bankacılık türü	12.8%	8.6%	11.3%
Katılmıyorum	Count	7	13	20
	% within Elektronik bankacılık türü	5.6%	18.6%	10.3%
Kararsızım	Count	54	22	76
	% within Elektronik bankacılık türü	43.2%	31.4%	39.0%
Katılıyorum	Count	20	14	34
	% within Elektronik bankacılık türü	16.0%	20.0%	17.4%
Kesinlikle katılıyorum	Count	28	15	43
	% within Elektronik bankacılık türü	22.4%	21.4%	22.1%
Total	Count	125	70	195
	% within Elektronik bankacılık türü	100.0%	100.0%	100.0%

Banka türüne göre bakıldığında Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olmasına kararsızım diyenlerin in 54'ü özel ve 22'si devlet bankası müşterisi olan katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.099 <sup>a</sup>	4	.039
Likelihood Ratio	9.779	4	.044
Linear-by-Linear Association	.018	1	.894
N of Valid Cases	195		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.18.

$P=0.039 \leq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olması ile banka türü arasında istatistiksel olarak bir anlamlı bir ilişki vardır.

## 2.7.2. Kamu veya Özel Banka Kullanıcılarının Uygulamaları Kullanma Tercihleri Arasındaki İlişki

**Tablo 154.** Kamu ve Özel Bankalarda Elektronik bankacılıkta yaşanan sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alma.

		Elektronik bankacılık türü			Total
		Özel	Devlet	Özel ve Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	3	7	10	20
	% within aksiyon alma.	15.0%	35.0%	50.0%	100.0%
Katılmıyorum	Count	4	6	9	19
	% within aksiyon alma.	21.1%	31.6%	47.4%	100.0%
Kararsızım	Count	8	17	11	36
	% within aksiyon alma.	22.2%	47.2%	30.6%	100.0%
Katılıyorum	Count	12	22	16	50
	% within aksiyon alma.	24.0%	44.0%	32.0%	100.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	16	33	21	70
	% within aksiyon alma.	22.9%	47.1%	30.0%	100.0%
Total	Count	43	85	67	195
	% within aksiyon alma.	22.1%	43.6%	34.4%	100.0%

Banka türüne göre bakıldığında Elektronik bankacılığı ile ilgili yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon almaya kesinlikle katılıyorum diyenlerin 16'si özel, 33'ü devlet ve 21'i özel ve devlet bankası müşterisi olan katılımcıdır.

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.827 <sup>a</sup>	8	.776
Likelihood Ratio	4.715	8	.788
Linear-by-Linear Association	2.371	1	.124
N of Valid Cases	195		

$P=0.776 \geq \alpha=0,05$  olduğundan  $H_0$  hipotezi red edilmez. Dolayısıyla Elektronik bankacılık işlemlerinde yaşanan sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon almayla banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 155.** Kamu ve Özel Bankalarda Kullanılan elektronik bankacılık ara yüzü ne kadar sade ve anlaşılır.

**Crosstab**

		Elektronik bankacılık ismi			Total
		Özel	Devlet	Özel ve devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	2	3	4	9
	% within arayüzün anlaşılabilirliği	22.2%	33.3%	44.4%	100.0%
Katılmıyorum	Count	0	2	4	6
	% within arayüzün anlaşılabilirliği	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
Kararsızım	Count	14	12	14	40
	% within arayüzün anlaşılabilirliği	35.0%	30.0%	35.0%	100.0%
Katılıyorum	Count	14	32	18	64
	% within arayüzün anlaşılabilirliği	21.9%	50.0%	28.1%	100.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	13	36	27	76
	% within arayüzün anlaşılabilirliği	17.1%	47.4%	35.5%	100.0%
Total	Count	43	85	67	195
	% within arayüzün anlaşılabilirliği	22.1%	43.6%	34.4%	100.0%

Banka türüne göre bakıldığında kullanılan elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılır olmasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 13'ü özel, 36'sı devlet ve 27'si özel ve devlet bankası müşterisi olan katılımcıdır. Bu durum özel bankaların devlet bankalarına göre kullanılan elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılır olduğunu göstermektedir.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.966 <sup>a</sup>	8	.204
Likelihood Ratio	11.731	8	.164
Linear-by-Linear Association	.001	1	.973
N of Valid Cases	195		

$P=0.204 \geq \alpha=0,05$  olduğundan kullanılan elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılır olması ile banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 156.** Kamu ve Özel Bankalarda Elektronik Bankacılık işlemlerinin yardım almadan halledilebilirlik oranları.

**Crosstab**

		Banka Türü			Total
		Özel	Devlet	Özel ve devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	1	4	5	10
	% within halledilebilirlik oranları	10.0%	40.0%	50.0%	100.0%
Katılmıyorum	Count	0	3	6	9
	% within halledilebilirlik oranları	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
Kararsızım	Count	11	11	8	30
	% within halledilebilirlik oranları	36.7%	36.7%	26.7%	100.0%
Katılıyorum	Count	9	24	20	53
	% within halledilebilirlik oranları	17.0%	45.3%	37.7%	100.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	22	43	28	93
	% within halledilebilirlik oranları	23.7%	46.2%	30.1%	100.0%
Total	Count	43	85	67	195
	% within halledilebilirlik oranları	22.1%	43.6%	34.4%	100.0%

Banka türüne göre bakıldığında Digital bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden halledenlerin 22'si özel, 43'ü devlet ve 28'i özel ve devlet bankası müşterisi olan katılımcıdır. Bu durum özel bankaların devlet bankalarına göre Digital bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden halledilebilir olduğunu göstermektedir.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.665 <sup>a</sup>	8	.167
Likelihood Ratio	12.793	8	.119
Linear-by-Linear Association	2.075	1	.150
N of Valid Cases	195		

$P=0.167 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden halledetmek ile banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 157.** Kamu ve Özel Bankalarda Elektronik bankacılıkta dolandırıcılık faaliyetlerinin yaygın olduğunu düşünenlerin oranı

**Crosstab**

		Banka Türü			Total
		Özel	Devlet	Özel ve Devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	1	13	8	22
	% within dolandırılma kaygısı	4.5%	59.1%	36.4%	100.0%
Katılmıyorum	Count	2	11	7	20
	% within dolandırılma kaygısı	10.0%	55.0%	35.0%	100.0%
Kararsızım	Count	23	29	24	76
	% within dolandırılma kaygısı	30.3%	38.2%	31.6%	100.0%
Katılıyorum	Count	8	12	14	34
	% within dolandırılma kaygısı	23.5%	35.3%	41.2%	100.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	9	20	14	43
	% within dolandırılma kaygısı	20.9%	46.5%	32.6%	100.0%
Total	Count	43	85	67	195
	% within dolandırılma kaygısı	22.1%	43.6%	34.4%	100.0%

Banka türüne göre bakıldığında Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olmasına kararsızım diyenlerin in 23'ü özel, 29'u devlet ve 24'ü özel ve devlet bankası müşterisi olan katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.402 <sup>a</sup>	8	.238
Likelihood Ratio	11.851	8	.158
Linear-by-Linear Association	.595	1	.440
N of Valid Cases	195		

$P=0.238 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık faaliyetlerinin yaygın olması ile banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 158.** Kamu ve Özel Bankalarda Elektronik bankacılığın zaman ve sermaye tasarrufu ilişkisi.

**Crosstab**

		Banka Türü			Total
		Özel	Devlet	Özel ve devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	1	5	2	8
	% within tasarruf	12.5%	62.5%	25.0%	100.0%
Katılmıyorum	Count	1	2	5	8
	% within tasarruf	12.5%	25.0%	62.5%	100.0%
Kararsızım	Count	9	14	11	34
	% within tasarruf	26.5%	41.2%	32.4%	100.0%
Katılıyorum	Count	6	16	17	39
	% within tasarruf	15.4%	41.0%	43.6%	100.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	26	48	32	106
	% within tasarruf	24.5%	45.3%	30.2%	100.0%
Total	Count	43	85	67	195
	% within tasarruf	22.1%	43.6%	34.4%	100.0%

Banka türüne göre bakıldığında Elektronik bankacılığı zamandan ve sermayeden tasarruf sağlamasına kesinlikle katılıyorum diyenlerin 26'sı özel, 48'i devlet ve 32'si özel ve devlet bankası müşterisi olan katılımcıdır.

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.100 <sup>a</sup>	8	.526
Likelihood Ratio	6.933	8	.544
Linear-by-Linear Association	.908	1	.341
N of Valid Cases	195		

$P=0.526 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılığın zamandan ve sermayeden tasarruf sağlaması ile banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

**Tablo 159.** Kamu ve Özel Bankalarda Elektronik bankacılık işlemlerinde güvenlik kaygısından dolayı virüs programı kullanımı oranları

		Banka Türü			Total
		Özel	Devlet	Özel ve devlet	
Kesinlikle katılmıyorum	Count	4	17	15	36
	% within virüs programı	11.1%	47.2%	41.7%	100.0%
Katılmıyorum	Count	4	14	9	27
	% within virüs programı	14.8%	51.9%	33.3%	100.0%
Kararsızım	Count	16	27	20	63
	% within virüs programı	25.4%	42.9%	31.7%	100.0%
Katılıyorum	Count	11	11	14	36
	% within virüs programı	30.6%	30.6%	38.9%	100.0%
Kesinlikle katılıyorum	Count	8	16	9	33
	% within virüs programı	24.2%	48.5%	27.3%	100.0%
Total	Count	43	85	67	195
	% within virüs programı	22.1%	43.6%	34.4%	100.0%

Banka türüne göre bakıldığında Elektronik bankacılığı işlemlerimin güvenliği için mutlaka virüs programı kullanmada kararsızım diyenlerin 8'i özel, 16'sı devlet ve 9'u özel ve devlet bankası müşterisi olan katılımcıdır.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.682 <sup>a</sup>	8	.465
Likelihood Ratio	8.188	8	.415
Linear-by-Linear Association	2.675	1	.102
N of Valid Cases	195		

$P=0.465 \geq \alpha=0,05$  olduğundan Elektronik bankacılık işlemlerimin güvenliği için mutlaka virüs programı kullanma ile banka türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

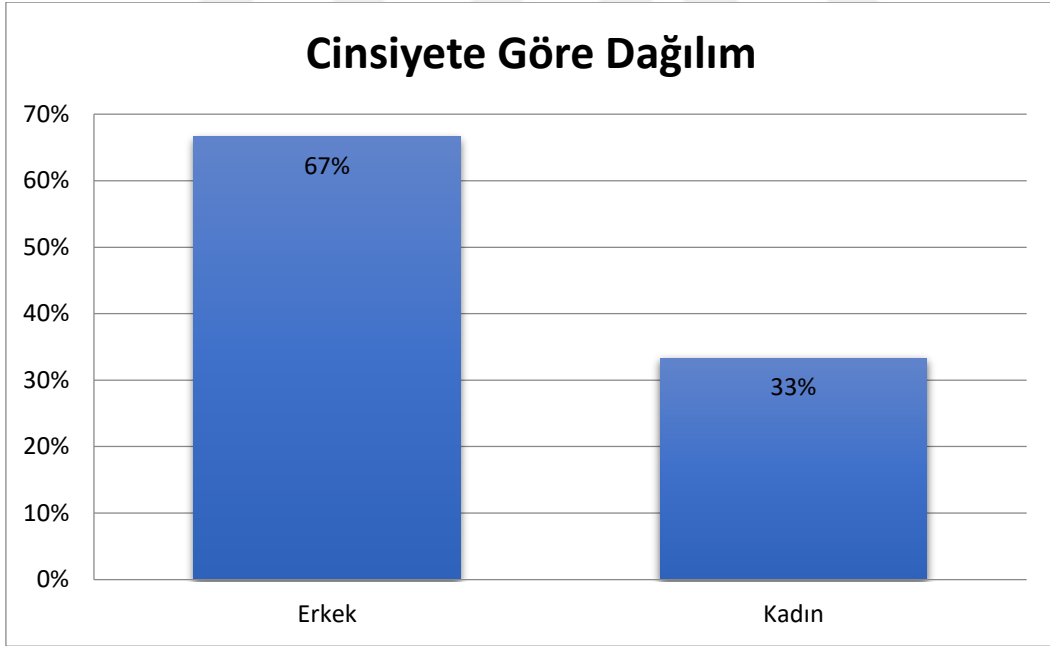
## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### BULGULAR VE SONUÇ

#### 3.1. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumu

“Kamu Ve Özel Banka Müşterilerinin Elektronik Bankacılığa Güveni Ve Kullanım Sebepleri Üzerine Bir Araştırma: Gaziantep İlindeki Kamu Bankası Uygulaması” başlıklı çalışmada araştırma yöntemi olarak kantitatif araştırma yöntemi kullanılmıştır. Tanımların ve ikincil kaynakların araştırılması suretiyle araştırmanın konusunu oluşturan temel kavramlar açıklanmış, güncel bir araştırma olmasının amaçlanması sebebiyle de anket çalışması ile istatistiksel verilerin toplanması, tasnifi, güvenilirlik analizi ve sonuçları çıkartılarak sonuç bölümünde de yorumlama yapılmıştır.

##### 3.1.1. Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Cinsiyet Dağılımı

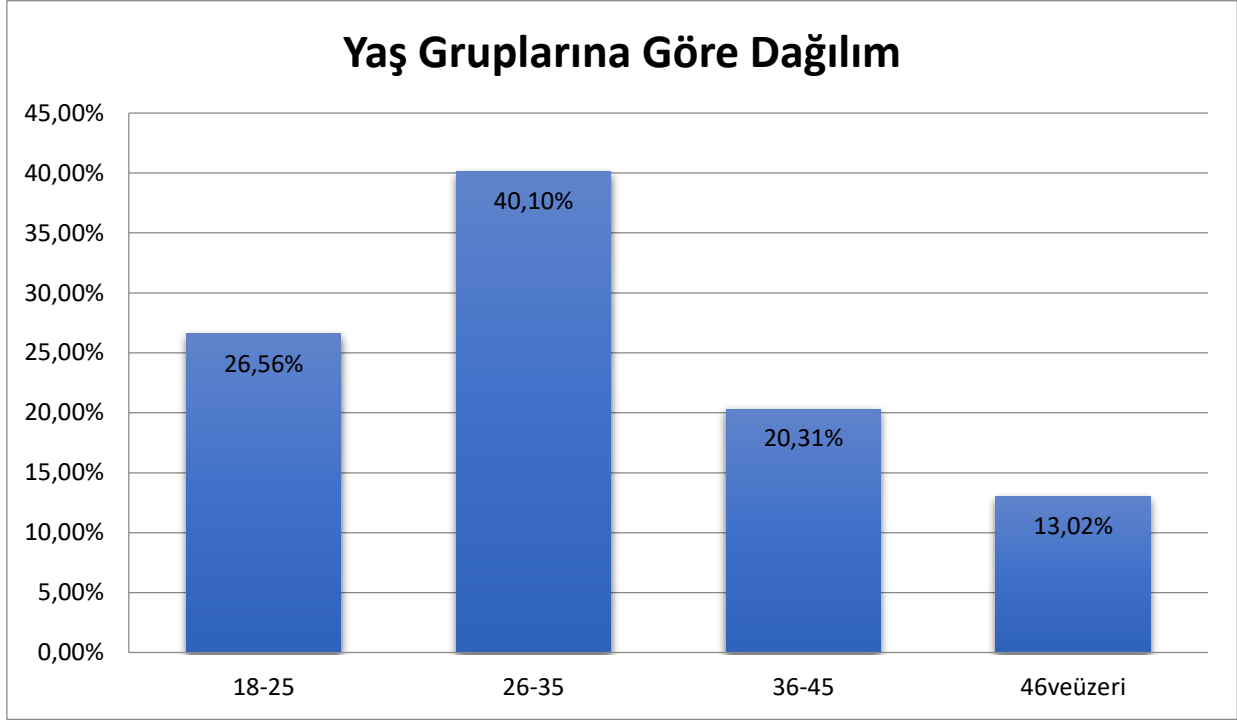


**Grafik 1.** Ankete katılan bankacılık müşterilerinin cinsiyet dağılımı (%)

Anket çalışmasının uygulandığı cinsiyet dağılımı incelendiğinde, ankete katılan katılımcıların %67'si erkek ve %33'ü ise kadındır. Burada dikkat edilmesi gereken en önemli nokta erkek nüfusun sorulara daha fazla cevap vermeye ve anket yapmaya meyilli oluşlarıdır.

Buradan anlaşılmaktadır ki, araştırmaya katılan erkekler, araştırmaya kadınlara oranla daha fazla ilgi göstermişlerdir.

### 3.1.2. Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Yaş Guruplarına Göre Dağılımı



**Grafik 2.** Ankete katılan kullanıcıların yaş guruplarına göre % dağılımı.

Araştırmada önemli sorulardan biri elektronik bankacılık kullanım anketine katılan anket katılımcılarının yaş dağılımıdır. Yukarıda hazırlanan istatistiki tabloda katılımcıların büyük çoğunluğunun, yaklaşık olarak %40'ının 26-35 yaş aralığı içerisinde bulunan genç katılımcılar olmasıdır. Bu alanda yapılan araştırmanın gerçek ve fiziki banka şubelerinde ağırlıklı olarak yapıldığı düşünüldüğünde anket uygulanan kullanıcıların çoğunluğunun elektronik bankacılık alanını da kullanması muhtemel ve bu alanda bilgi sahibi olduğunu düşünen, anket uygulamasına ilgi duymuş insanlardan oluştuğu sonucuna varılabilecek oluşudur. Bunun sonrasında en büyük katılımı gösteren ikinci yaş gurubunun ise; 18-25 yaş aralığında olduğu gözlemlenmektedir. Diğerleri; %20 36-45 yaş, %13 46 yaş ve üzeri yaş aralığında bulunmaktadır. Anket sonucunda elektronik bankacılık kullanma yaş oranlarının genç yaş aralığında olması hem jenerasyon hem de eğitim düzeyi olarak doğrudan bağlantılı olduğu anlaşılmaktadır.

### 3.1.3. Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

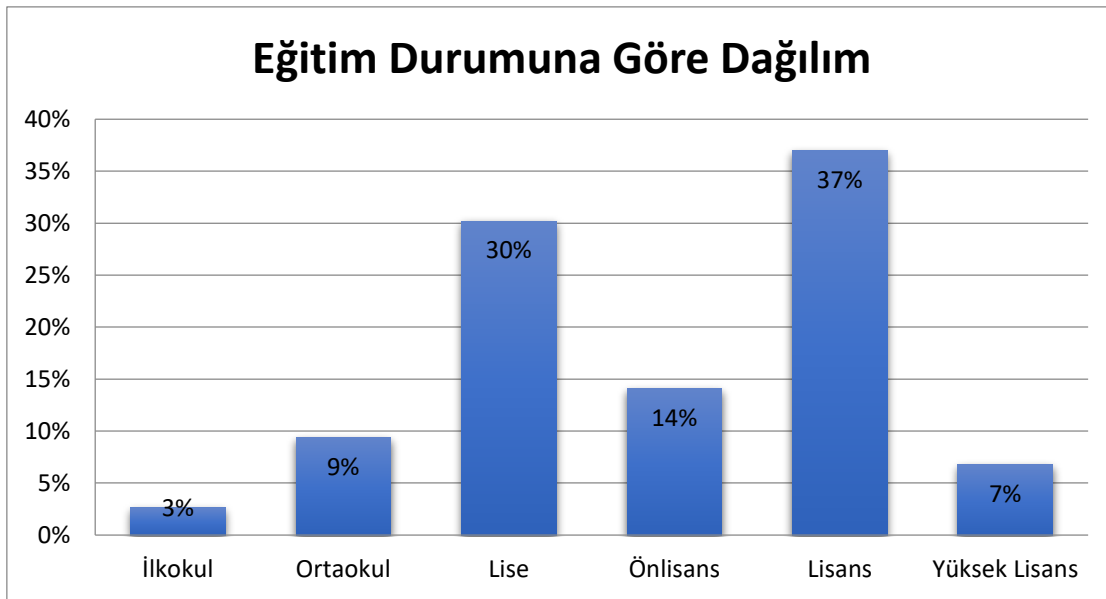


**Grafik 3** Ankete katılan bankacılık müşterilerinin medeni durumlarına göre dağılımı (%)

Ankete katılanların medeni durumları yandaki gibidir. %57 Evli ve %43 bekâr oldukları görülebilir. Evli olanların %14'lük bir oranda fazla olduğu görülmektedir. Bankacılık müşterilerinden elde edilen bu istatistik kaydı bize göstermektedir ki Gaziantep ilinde daha yüksek oranda evli bankacılık müşterileri ankete katılmıştır. Bu da araştırmanın bulgularında göz önünde bulundurulmalıdır.

### 3.1.4. Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

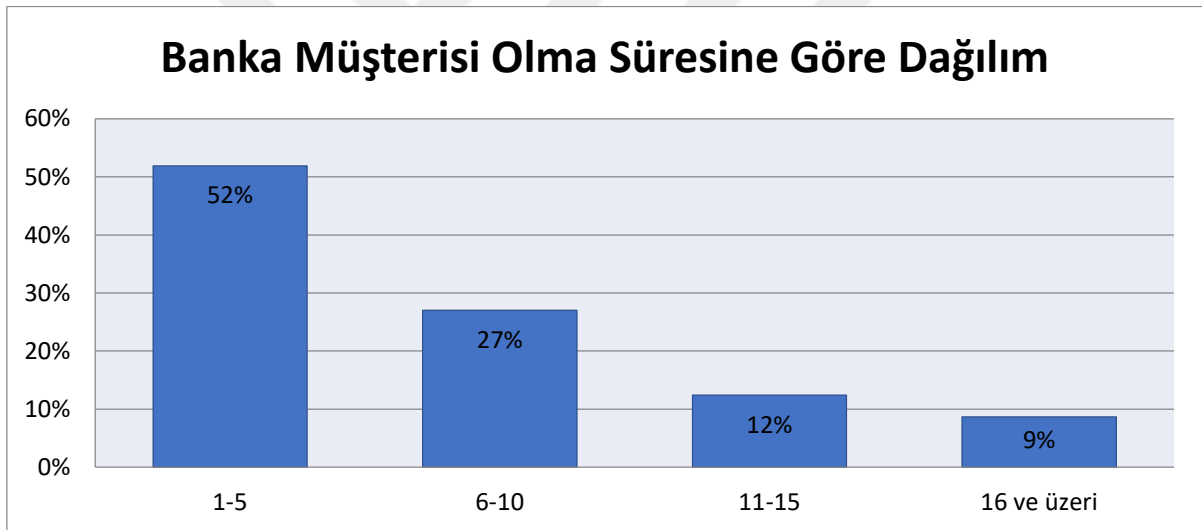
Aşağıda eğitim durumlarını görmek mümkündür. Bir araştırmaya katılan anket katılımcılarının eğitim durumları o araştırmanın kalitesini ve temsil edebilirlik düzeyini belli etmesi bakımından önem taşımaktadır. Tabloya göre aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.



**Grafik 4.** Ankete katılan bankacılık müşterilerinin eğitim durumlarına göre dağılımı (%)

Bankacılık müşterileri yüksek oranda eğitimli bireylerden oluşmaktadır. Lisans eğitimi almış olan %37'lik bir kesim araştırma anketinin uygulandığı bir kesim olarak dikkat çekmektedir. Ankete katılan %30'luk bir müşterinin ise lise mezunu olduğu ortaya çıkmıştır. Üçüncü sırada ise; ankete katılan %14'lük bir kesimin yer aldığı ve bunların da Ön lisans mezunları olduğu, daha sonra gelen; %9 Ortaokul mezunu, %7 Yüksek Lisans Mezunu ve en sonunda en az orana sahip %3'lük ilkokul mezunu katılımcının olduğu hesaplanmıştır. Ankete katılanların yaklaşık %88'lik bir kısmının lise ve üstü okul mezunu olduğu görülmektedir. Buradan anlaşılacağı gibi anketin bilinçli ve eğitimli bankacılık müşterileri arasında uygulandığı sonucu çıkarılmaktadır.

### 3.1.5. Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Banka Müşterisi Olma Sürelerine Göre Dağılımı



**Grafik 5** Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Banka Müşterisi Olma Sürelerine göre dağılımı (%)

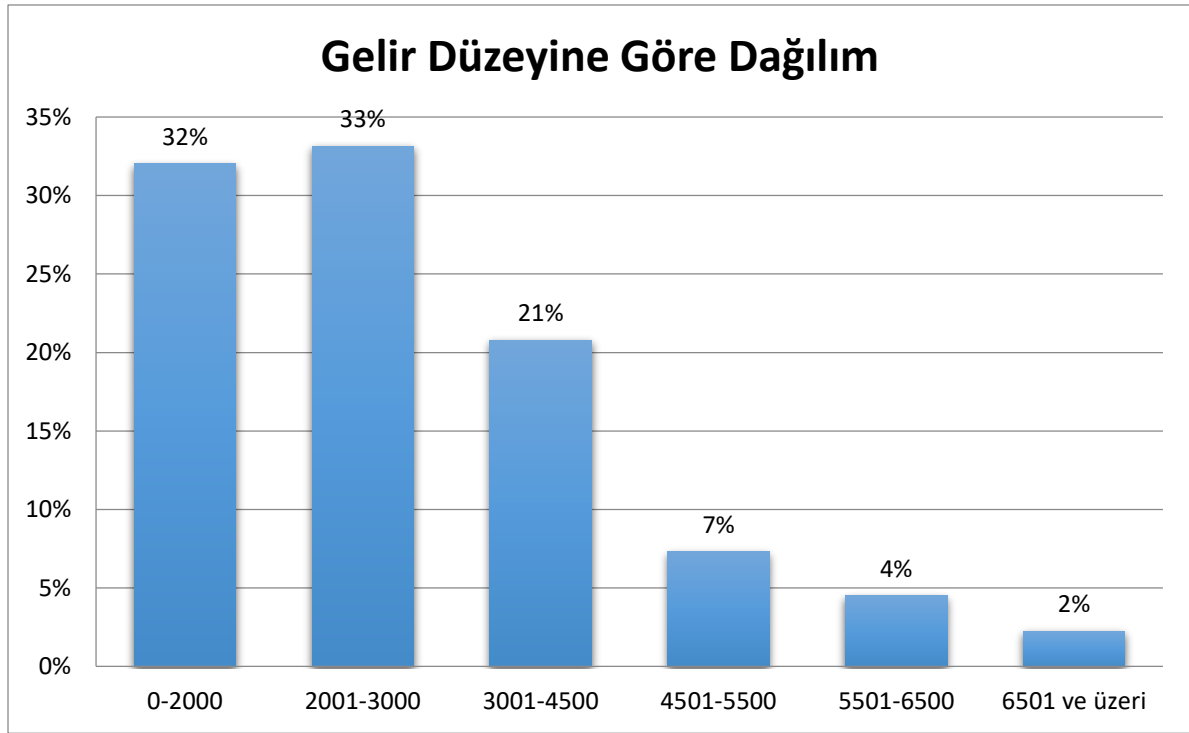
Araştırmanın önemli bir sorusu da müşterilerin bankacılık alanında herhangi bir bankanın müşterisi olarak ne zamandır buldukları sorusudur. Buna göre verilen cevapların dağılımı şu şekildedir:

- 1- Bir sene ile beş sene arasında bir süredir bankanın müşterisi olduğunu söyleyen katılımcıların oranı %52'dir.
- 2- Altı ile 10 sene arasında bir süredir banka müşterisi olduğunu ve bankacılık işlemleri yaptığını bildiren katılımcılar %27'dir.

- 3- On bir ila on beş senedir bankacılık müşterisi olarak bulunan %12'lik katılımcı olduğu görülmektedir.
- 4- On altı sene ve üzerinde bir süredir bankacılık müşterisi olduğunu söyleyenlerin oranı ise, %9'dur.

Oranlar incelendiğinde 11 sene ve üzerinde bir süre banka müşterisi olarak kalan %21'lik bir kesim yanında, 10 sene ve daha az süredir müşteri olarak kalan %79'luk bir uçurum eski müşteriler ile görece yeni sayılabilecek müşteri gurubunu birbirinden ayırmaktadır.

### 3.1.6. Ankete Katılan Bankacılık Müşterilerinin Gelir Düzeylerine Göre Dağılımı



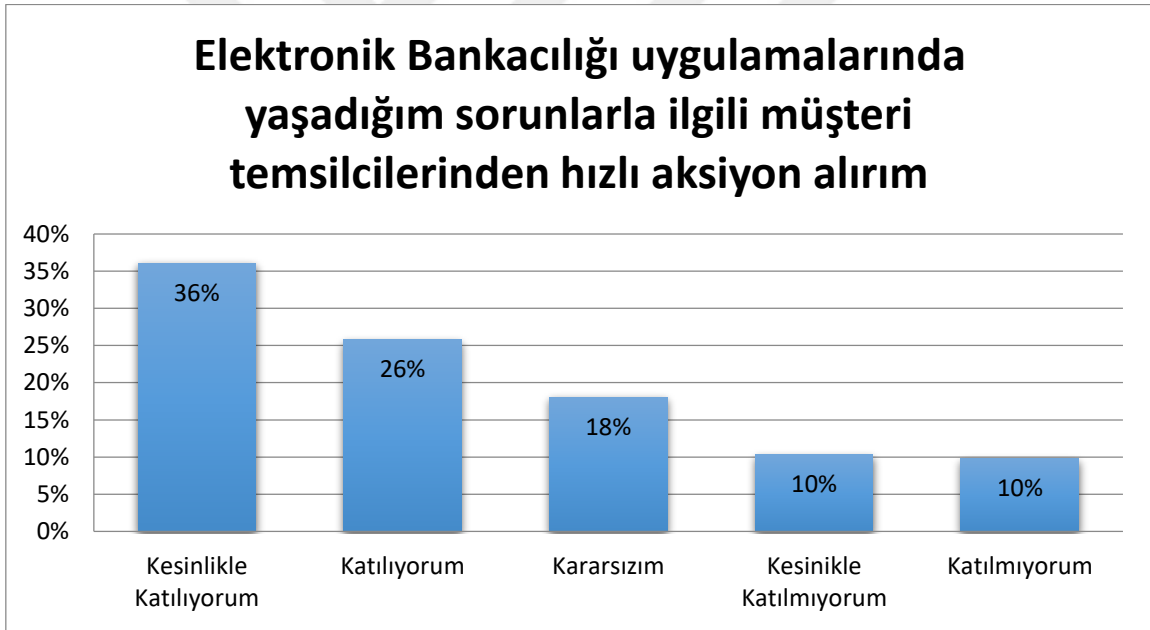
**Grafik 6.** Ankete katılan bankacılık müşterilerinin gelir düzeylerine göre dağılımı (%)

Anketin müşterilere yönelttiği en önemli sorulardan biri de gelir seviyesinin ölçümünün yapıldığı sorudur. Burada ankete katılan anket katılımcılarının %33'lük bir kısmının 2001-3000 TL aralığında yer aldığı, %32'lik bir kesimin ise 0-2000 TL aralığında gelir düzeyinde bulunduğu görülmüştür. Bu iki gelir düzeyi araştırmanın yapıldığı dönemde toplam ankete katılan bankacılık müşterilerinin %65'lik bir kısmını, yani büyük çoğunluğunu oluşturmuştur. Kalan %35'lik kesim müşterinin dağılımı ise şu şekildedir: %21'i 3001-4500 TL aralığında,

%7'lik kısmı 4001-5500 TL aralığında, %4'lük bir kısmı 5501-6500 TL aralığında, 6501 TL ve üzerinde gelire sahip olanların oranı ise %2'dir.

Anket çalışmasında sorulan gelir ölçümünün sonuçları bize %65'lik kesimin 3000 TL altında bir gelire sahip olduğunu göstermektedir. Bu dayanaktan sonra en büyük paya sahip olan 3001 TL-4500 TL gelir düzeyinde bulunmaktadır. 4001 TL ve üzerinde gelir sahibi bankacılık müşterilerinin oranı ise toplam %13'tür. Toplumsal dinamikler ve bankacılık müşteri portföyünün dağılımı düşünüldüğünde araştırmanın ortalama gelir düzeyindeki kişi sayısını bulmaya yardım edeceği görülmektedir.

### 3.1.7. Elektronik Bankacılığı Uygulamalarında Yaşadığım Sorunlarla İlgili Müşteri Temsilcilerinden Hızlı Aksiyon Alırım Sorusuna Verilen Cevaba Göre İncelenmesi

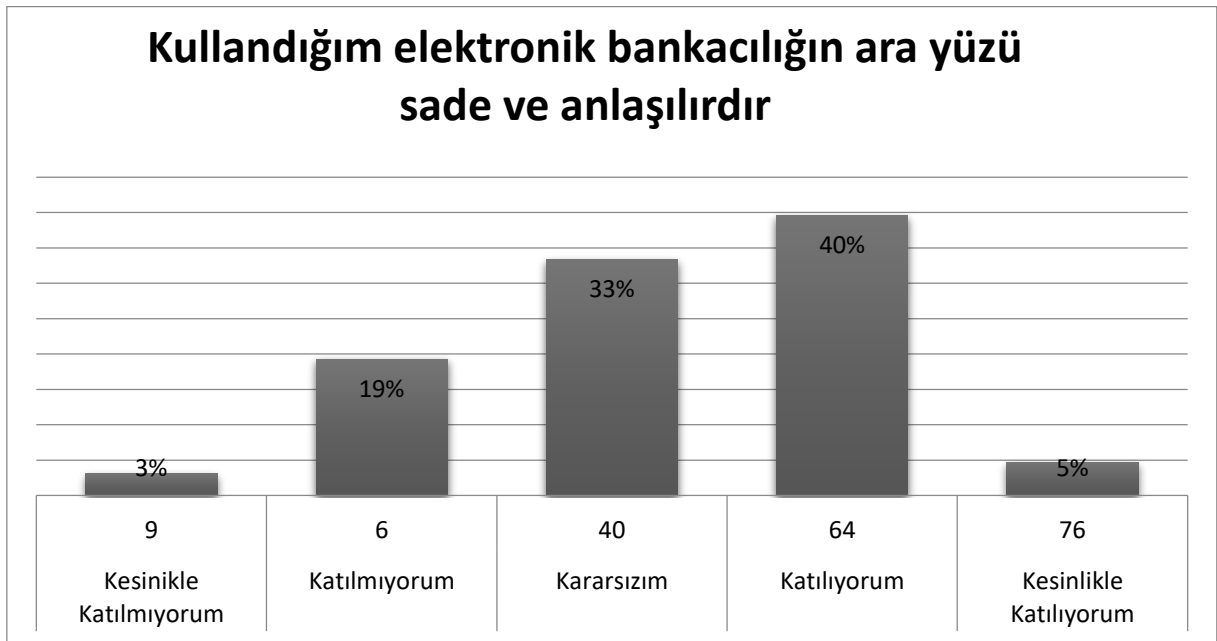


**Grafik 7.** Elektronik Bankacılığı uygulamalarında yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alırım sorusuna verilen cevaba göre % dağılımı.

Elektronik bankacılık alanında yapılan bu çalışmanın elbette ki önemli unsurlarından biri de müşteri hizmetleri alanında sorun yaşanıp, yaşanmamasıdır. Bu soru araştırma içerisinde yapılan ankette sorulan soru ile bankacılık müşterilerinin görüşleri ile ölçülmeye çalışılmıştır. Ankette sorulan: “Elektronik bankacılıkta yaşadığım sorunlarla ilgili, müşteri temsilcisinden hızlı aksiyon alırım” sorusuna şu şekilde cevaplar alınmıştır; Kesinlikle katılıyorum şikkını

%36'lık bir çoğunluk işaretleyerek bu alanda problem yaşamadıklarını bildirmiştir. Katılıyorum diyen %26'lık bir müşteri topluluğu bulunmaktadır. Kurumsal bankacılık müşterilerinden %18'lik bir kesim kararsızım şikkını işaretlemiştir. %10 kesinlikle katılmıyorum diyerek memnuniyetsiz bir müşteri ilişkileri deneyimleri olduğunu söylemektedir. Bunun yanında yine %10'luk bir müşteri katılmıyorum demiştir.

### 3.1.8. Elektronik Bankacılık Hizmeti Müşterilerinin Kullandığı Elektronik Bankacılığın Ara Yüzü Sade ve Anlaşılırdır



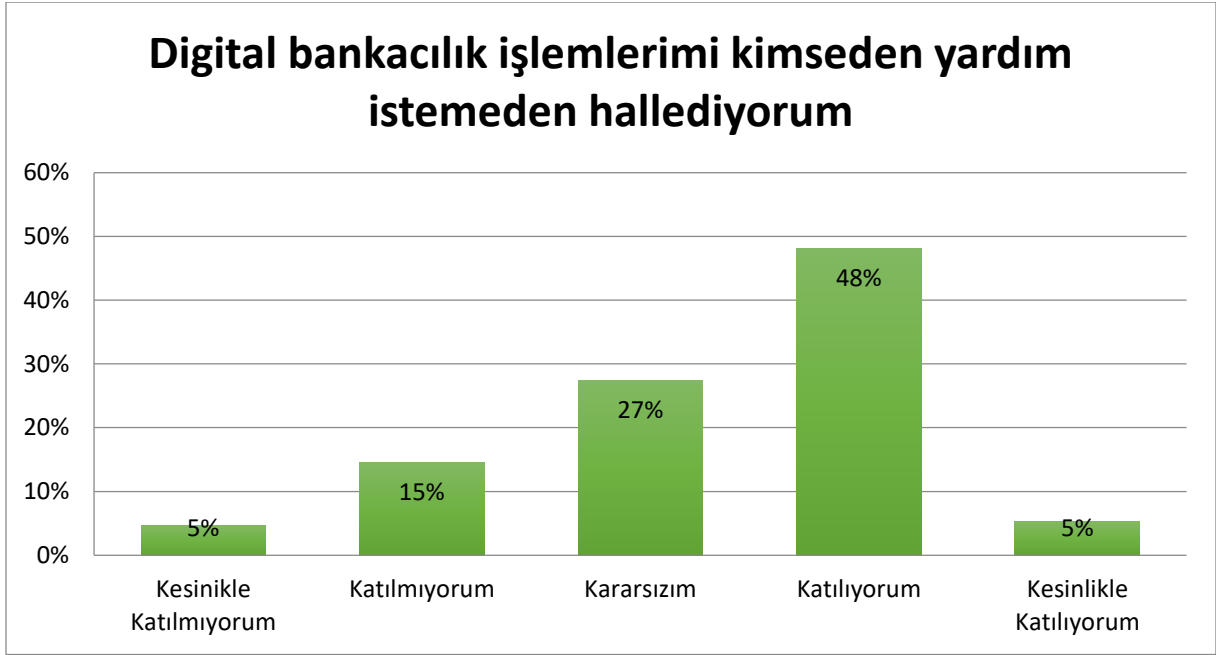
**Grafik 8.**Elektronik Bankacılık uygulamalarının ara yüzünün sade ve anlaşılır olması gerektiğini anlatan soruya verilen cevapların % dağılımı.

Tablodan anlaşıldığı gibi, Elektronik bankacılığı uygulamalarının ara yüzünün sade ve anlaşılır olması kamu bankacılık müşterilerinin elektronik bankacılık sistemini kullanırken, ne tür bir kullanım istedikleri hakkında bilgi sunmaktadır. Bu sorunun cevaplarına bakıldığında; %40 oranındaki bankacılık müşterisinin Kesinlikle katılıyorum, %33 oranındaki kullanıcının katılıyorum, %19'unun kararsızım, %5 kesinlikle katılmıyorum ve %3 katılmıyorum dedikleri görülmektedir.

Araştırmanın bu sorunun sonucuna göre müşteriler yüksek bir oranda yanı; yaklaşık olarak %73 oranında elektronik bankacılık ara yüzünün sade ve anlaşılır olduğunu ve bu şekilde

olması gerektiğini belirtmektedirler. Kalan müşterilerin ise kararsızlar sayılmaz ise yaklaşık olarak %8'lik bir kesim olduğu görülmektedir.

### 3.1.9. Elektronik Bankacılık Müşterilerinin Elektronik Bankacılık İşlemlerini Kimseden Yardım İstemeden Halledip Halledemeyeceklerinin İncelenmesi

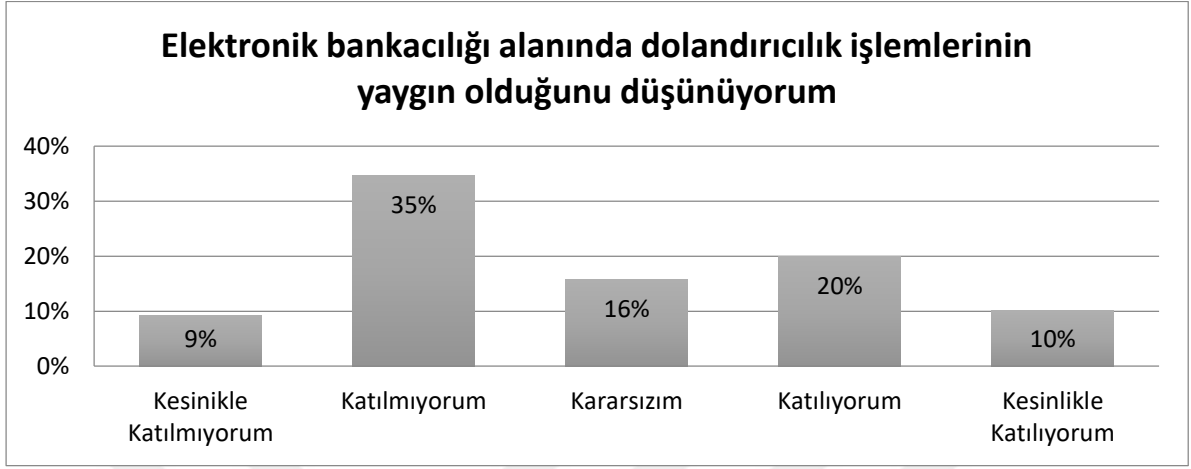


**Grafik 9.** Elektronik bankacılık müşterilerinin Elektronik Bankacılık Uygulamaları kullanılarak bankacılık işlemlerini kimseden yardım istemeden halledebilme oranı %.

Elektronik bankacılık her ne kadar online erişilerek, mobilite sağlayabilen yeni bir sektör olsa da bu sektörün uygulamada zorlukları olabilir. Elektronik bankacılık müşterilerinin, elektronik ortamda elektronik bankacılık faaliyetlerine ulaşabilmesi ve kullanabilmesi için nasıl ulaşım sağlayabileceklerini bilmeleri gerekmektedir. İşte bu soruda aşağıdaki oranlar bu düzeyi bize göstermektedir.

Elektronik bankacılık müşterilerine sorulan bu soruya verdikleri cevaplar şu şekilde sıralanmıştır: Kesinlikle katılıyorum cevabı %48, katılıyorum %27, kararsızım %15, kesinlikle katılmıyorum %5 ve katılmıyorum %5 olarak müşteriler tarafından işaretlenmiştir. Bu durumda %75 oranında bir müşteri grubunun olumlu düşünerek tek başlarına rahatlıkla elektronik bankacılık ürünlerine ulaşım sağlayabildiği görülmektedir.

### 3.1.10. Elektronik Bankacılığında Dolandırıcılık İşlemlerinin Yaygın Olduğunu Düşünüyorum Sorusuna Verilen Cevapların Analizi



**Grafik 10.** Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olduğunu düşünüyorum

Elektronik bankacılık faaliyetlerinin görece klasik bankacılık faaliyetlerine göre yeni uygulamalar olması elbette ki klasik bankacılık işlemlerine göre bir güvensizlik oluşturabilir. Elektronik bankacılık uygulamalarının kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum şıklarının toplamının %55 oranında güvensiz olarak görüldüğü ve dolandırıcılık faaliyetlerinin yaygın olduğu anlayışı yaygın seçenek olarak işaretlenmiştir.

Birçok sosyal mecraada reklam vererek bankaların sitelerine benzer domainlerle site oluşturarak müşterilerin bilgilerini kopyalayıp dolandırıcılık yapanların sayısı oldukça artmaktadır. Bankalar buna yeterince önlem almış olsa da birçok müşteri güven sorunu yaşamaktadır. Ayrıca Atm, pos cihazı gibi kullanıma açık aygıtlardan aynı şekilde veri kopyalaması şüphesiyle birçok müşteri tedirginliğini bu analizde belirtmiştir. Son zamanlarda atm cihazlarına yerleştirilen kopyalama tekniği müşterileri oldukça rahatsız etmektedir. Aynı zamanda internet üzerinde bankaların web sitelerine benzer platform oluşturarak müşterileri aldatmaya yönelik dolandırıcılık vakaları son zamanlarda artmıştır. Bu durum müşterilerin temkinli davranmasına olanak sağlamaktadır. Yine çağrı merkezini taklit ederek müşterilerin hesap bilgilerini kolayca elde edip dolandırıcılık işlemleri yapılmaktadır. Tüm bu yaşanan dolandırıcılık yöntemlerine karşın müşteriler elektronik bankacılık kullanımında tereddüt yaşamakta ve bu soruna bankalar acil bir şekilde önlem almaktadır. Araştırmada kararsızların ve katılmıyorum diyenlerin oranına bakınca bu tarz müşterilerin bu durumlarla

karşılaşmadığını ya da bu durumlara karşı önlem alacak potansiyele sahip olduğunu göstermektedir.

Elektronik ve haberleşme sistemleri hakkındaki bilgisini kendisine ait olmayan ve bazen de gizli bilgilere ulaşmak, internet ağları üzerinde kanuna uygun olmayan zarar verici işlemler yapmak için kullanan kişilere internet bilgi hırsızı (hacker, bilgisayar korsanı) denir. Bu bilgisayar korsanlarının genel olarak amaçları, bir programda, sistemde veya güvenli bir ağdaki açıkları ortaya çıkararak, elde ettiği bilgileri, gerçek sahiplerinin isteği dışında, kendi faydası için kullanmaktır. Bilgisayar korsanlarının saldırısına maruz kalmak günümüzde çok görülen bir durumdur. Çeşitli saldırı yöntemleriyle bilgisayar sistemlerine ulaşabilen korsanlar, sisteme girilen her türlü şifre, kullanıcı adı, özlük bilgileri gibi önemli bilgilere sahip olmakta ve bunları kullanarak müşterileri mağdur duruma düşürebilmektedir. Bir bilgisayar korsanı, kurbanının cihazındaki tüm bilgileri yok edebilir, bilgi ve dokümanları çalabilir, şifreleyebilir veya sisteme fiziksel olarak zarar vererek kullanım dışı dahi bırakabilir. Bilgisayar korsanları genellikle kullanıcıların dikkatsizliğinden ve bilgi yetersizliğinden faydalanır. Korsanların saldırılarından korunmanın en iyi yolu, güvenlik açıkları konusunda kullanıcıların bilgi sahibi olmaları ve elektronik ortamlarda yapılan işlemlerde tedbirli olmalarıdır. İnternette bilişim suçunun gerçekleşebilmesi için öncelikle kullanıcıların bilgisayarına (kişisel, bilgisayar, masaüstü bilgisayar, tablet, mobil telefon veya diğer erişim cihazları) bir takım casus yazılımların kurulması gerekir. Hiçbir casus program kendi kendine bilgisayar sistemlerine kurulamaz. (TBB, 2015:15) .

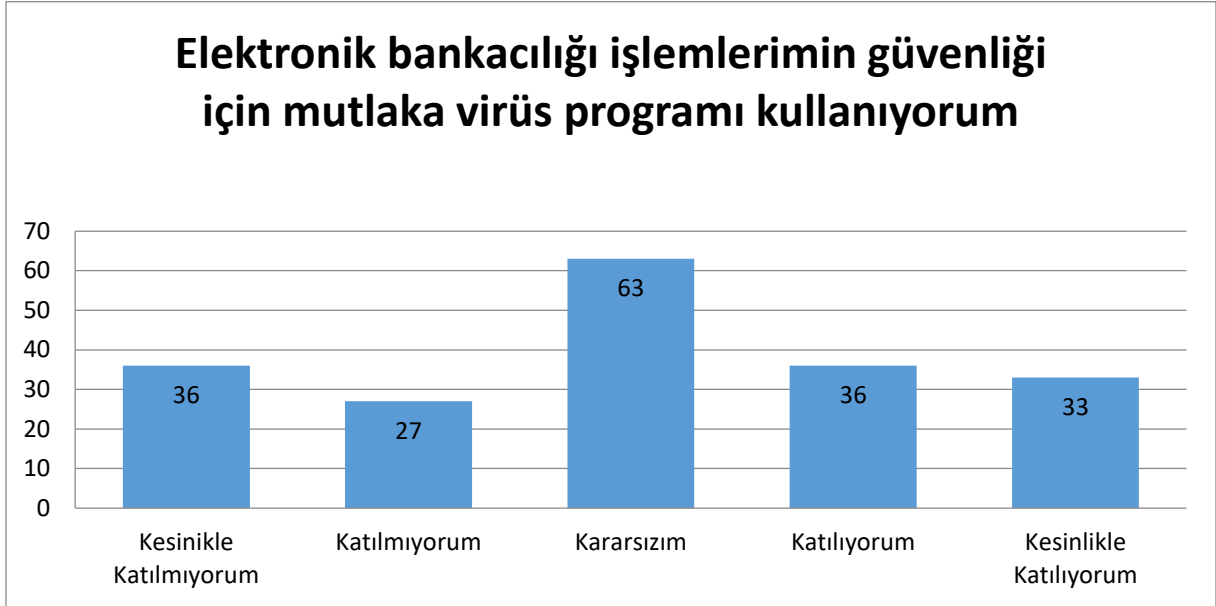
### 3.1.11. Elektronik Bankacılığın Kendilerine Zamandan ve Sermayeden Tasarruf Sağladığı Sorusuna Verdikleri Cevapların Analizi



**Grafik 11.** Elektronik bankacılığın zamandan ve sermayeden tasarruf sağladığını düşünenlerin oranı %.

Tabloda görüldüğü şekliyle; Elektronik bankacılık sayesinde zamandan ve sermayeden tasarruf sağladıklarını düşünenlerin oranı %55 olarak kesinlikle katılıyorum şikkını işaretlemişlerdir. Bunun yanında yine katılıyorum şikkını işaretleyenlerin oranı %20'dir. Yani toplamda %75'lik bir bankacılık müşterisinin elektronik bankacılığı zamandan ve sermayeden tasarruf sağlayan bir araç olarak görmektedir. Müşterilerin memnuniyetine en fazla katkı sağlayan zaman ve mekân avantajıdır. Bazı işlemlerin şubede yapıldığında daha fazla işlem ücreti çıkması çoğu müşteriyi elektronik bankacılık uygulamalarını kullanmaya teşvik etmektedir. Ayrıca günün her saatinde kullanılabilir olması müşterilerin doğru zamanda doğru yatırımı yapabilmesine yardımcı olurken borcu olan kullanıcılara ise, zamanında ödeme fırsatı sunmaktadır. Elektronik bankacılığını kullanan müşteriler döviz alım satımı ve fon veya vadeli hesap gibi yatırım araçlarını anlık oranlara göre işlem yapabilme imkânı sunmuştur.

### 3.1.12. Elektronik Bankacılığı İşlemlerimin Güvenliği İçin Mutlaka Virüs Programı Kullandıklarımı Söyleyenlerin İncelenmesi

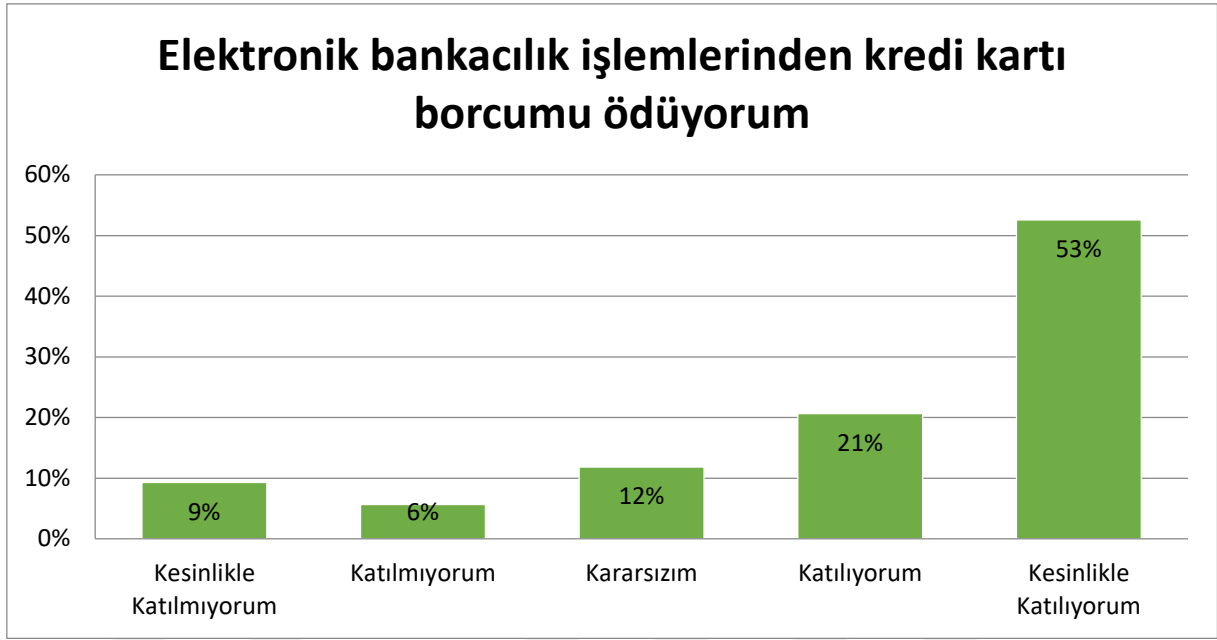


Elektronik bankacılık faaliyetleri elbette ki elektronik araçlar; cep telefonu, bilgisayar, tabletler ve ATM'ler gibi internet ile ulaşılabilen alanlardan kullanılabilir. Bu da güvenlik riskini doğurabilir. İşte bankacılık müşterilerinin Elektronik bankacılık faaliyetlerini etkileyebilecek olası virüslerden kötü şekilde etkilenmemek adına elektronik araçlarına anti virüs yükleyip yüklemediklerinin ölçülmesi amaçlanmaktadır.

Elektronik bankacılık müşterilerinin verdikleri cevaplar incelendiğinde elektronik bankacılık faaliyetleri esnasında mutlaka Anti virüs kullandıklarını söyleyenlerin oransal dağılımı aşağıdaki gibidir: kararsızım %32, kesinlikle katılıyorum %16, katılıyorum %18, kesinlikle katılmıyorum %18 ve katılmıyorum %14'tür. Yüzde 1'lik bir kesim ise kesinlikle katılıyorum ve kararsızım şikkını beraber işaretlemiştir.

### 3.1.13. Elektronik Bankacılık İşlemlerinden Kredi Kartı Borcumu Ödüyorum Sorusunun Çözülmesi

Elektronik bankacılık işlemlerinde kredi kartını ödeyenlerin oranını bulmak amacıyla sorulan soruya verilen cevapların dağılımı aşağıdaki şekildedir.

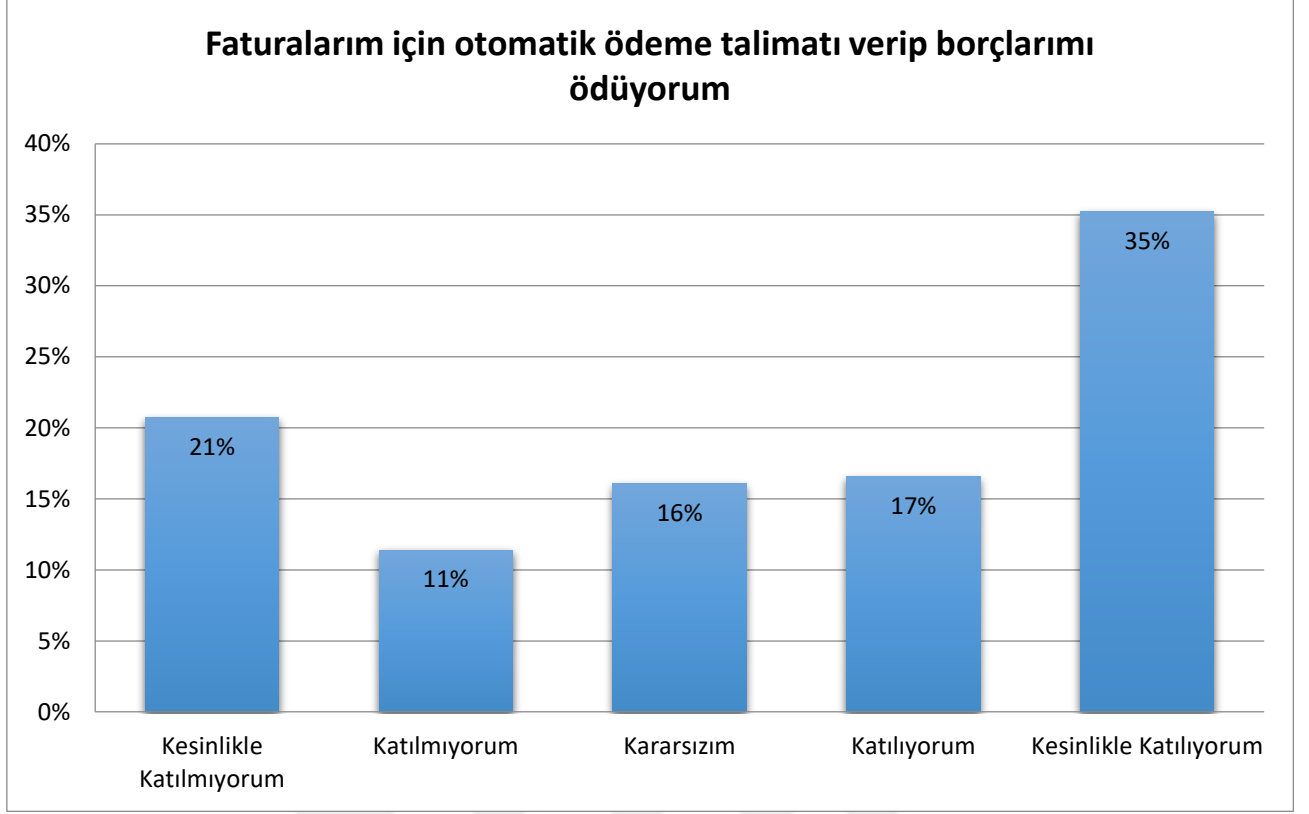


**Grafik 12.**Elektronik Bankacılık İşlemlerinden Kredi Kartı Borcumu Ödüyorum %

Elektronik bankacılık uygulamalarından olan banka kartı veya kredi kartına ödeme yapılması dikkat çeken bir uygulamadır. Çok kullanıldığı toplum tarafından kredi kartına bir yönelim olduğu düşünülebilir. Burada Kesinlikle katılıyorum şıkkının %53 oranında işaretlendiği görülmektedir. Katılıyorum ise %21 oranında işaretlenmiştir. Bu da toplamda %74'lük bir kesimin kredi kartları ödemesini elektronik bankacılık işlemlerinden yaptığı görülmektedir. Analizden anlaşıldığı üzere elektronik bankacılık kullanıcılar şubeye gitmeden kredi kartı borcunu elektronik bankacılık üzerinden ödemektedir. Bu durum müşteriler açısından zaman tasarrufu sağlarken banka şubeleri açısından iş yükünün azalması anlamına gelir.

### 3.1.14. Elektronik Bankacılık Faaliyetlerinin İçinde Faturalarım İçin Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Sorusunun Çözümlemesi

Otomatik Ödeme Talimatları bankaların müşterilerine sundukları yeni bir hizmet olup, Elektronik bankacılık üzerinden bu talimatın verilmesi durumu ise Elektronik Bankacılık alanına girmektedir. Müşterilerin bu seçeneği kullanmayı isteyip istemedikleri ise aşağıdaki oranlar ile görülebilir.

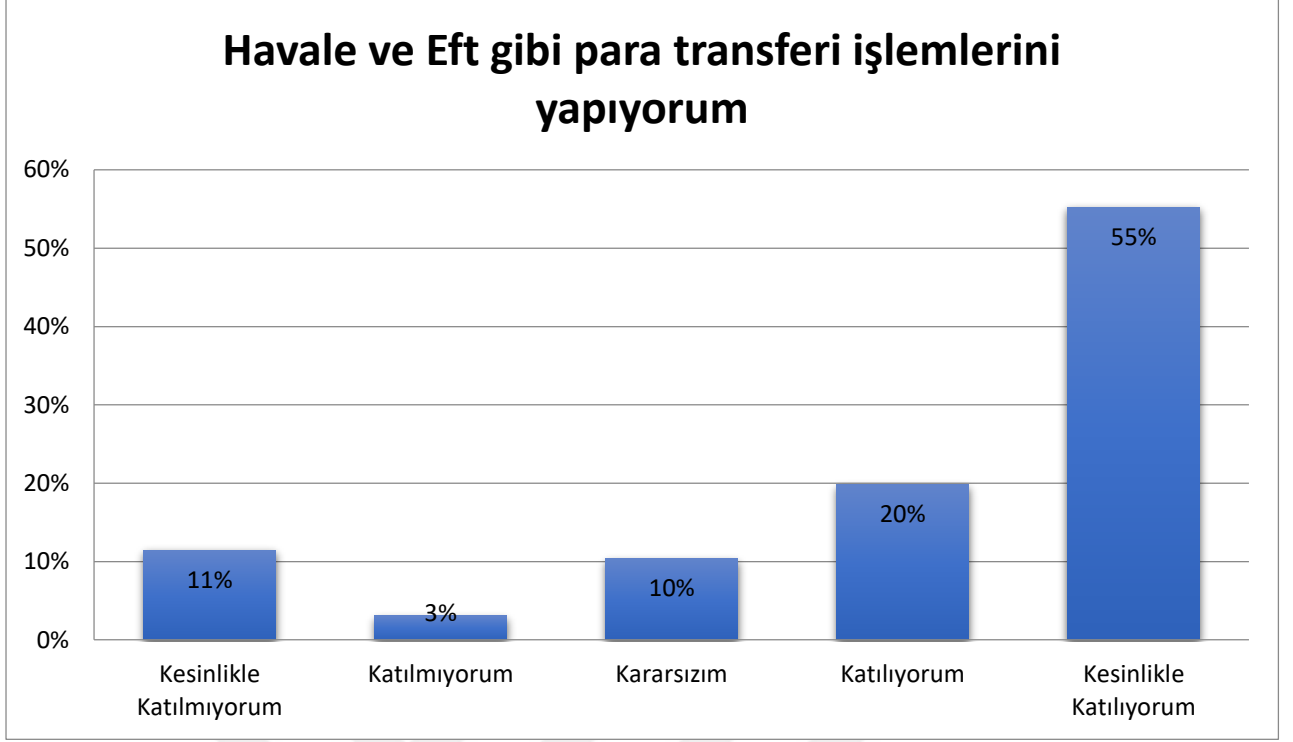


**Grafik 13.**Faturalarım İçin Otomatik Ödeme Talimatı Verip Borçlarımı Ödüyorum Diyen Elektronik Bankacılık Müşterilerinin oranları %

Burada verilen cevaplar hem Faturaları için otomatik ödeme kullanan müşterilerin oranına hem de Elektronik bankacılık alanında bu ürünü kullanmayı düşünen bankacılık müşterilerine ışık tutabilir. Buna göre; %35’lik bir anket kullanıcısının kesinlikle katılıyorum %17’lik kısmın ise katılıyorum şikkını işaretlediğin görülmüştür. Diğer şıklar ise birbirine yakın bir seyirdedir. Bu durum artık müşterilerin faturalarını kullandığı elektronik ortam üzerinden ödediğini göstermektedir. Bu oranın fazla olmasında gerek abonelik şirketlerinin promosyon teklifleri, gerekse bankaların müşterilere kredi kullandırırken faiz oranından avantaj sağlamasına yönelik sunulan tekliflerle arttığı söylenebilir.

### 3.1.15. Havale ve EFTGibi Para Transferi İşlemleriniYapıyorum

Para transferi işlemleri EFT ve Havale bankacılık müşterilerinin en sık kullandığı ürünlerdendir. Bunun yanında EFT işlemleri bankadan bankaya transfer olduğundan bankalar tarafından belirli saatler arasında yapılmasına izin verilmektedir. Bu şekilde EFT işlemlerinin Elektronik bankacılık üzerinden yapılırsa dahi işleme bankaların işlem yaptığı saatlerde alınacağı düşünülmüştür.

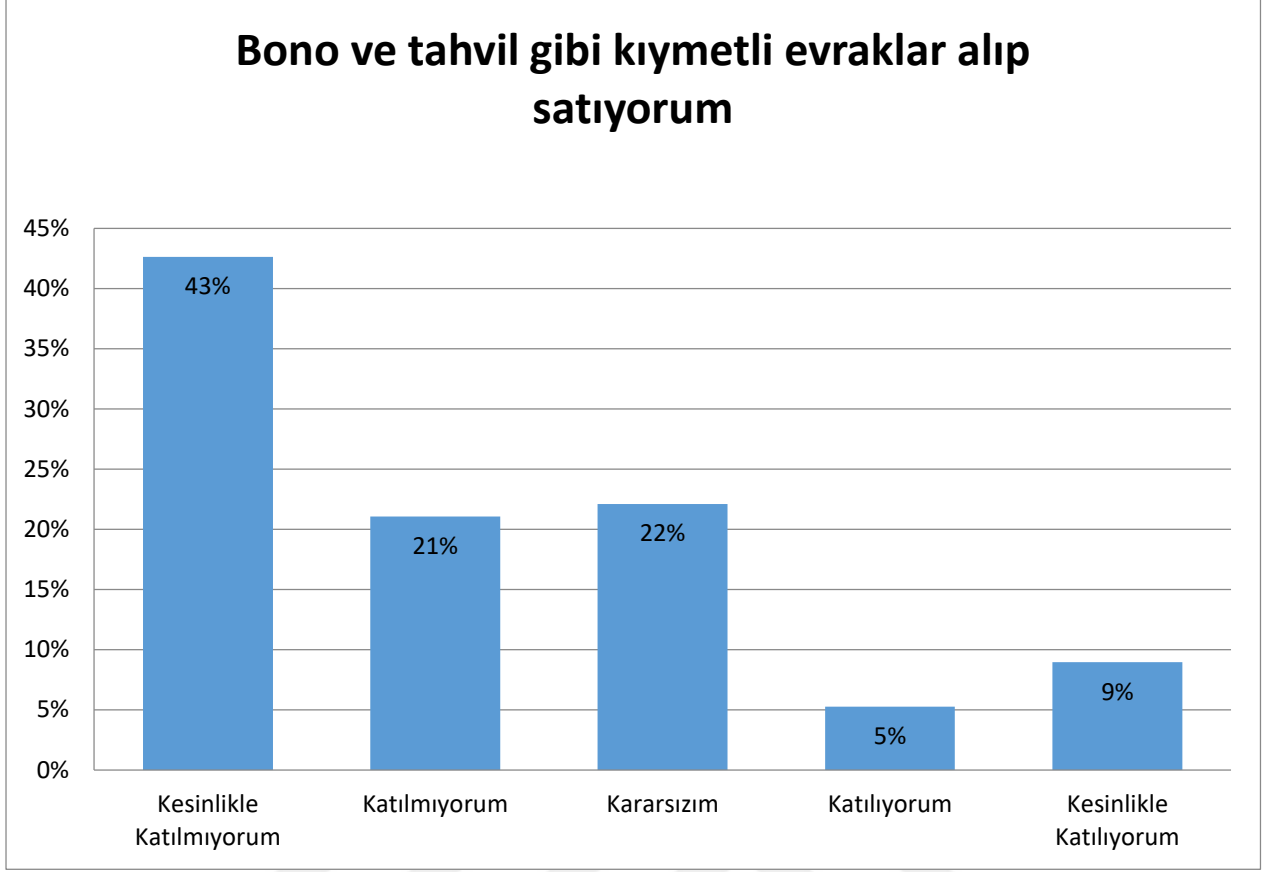


**Grafik 14.**Havale ve EFT Gibi Para Transferi İşlemlerini Yapıyorum Diyenlerin Oranı

Kamu bankası müşterilerinin ankete verdikleri cevaplar incelenirse %55 oranında Kesinlikle katılıyorum şıkkı işaretlenmiştir. Katılıyorum şıkkını işaretleyenlerin oranı ise %20'dir. Elektronik bankacılık işlemleri yapan müşterilerin bu uygulamayı daha çok EFT ve havale işlemleri için de kullandıkları görülmektedir.

### 3.1.16. Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evraklar Alıp Satıyorum Sorusunun Çözümlemesi

Elektronik bankacılık faaliyetleri yaygınlaşmadan önce Bono ve tahvil işlemleri genelde bankalar tarafından şubelerde yapılmaktaydı. Elektronik Bankacılık yaygınlaşmaya başladığında ise bunların da online olarak alınıp satılması için bir piyasa oluşmuştur. İşte bu piyasayı elektronik bankacılık uygulamaları üzerinden kullanan bankacılık müşterilerinin oranları araştırmaya göre aşağıdaki gibidir.

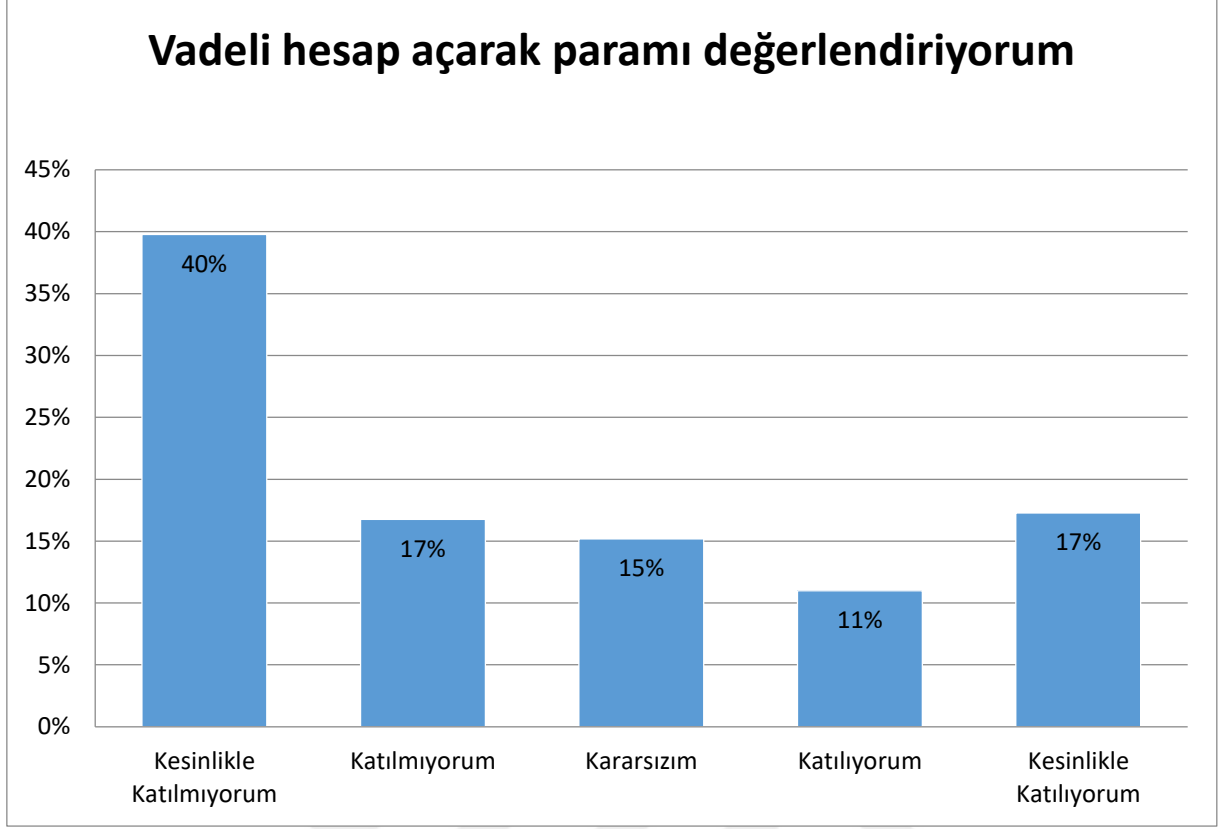


**Grafik 15.**Bono ve Tahvil Gibi Kıymetli Evraklar Alıp Satıyorum Diyenlerin Oranı %

Burada tablodan çıkarılan sonuçlara göre %43 oranında bir bankacılık müşterisinin Kesinlikle katılmıyorum şikkını işaretlediği ve Bono ve tahvil alım satımını elektronik bankacılık üzerinden yapmayı düşünmedikleri görülmektedir. Katılmıyorum diyen %21, karasızlar %22, katılıyorum %5 ve Kesinlikle katılıyorum %9 oranında seçilmiştir. Buradan elektronik bankacılık uygulamaları üzerinden bono ve tahvil alım satımının büyük oranda tercih edilmediği sonucu çıkmaktadır.

### 3.1.17. Vadeli Hesap Açarak Paramı Değerlendiriyorum

Bankacılık müşterilerinin vadeli hesap kontrollerini yapabilmek ve bu hesaplarını yönetebilmek için elektronik bankacılık ürünlerini kullanması bu bölümde incelenmektedir.



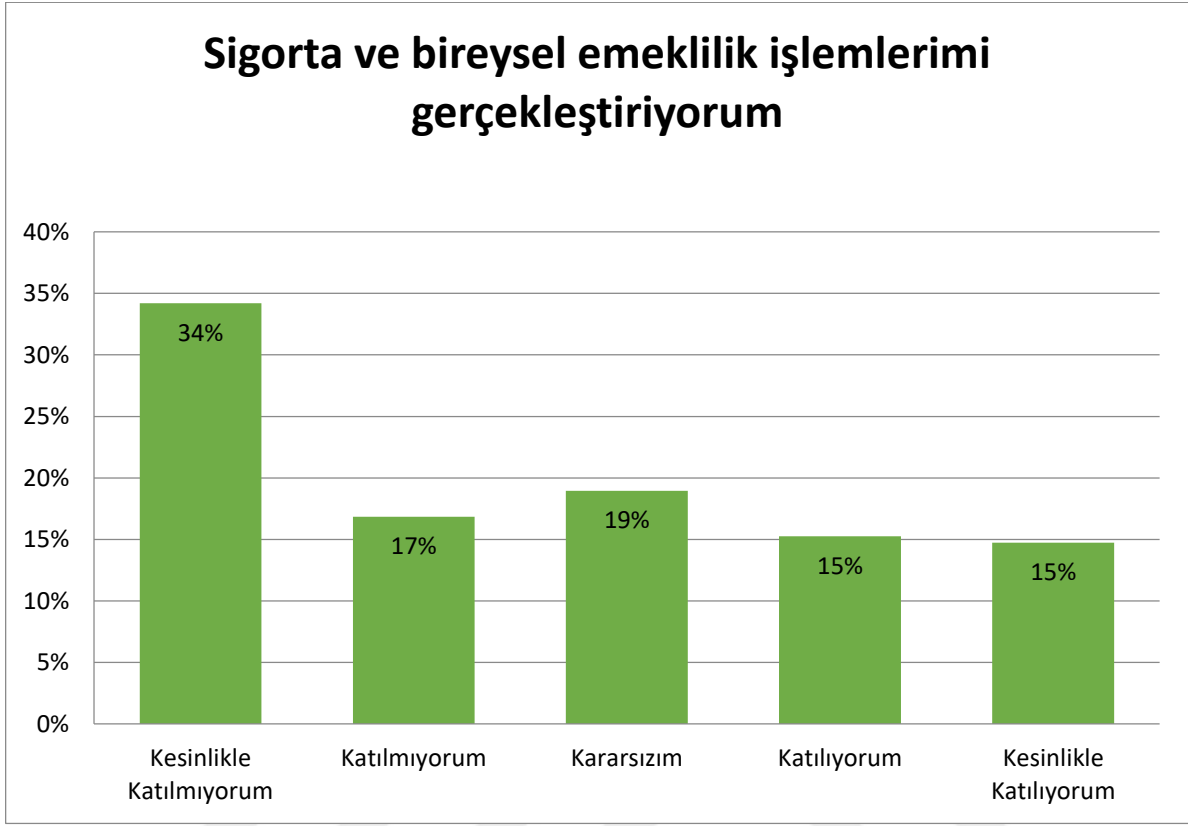
**Grafik 16.**Vadeli Hesap Açarak Paramı Değerlendiriyorum %

Kesinlikle katılmıyorum şıkkı %40 oranında katılmıyorum ise %17 oranında işaretlenmiştir. Buradan ulaşılabilecek sonuç ise; Türk toplumunda vadeli hesap açarak bunun idaresini elektronik bankacılık uygulamaları üzerinden parasının idaresini yapmaya istekli kesimin daha az bir oranda tercih edildiğidir. Bu durum bankacılık müşterilerinin elektronik bankacılık tercihlerine etki etmiştir.

### **3.1.18. Sigorta ve Bireysel Emeklilik İşlemlerimi Gerçekleştiriyorum**

Elektronik bankacılık üzerinden yapılabilecek bir diğer uygulama ise kullanıcılarının sigorta ve bireysel emeklilik işlemlerinin menüler içerisinde yapılabilesidir. Burada aşağıdaki tabloda bankacılık müşterilerinin sigorta ve bireysel emeklilik işlemlerini ne oranda Elektronik Bankacılık uygulaması üzerinden yapmayı tercih ettiğini gösterebilir. Birçok emeklilik şirketleri bankaların iştiraki olarak çalışmaktadır. Bu nedenle doğrudan elektronik bankacılık üzerinden gerek aylık ödemeler gerekse durum tablosunu elektronik bankacılık üzerinden izleyebilmektedir. Ayrıca birçok seyahat, sağlık, dask ve trafik sigortaları çevrimiçi

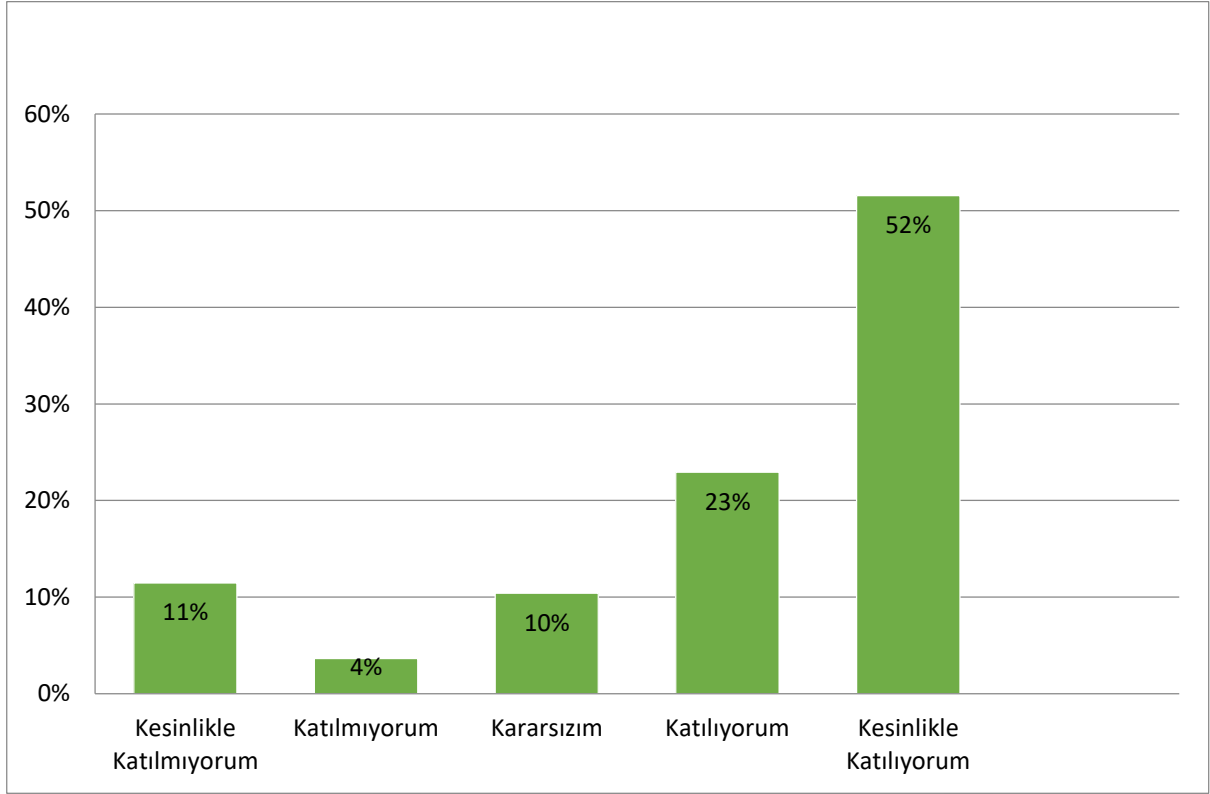
olarak elektronik bankacılık uygulamalarından kolaylıkla yapılabilmektedir. Bu durum müşterilerin şubeye yada ofise gitmeden işlem yapmasına imkân verir.



**Grafik 17.** Sigorta ve Bireysel emeklilik işlemlerini Elektronik bankacılık ürünleri üzerinden gerçekleştiren bankacılık müşterilerinin oranı %

Tablo incelendiğinde Kesinlikle katılmıyorum şikkının %34 oranında işaretlendiği görülmektedir. Burada dikkat edilmesi gereken durum sigorta ve bireysel emeklilik gibi işlemlerin bankacılık müşterileri tarafından daha çok yüz yüze işlem yaptırmayı tercih ederek kullandığı bir yöntem olarak dikkat çekmesidir. Kararsız olanların oranı %19, katılmıyorum diyenlerin oranı %17, katılıyorum diyenlerin oranı %15 ve kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranı ise %15'tir. Bu tabloya göre müşterilerin büyük bir kısmı bu işlemler için elektronik bankacılık üzerinden işlem yapmadığını belirtmiştir.

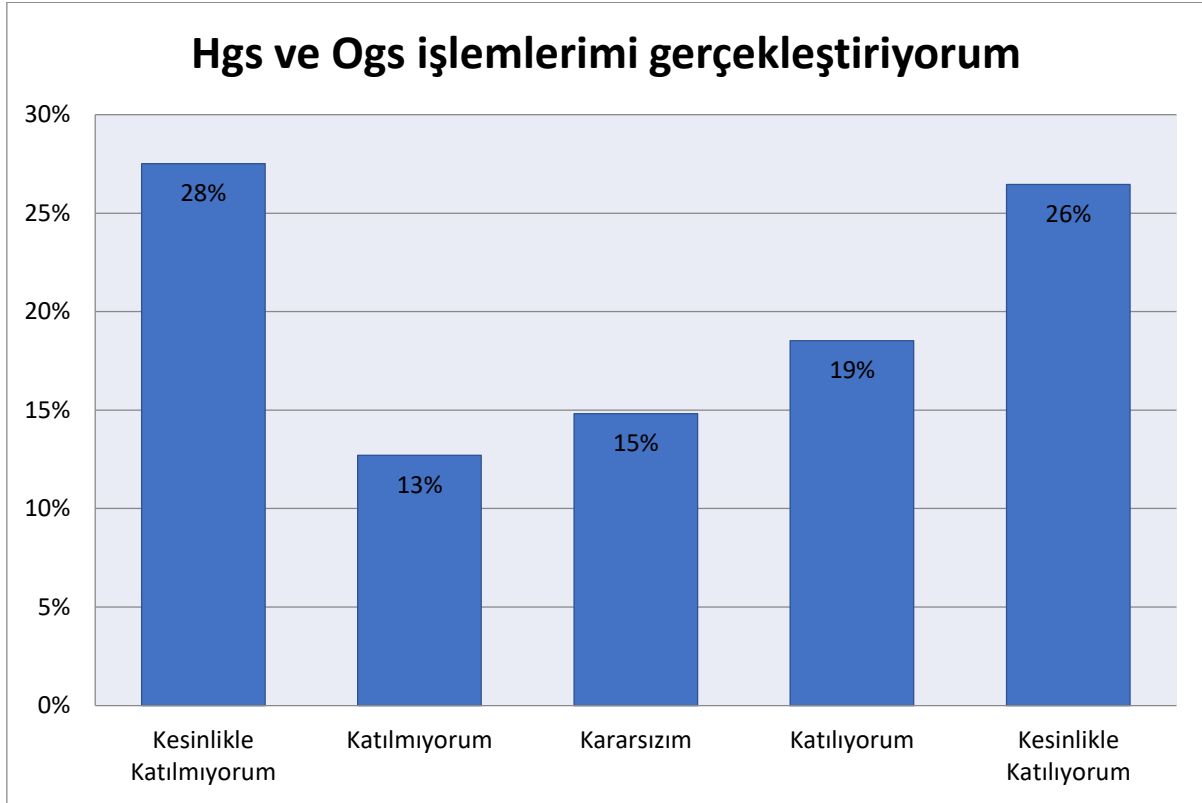
### 3.1.19. Hesap Hareketlerimi İzlemek İçin Kullanıyorum



**Grafik 18.**Hesap hareketlerimi izlemek için kullanıyorum diyenlerin oranı %

Grafikte görüldüğü üzere elektronik bankacılık alanında hesaplarının kontrolünü sağlayan bankacılık müşterilerinin oranı görülmektedir. Kesinlikle katılıyorum şikkını işaretleyenlerin oranı %51, katılıyorum diyenlerin oranı %23'tür. Buradan anlaşılacak sonuç, elektronik bankacılığını kullanan müşterilerin büyük bir bölümünün hesaplarındaki hareketlilikleri kontrol edebilmek için Elektronik bankacılık ürünlerini kullandığıdır.

### 3.1.20. HGS ve OGS İşlemlerimi Gerçekleştiriyorum Sorunun Çözülmesi



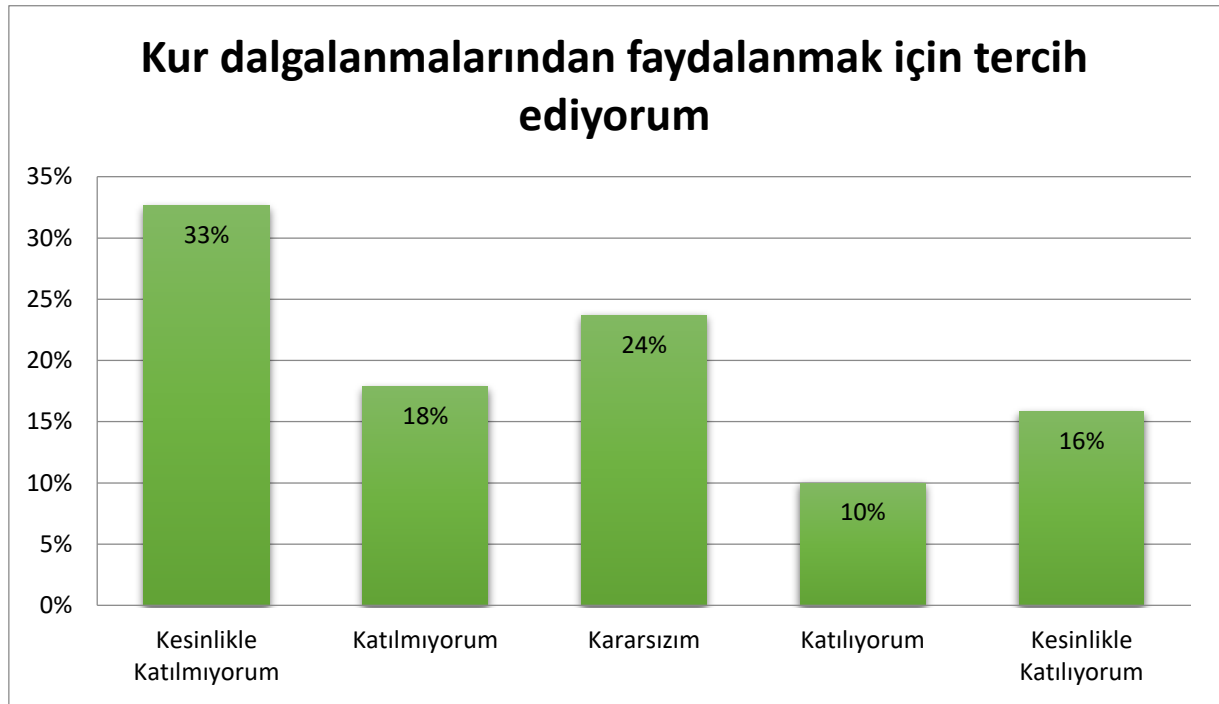
**Grafik 19.** HGS ve OGS İşlemlerimi Gerçekleştiriyorum

Hgs ve Ogs işlemleri de otoyol ve köprülerin kullanımı sırasında gerekli ürünlerdir. Bu nedenle bankaların bunlara aracılık ettiği ve bu işlemlerin bankalar tarafından da yapılabildiği bilinmektedir. Ancak bunların Elektronik bankacılık alanında yapılmaya başlanmasıyla ne oranda Elektronik Bankacılık müşterileri tarafından tercih edildiği aşağıdaki gibi incelenmiştir.

Kesinlikle katılmıyorum diyenler %27 ve Kesinlikle katılıyorum diyenler ise %26 olarak dikkat çekmektedir. Katılıyorum şikkını işaretleyenler %18 ve katılmıyorum ise %13'tür. Kararsızlar ise %15 oranında kalmıştır. Bu durumda HGS ve OGS kullanımını Elektronik Bankacılık sistemleri üzerinden yapmak isteyen müşterilerin daha büyük oranda görünmesine rağmen genelde bakıldığında tercih edenler ve etmeyenlerin dağılımı eşitlik gösterebilir.

### 3.1.21. Kur Dalgalanmalarından Faydalanmak İçin Tercih Ediyorum Sorusunun Çözümlemesi

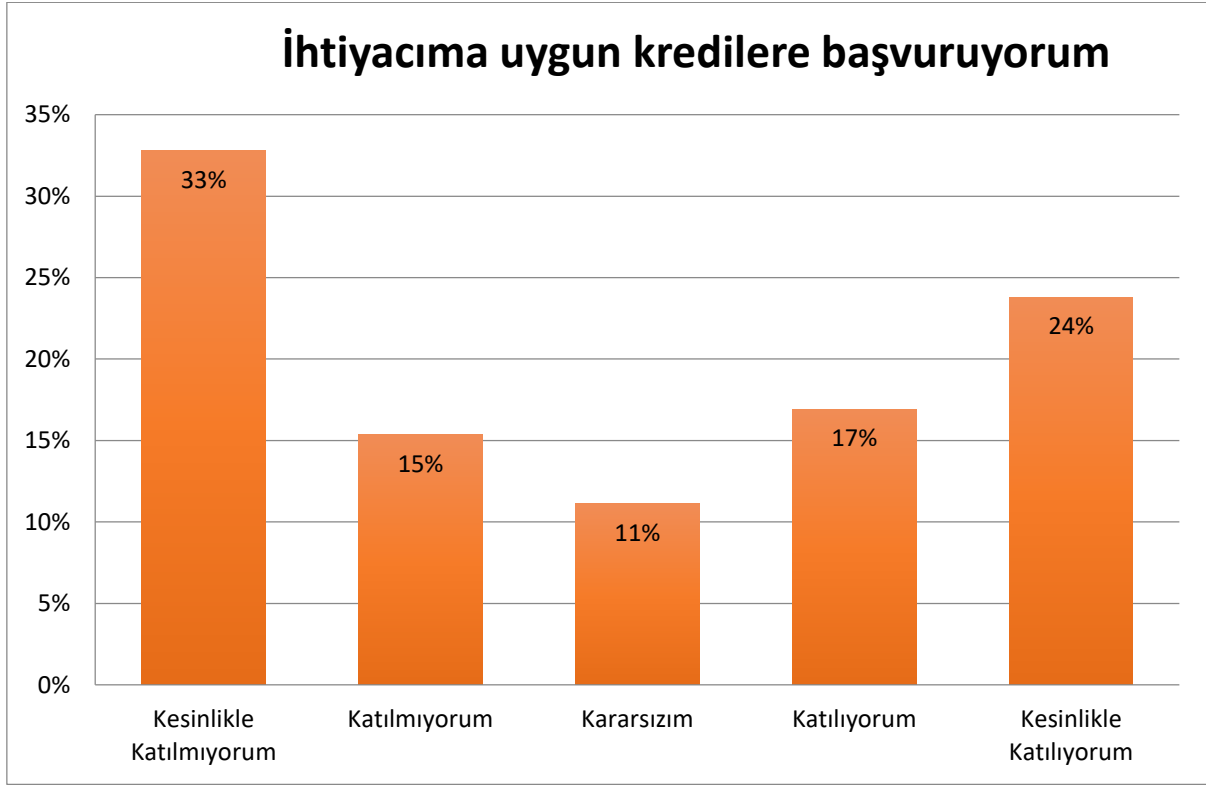
Bankacılık müşterilerinin Elektronik Bankacılık uygulamalarını kullanırken parasını değerlendirmek istediği bilinmektedir. İşte burada kur dalgalanmalarını fırsata çevirerek kazanç sağlamak isteyen bankacılık müşterilerinin tercihleri incelenmektedir.



**Grafik 20.** Kur dalgalanmalarından faydalanmak için tercih ediyorum %

Bankacılık faaliyetlerinin içerisinde kazanç sağlamak isteyen Elektronik Bankacılık müşterileri dikkat çekmektedir. Bu alanda Elektronik Bankacılık ise müşterilerine mekândan ve zamandan bağımsız işlem yapabilme kolaylığı sağlamaktadır. Ancak grafik incelendiğinde bankacılık müşterilerinin %33'lük bir kesiminin kesinlikle katılmıyorum %18'lik bir kesimin ise katılmıyorum dediği görülmektedir. Bu da araştırmada ankete katılan müşterilerin tercihlerinin büyük oranda kur dalgalanmalarıyla alakalı işlemleri Elektronik Bankacılık üzerinden yapmayı tercih etmedikleri anlamına gelmektedir.

### 3.1.22.İhtiyacıma Uygun Kredilere Başvuruyorum Sorusunun Çözümlemesi

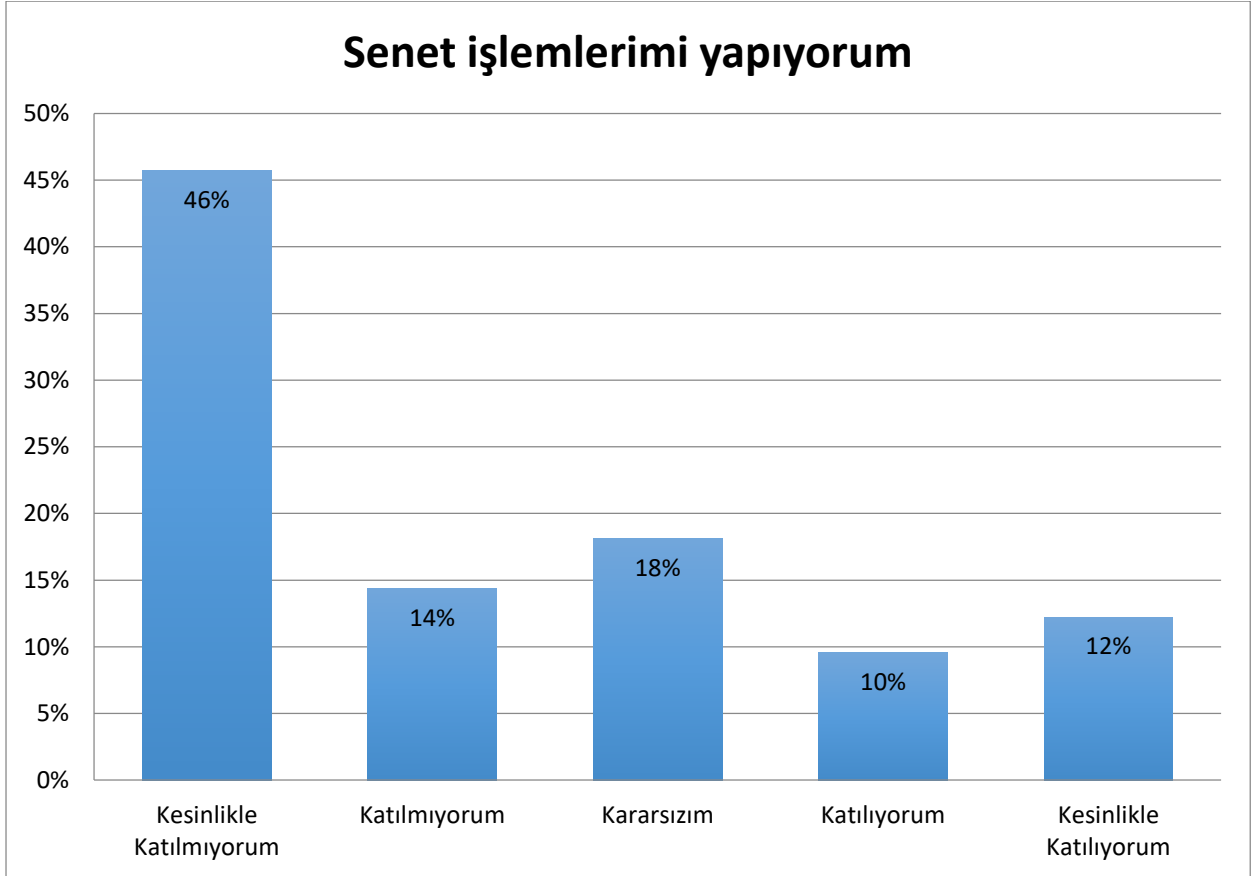


Kredi dağıtımı bankaların kazançlarında önemli bir gelir kaynağıdır. Bu nedenle banka müşterilerine sunulan kredi kullanım hizmetinin yaygın ulaşılabilirlik oranına sahip olması da banka için önem taşımaktadır. Aşağıda Elektronik Bankacılık hizmetini kullanan müşterilerin kredi başvuruları yaparken Elektronik bankacılığı uygulamalarını tercih etme oranlarını göstermektedir.

Ankete göre %33'lük bir bankacılık müşterisinin kesinlikle katılmıyorum, %24'lük bir müşteri kitlesinin ise kesinlikle katılıyorum şikkını işaretledikleri görülmektedir. Bunun yanında katılıyorum diyen %17, Katılmıyorum diyen %15 ve kararsızlar ise %11'dir. Bu durumdan anlaşılan Elektronik Bankacılık müşterilerinin daha yüksek oranda kredi ihtiyaçlarını şubelerden veya diğer bankacılık hizmetlerinden başvurarak kullanmayı tercih ettikleridir. Bunun yanında yarıya yakını da Elektronik Bankacılık hizmetleri üzerinden kredi kullanabileceği olanakları takip ederek başvuru yapmayı tercih etmiştir.

### 3.1.23. Senet İşlemlerimi Yapıyorum Sorusunun Çözümü

Senet işlemlerini bankalar üzerinden yapan müşteriler elbette ki bulunmaktadır. Ancak Elektronik Bankacılık alanındaki uygulamalar kullanılarak bu hizmetlere ulaşım sağlanması da mümkündür. Aşağıdaki tabloda bu şekilde işlem yapmayı tercih edenler ve etmeyenlerin oranı belirlenmiştir.

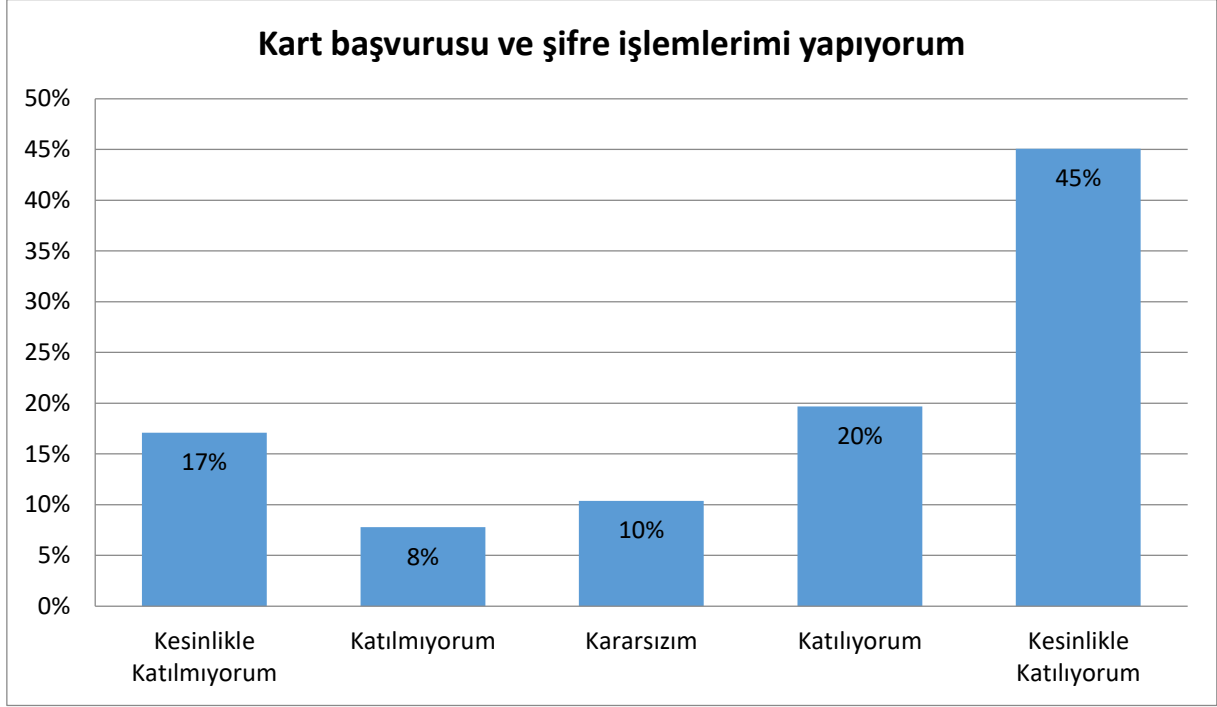


**Grafik 21.** Senet İşlemlerimi Yapıyorum Diyenlerin Oranı %

Grafik incelendiğinde %46'lık ezici bir çoğunluğun kesinlikle katılmıyorum ve %14'lük bir kesimin de katılmıyorum dediği görülmüştür. Senet işlemlerinin Elektronik Bankacılık üzerinden yapılması ankete katılan müşteriler tarafından benimsenen bir tercih olmadığı anlamı çıkarılmaktadır.

### 3.1.24. Kart Başvurusu ve Şifre İşlemlerimi Yapıyorum Sorusunun Çözümü

Kredi kartı ve banka kartı işlemlerinin halledilmesi Şube, ATM veya Elektronik Bankacılığı üzerinden ya da Telefon bankacılığı ile yapılabilen bir hizmettir. Bunun yanında Elektronik Bankacılığı uygulamaları işlemler çok daha zahmetsiz olarak yapılabilmektedir.



**Grafik 22.** Kart başvurusu ve şifre işlemlerimi yapıyorum diyenlerin oranı %

Grafikten görülebileceği gibi; %45 oranında Kesinlikle katılıyorum işaretlendiği, %20 oranında katılıyorum dendiği görülmektedir. Bu durumda Elektronik Bankacılığı alanında yüksek oranda banka ve kredi kartlarının başvuru ve şifre işlemlerinin yapılması tercihinin gerçekleştiği söylenebilir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **SONUÇ ve ÖNERİLER**

Araştırma kamu ve özel banka müşterileri ayrımı yapılarak müşterilere daha önceden hazırlanan sorularla oluşturulmuştur. Elektronik bankacılık alanındaki ölçüm sorularının banka şubesi içerisindeki müşterilerden alınan cevaplarının analizi yapılmıştır. Burada en önemli faktör elektronik bankacılık alanının bankacılık faaliyetlerini yakından takip eden asıl banka müşterileri tarafından benimsenerek kullanımının gerçekleşmesidir. Ayrıca olumlu görüşlerin ağırlıkta olduğu ve sorulara genelde olumlu cevapların verildiği görülmüştür.

Çalışma içerisinde müşteri istek ve tercihlerinin Elektronik Bankacılığı alanındaki yansımalarının ölçülebilmesi adına kamusal banka müşterilerine anket çalışması yapılmıştır. Ankete katılanların %67'si Erkek, %33'ü ise kadındır. Bunun yanında %40'ının 26-35 yaş aralığı içerisinde Diğerleri; %20'si 36-45 yaş, %13'ü 46 yaş ve üzeri olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca anket uygulanan müşterilerin eğitim durumu incelendiğinde; Lisans eğitimi almış olan %37, %30'luk bir müşterinin ise lise mezunu, %14'lük bir kesimin Ön lisans mezunu olduğu, %9 Ortaokul mezunu, %7 Yüksek Lisans Mezunu ve son olarak en az orana sahip %3'lük ilkokul mezunu kullanıcılara uygulanmıştır.

Elektronik bankacılık ürünlerinin kullanıcıların verdiği cevaplardan yola çıkılarak oluşturulan tablolarındaki analizleri her soru için ayrı ayrı yapılmıştır. Burada en önemli faktör insan beğenilerinin değişiklik gösterebilmesi yanında mobilite unsurunun ve yedi-yirmi dört saat ulaşılabilirlik unsurunun elektronik bankacılığa vermiş olduğu avantajın müşteriler tarafından farkında olunduğunun tespitidir. Bu da kullanım avantajı sunan Elektronik bankacılığın müşteriler tarafından zamandan ve mekandan tasarruf sağlayarak elde ettikleri avantajın dile getirilmesi ile gözlemlenmiştir.

Kamu bankası şubesi içerisinde yapılan anket çalışması verilerine göre Gaziantep ilindeki kamu ve özel banka müşterilerinin ve ayrıca şubeye gelen potansiyel müşterilerin elektronik bankacılığa bakış açılarının olumlu olduğu gözlemlenmiştir. Bunun yanında yapılan işlemlerin kullanımlarına uygun olup olmadığına göre memnuniyetleri farklılıklar gösterse bile çok kullandıkları bir bankacılık ürününün Elektronik bankacılık alanında da kullanımı yaygındır. Ayrıca bankaların çok sayıda işlem aldığı standart hizmetleri elektronik bankacılık alanında da yüksek rağbet görmektedir.

Elektronik bankacılığı kullanan anket kullanıcılarının elektronik bankacılık uygulamalarının iyileştirilmesine duyarlı oldukları görülmüştür. Burada müşteri memnuniyeti sağlanması gereken bankaların elektronik alandaki yenilikleri ve giderilmesi gerekli eksiklikleri

ivedi tespiti ve hayata geçirmesi veya düzeltmesi elektronik bankacılık kullanıcılarının banka tercihini etkileyebilir.

Kamu bankalarında yapılan anket araştırma verilerine göre elektronik bankacılık müşterilerinin internet üzerinden veya mobil olarak işlem yapmayı doğru buldukları, güven duymadıkları bankacılık işlemlerinde ise elektronik bankacılık uygulamalarını da kullanmayı tercih etmedikleri görülmektedir. Bunun yanında bütün bankacılık müşterilerinin aynı görüşe sahip olduğu söylenemez. Ağırlıklı müşterilerin tercihleri bu yönde olmakla birlikte, standarda uymayan cevapların da var olduğu gözlemlenmektedir.

Elektronik bankacılığın normal bankacılık hizmetlerine oranla avantaj sağladığı zaman, mekân, sermaye, işgücü ve en önemlisi tercih edilebilirlik avantajları güncel dönemde tercih edilebilirlik oranını arttırmaktadır. Bu alanda sorulan sorulara kamusal banka müşterilerinin çoğunluğunun olumlu yaklaştığı görülmektedir.

Elektronik banka ortamında hesap hareketini izleme analizi ankette yer alan kullanım sebebi sorularında ve hemde sık kullanılan işlemler sorularında sorulmuştur.

Araştırmaya göre müşteriler güven ve merak duydukları için anlık olarak, bankacılık hareketlerini izleyebilmektedir. Araştırmanın öncesinde rastgele seçilen 20 gözlemciye oluşturulmuş güvenilirlik analizi de bize olumlu bir sonuç vermiştir. Ayrıca araştırmada eğitim düzeyi elektronik bankacılık kullanımında önemli bir etkidir. Kullanıcılar arasında en çok lisans düzeyi eğitim görmüş müşterilerin fazla olması eğitim düzeyi arttıkça elektronik bankacılığa duyulan güven ve memnuniyetin arttığını göstermektedir. Yaş yüzdelerine baktığımızda 18 ve 35 yaş arasındaki kullanım oranlarının daha fazla olduğu gözlemlenmektedir. Bu durumun değişmesi ve tüm yaş gruplarına yayılması için bankaların itina ile her yaş grubundan müşterilerine elektronik bankacılığı gerek reklam gerekse de sadece elektronik bankacılık üzerinden yapılan bazı işlemler ortaya çıkararak tüm müşterilerin elektronik bankacılık uygulamalarını kullanmaları için çalışması gerekmektedir. Yine bir başka memnuniyet araştırmasına baktığımızda ilk göze çarpan kullanmış oldukları uygulamaların sade ve anlaşılır olduğu sorusuna verilen cevaplardır. Bu soruda kullanıcıların % 33'ü katılıyorum % 40'ı kesinlikle katılıyorum diyerek memnun olduklarını ortaya çıkarmışlardır. Elektronik bankacılıkla ilgili müşterilerin yaşadıkları sorunlara hızlı bir geri dönüş almak için müşteri temsilcilerden olumlu aksiyon alma oranları kesinlikle katılıyorum diyenlerin oranları % 36 katılıyorum diyenlerin oranları % 26 bir oranla oldukça tatmin edicidir.

Yapılan analizler neticesinde müşteri temsilcilerinden sorun çözümüne dair kamu bankalarının daha önde olduğunu, kullanılan elektronik bankacılık uygulamalarında en çok özel bankaların uygulamalarının daha anlaşılır ve sade olduğunu, elektronik bankacılık

uygulamalarını özel banka müşterilerinin kamu bankası müşterilerine göre kimseden yardım almadan tek başına daha çok kullandıklarını, elektronik bankacılık uygulamalarında dolandırıcılık üzerine hem kamu hemde özel bankaların birbirine yakın oranda dolandırıcılık kaygısı taşıdıklarını, zamandan ve sermayeden fayda sağladığını düşünenlerin ise kamu banka müşterilerinde daha fazla olduğunu ve elektronik bankacılık işlemlerinde virüs programı kullanan kişilerin sayısının hem özel hemde kamu müşterilerinde az görüldüğü gözlemlenmiştir.

Tüm bu sonuçların gösterdiği şey, müşteri memnuniyetini ve sadakatini daha fazla arttırmak için bankaların elektronik bankacılığı alanında müşterilere yönelik bilişim teknolojilerini hızlıca yenileyip kaliteyi artırarak müşterilerin memnuniyetini daha fazla arttırmaya yönelik olmalıdır. Ortaya çıkan durumda hizmetin kalitesi ve memnuniyet açısından sadakat arasında son derece önemli bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Araştırmada kamu bankalarının müşteri nezdinde daha güvenilir olması müşterilerin tercihini ve memnuniyetini arttırmaktadır.

## KAYNAKÇA

- Adıgüzel, G. (2009). *Güvenlik endişesinin internet bankacılığı kullanımına etkisi ve vakıfbank müşterilerine yönelik bir araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Akata, K. G., Dikdak, S. ve Kırbas, İ. (2015), Bilgi teknolojilerinin toplum ve işletmeler üzerindeki etkileri, *İnet-Tr' 15, XX. Türkiye'de internet konferansı*, Aralık, İstanbul Üniversitesi.
- Aksoy, T. (1998). *Çağdaş bankacılıktaki son eğilimler ve Türkiye'de uluslar üstü bankacılık*, SPK Yayınları, Ankara.
- Aliyeva, B. (2016). Bankacılık sisteminde internetin olumlu ve olumsuz yönleri, *İnönü Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 5, Sayı 1, 2016, ss. 237-252.
- Altunışık, R. (2008), Anketlerde veri kalitesinin iyileştirilmesi için öntest (pilot test) yöntemleri, *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, Sayı: 02, Haziran, ss. 1-17.
- Anton, G. (2014). *The Impact of internet banking on the use of banking services*, Unpublished Master's Thesis, School of Economics, Kyiv.
- Ashalley, E. ve Quaye, I. (2015), *Elektronik bankacılık ve müşteri memnuniyeti: gana'dan amprik kanıtlar*, [https://www.academia.edu/14532735/Electronic\\_Banking\\_and\\_Customer\\_Satisfaction\\_Empirical\\_Evidence\\_from\\_Ghana](https://www.academia.edu/14532735/Electronic_Banking_and_Customer_Satisfaction_Empirical_Evidence_from_Ghana)
- Balcı, Y. (1989). Yeni teknolojileri bankacılıkta istihdam miktarına etkileri konusundaki araştırmaların metod bakımından tahlili. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, C.47, S.1-4, ss.9-18
- Bayoğlu, S. (2010), *Türkiye'de internet bankacılığı adaptasyonunu etkileyen faktörlerin teknoloji organizasyon-çevre modelleri ile araştırılması*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul.
- Bilgin, Ş. (2013). *Banka müşterilerinin internet bankacılığına ilişkin yaklaşımlarının veri madenciliği teknikleri ile incelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

- BKM, (2019). *İnternet istatistik tablo bilgisi*, <https://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/>, Erişim Tarihi: 12.06.2019.
- Çakmak, A. Ç., Güneşer, T. ve Terzi, H.. (2011). Bankaların müşterilerine sunduğu internet bankacılığı hizmetinin müşteriler tarafından değerlendirilmesi: karabük şehir merkezinde uygulama, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 31 Yıl:2011/2, ss.1-30
- Çiftçi İ. (2007). *What are the issues facing the banking industry in Turkey In respond to the advent of internet banking services?*, MBA, Department Of Business Administration, Ankara.
- Durucu M. (2013). *Kullanıcıların internet bankacılığı sitesi tercihlerinde kullanılabilirlik ve fonksiyonelliğin etkilerinin analizi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Howcroft, B., Hamilton, R. and Hewer, P. (2002). Consumer attitude and the usage and adoption of home-based banking in the United Kingdom, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 20 No. 3, pp. 111-121
- Karasar, N. (2002). *Araştırmada rapor hazırlama*, 19. Baskı, Nobel Yayın ve Dağıtım, Ankara.
- Okumuş, A Bozbay, Z. ve Dağlı, R.M. (2010). Banka müşterilerinin internet bankacılığına ilişkin tutumlarının incelenmesi, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 36, Ağustos-Aralık 2010 ss.89-111
- Özkan T. (2012). *İnternet bankacılığı kullanımını etkileyen faktörler: atatürk üniversitesi personeli üzerine bir uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Pace, D. (2016). *Customer's perceptions towards online banking services in Malta*, unpublished master's thesis, University of Malta, Malta.
- Polatoğlu, V. N. and Ekin, S. (2001). An empirical investigation of the Turkish consumers' acceptance of Internet banking services, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 19, No. 4, pp. 156-165
- Süzen, E (2016). *Türkiye'de banka müşterilerinin internet bankacılığına yaklaşımlarının incelenmesi üzerine bir araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.

- Şahin, L., Çetin, B. I., ve Yıldırım, K., (2009). Bilişim teknolojilerindeki gelişmeleri işletme strateji maliyetleri üzerindeki etkisi, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, C.0, S.56, ss.547-573
- TBB (2015).*Bankacılıkta dolandırıcılık eylemleri tespit ve önleme yöntemleri*, <https://www.tbb.org.tr/gec/KTPV14.pdf>, e.t.: 15.07.2019
- TCMB, (2011). *Türkiye’de kredi kartı Piyasası*, <https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/>, e.t.:10.05.2019
- Uçar, N., (2006).*SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*, (Ş. Kalaycı, Edt.), Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti., Ankara.
- Uysal, Y. (2017).*Mali piyasalar, ödeme ve elektronik para sistemleri*, İller Bankası Anonim Şirketi, Uzmanlık Tezi, Ankara.
- Uzundağ, Ş. (2013). *Türkiye’de internet bankacılığının gelişimi ve internet bankacılığına ilişkin tüketici davranışları analizi: Aydın ili merkezinde görev yapan öğretmenlerüzerine bir araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Vakıfbank, (2018).*2018 yılı ekim- kasım- aralık ayları vakıfbank elektronik bankacılık müdürlüğü verileri*, Vakıfbank Genel Müdürlüğü Elektronik Bankacılık Müdürlüğü, İstanbul.
- Yi-shun, W., Yu-min, W., Hsin-hui L. and Tzung-ı T., (2003). Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 14, No. 5, pp. 501-519.

## EKLER

### EK 1. Anket Formu

#### ANKET FORMU

Bu araştırmanın amacı “**Kamu ve Özel Banka müşterilerinin elektronik bankacılığa güveni ve elektronik bankacılığın tercih edilme nedenleri hakkında hakkında bir araştırma olup daha çok kamu bankası örneği açısından incelemektir.**”Anket sonuçları **Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde** hazırlanan bir yüksek lisans tez çalışması için kullanılacaktır. Anket sadece akademik amaçlarla kullanılacak olup, verilen bilgiler kesinlikle gizli kalacaktır. Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

**Vedat Yılmaz**

**DANIŞMAN: Dr. Öğr. Üyesi Z.VİLDAN SERİN**

## ANKET

### Demografik Özellikler

**Cinsiyetiniz:** Kadın ( ) Erkek ( )

**Yaşınız:** 18-25 ( ) 26-35 ( ) 36-45 ( ) 46 ve üzeri ( )

**Medeni Haliniz:** Bekâr ( ) Evli ( )

**Öğrenim Durumunuz:** İlkokul ( ) Ortokul ( ) Lise ( ) Ön Lisans ( ) Lisans ( ) Yüksek Lisans ( ) Doktora ( )

**Banka müşterisi olma süreniz:** 1-5 ( ) 6-10 ( ) 11-15 ( ) 16 ve Üzeri ( )

**Aylık Ortalama Geliriniz:** 0- 2000 TL ( ) 2001-3000 tı ( ) 3.001-4.500 TL ( ) 4.501-5.500 TL ( ) 5.501-6.500 ( ) 6.501 TL ve Yukarısı ( )

### Kesinlikle Katılmıyorum(1)

**Katılmıyorum (2)**

**Kararsızım (3)**

**Katılıyorum (4)**

**Kesinlikle Katılıyorum (5)**

Digital bankacılık uygulamalarını hangi sıklıkla kullanırsınız?

a) Haftada bir b) ayda bir c) hergün d) her saat

Elektronik bankacılık alanında hangi tür bankacılığı tercih edersiniz?

a) Kamu Bankaları (Halkbank, Ziraat Bankası, Vakıf Bank)

b) Özel Bankalar (TEB, Garanti, QNB Finans, İş Bankası, Deniz Bank, Yapı Kredi, Odeo Bank)

c) Hem Kamu Hem Özel Banka

<b>Elektoronik Bankacılık Kullanım Sebepleri</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.Elektronik bankacılıkta yaşadığım sorunlarla ilgili müşteri temsilcilerinden hızlı aksiyon alıyorum.	1	2	3	4	5
2.Kullandığım elektronik bankacılığın ara yüzü sade ve anlaşılırdır.	1	2	3	4	5
3.Digital bankacılık işlemlerimi kimseden yardım istemeden hallediyorum.	1	2	3	4	5
4.Elektronik bankacılığı alanında dolandırıcılık işlemlerinin yaygın olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
5.Elektronik bankacılığı bana zamandan ve sermayeden tasaarruf sağlıyor.	1	2	3	4	5
6.Elektronik bankacılığı işlemlerimin güvenliği için mutlaka virüs programı kullanıyorum.	1	2	3	4	5

**Kesinlikle Katılmıyorum(1)**

**Katılmıyorum (2)**

**Kararsızım (3)**

**Katılıyorum (4)**

**Kesinlikle Katılıyorum (5)**

<b>Elektronik Bankacılıkta Sık Kullanılan İşlemler</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.Elektronik bankacılık işlemlerinden kredi kartı borcumu ödüyorum.	1	2	3	4	5
2.Faturalarım için otomatik ödeme talimatı verip borçlarımı ödüyorum.	1	2	3	4	5
3.Havale ve Eft gibi para transferi işlemlerini yapıyorum.	1	2	3	4	5
4.Bono tahvil gibi kıymetli evraklar alıp satıyorum.	1	2	3	4	5
5.Vadeli hesap açarak paramı değerlendiriyorum.	1	2	3	4	5
6.Sigorta ve bireysel emeklilik işlemlerimi gerçekleştiriyorum.	1	2	3	4	5
7.Hesap hareketlerini izlemek için kullanıyorum.	1	2	3	4	5
8.Hgs ve Ogs işlemlerimi gerçekleştiriyorum.	1	2	3	4	5
9.Kur dalgalanmalarından faydalanmak için tercih ediyorum.	1	2	3	4	5
10. Yatırım amaçlı altın alış-satışı yapıyorum.	1	2	3	4	5
11.İhtiyacıma uygun kredilere başvuruyorum.	1	2	3	4	5
12. Senet işlemlerimi yapıyorum.	1	2	3	4	5
13.Kart başvuru ve şifre işlemlerimi yapıyorum.	1	2	3	4	5