

# Bankacılık sektöründe dijitalleşme düzeyinin dijital bankacılık uygulamalarına etkisi

## *The effect of digitalisation level on digital banking practices in the banking sector*

Tuğba Bilcan<sup>1</sup> 

Nur Dilbaz Alacahan<sup>2</sup> 

<sup>1</sup> Accounting and Finance Personnel, Hidrojen Peroksit A.Ş. , Bankacılık ve Finans Anabilim Dalında Yüksek Lisans Mezunu, Türkiye, e-mail: tubabilcan1@gmail.com

<sup>2</sup> Prof. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Bankacılık ve Finans Anabilim Dalı, Türkiye, e-mail: n\_dilbaz@comu.edu.tr

### Öz

Bankacılık sektörü sürekli gelişmekte ve değişmektedir. Her gün farklı değişimlerin devam ettiği bu sektör aynı zamanda gelişen teknolojiler ile birleşerek dijitalleşme üzerine birçok yenilik ortaya koymaktadır. Türkiye'deki bireylerin bu konudaki bilgi düzeyinin ve dijitalleşen bankanın yenilikleri konusunda kullanım düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Çalışmada bu konudaki dijital dönüşümde gelişen yenilikleri ortaya koyarak banka sektörüne katkı sağlamaya yönelik olacaktır. Çalışmanın amacı günümüzde hızla değişen teknoloji sayesinde banka sektöründe dijitalleşmenin önemini anlatmaktır. Türkiye'de dijital bankacılığın yenilikleri incelenerek mevcut durumları ortaya konulduktan sonra dijitalleşmenin müşteriler üzerindeki etkisinin araştırılmasına çalışılmıştır. Türkiye'de yapılan çalışmalar arasında dijitalleşen bankaların tespiti açısından öncül çalışmalardan biridir. Nicel araştırma online ortamda gerçekleştirilmiş olup, ankete katılan internete erişimi olan, bilgisayar yada akıllı cep telefonu kullanan kişilerle sınırlıdır. Nicel araştırma kullanılan "Bilgi Düzeyi ve Güven Derecesi Anket Formu" ile sınırlıdır.

Çalışmada Türkiye'de bireylerin yaş ortalamasına, cinsiyetine, eğitim durumlarına göre dijital bankacılığı kullanımlarına bakılmıştır. Bağımsız değişkeni dijital bankacılık kullanımıdır. Bağımlı değişken ise Türkiye'de bireylerin yaş ortalaması, cinsiyet ve eğitim durumlarına göre kullanım oranlarının farklılık göstermesidir. 301 kişiye anket çalışması yapılarak bireylerin yaş, cinsiyet, eğitim vb. birçok yönü ile dijital bankacılık kullanım düzeylerine bakılmıştır. Bireyler çoğunluk olarak mobil bankacılık uygulamasını kullanmaktadır. Banka tercihlerine bakıldığında Ziraat ve Garanti bankasını kullanım yoğunluğu fazladır. Bulguların sonucunda bireylerin para transferi, ödemeler vb birçok işlemi dijital banka üzerinden gerçekleştirmiştir. Banka uygulamalarını 4-7 yıldır kullanım oranı daha da artmaktadır. Bireyler bu yıllar bandında dijital bankacılığa yoğunlaşmışlardır. Banka uygulamalarını kullanırken güvenli şekilde işlemlerini yapmalarını istemektedirler. Kullanımının kolay olması dijital bankacılık tercihini artırmaktadır. Kullanım sıklıklarına bakıldığında neredeyse %45,5 her gün kullanmaktadır. Bu işlemler çoğunlukla öğleden sonra tercih edilmektedir. Kullandıkları uygulamaları %95 çevresine önermektedir.

**Citation/Atf:** BİLCAN, T. & ALACAHAN, N. D. (2024). Bankacılık sektöründe dijitalleşme düzeyinin dijital bankacılık uygulamalarına etkisi. *Journal of Life Economics*. 11(1): 31-46, DOI: 10.15637/jlecon.2287

**Corresponding Author/ Sorumlu Yazar:**  
Tuğba Bilcan  
E-mail: tubabilcan1@gmail.com



Bu çalışma, Creative Commons Atif 4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.  
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Bireylerin % 80,4'ü bankacılık sektöründe yeni değişiklikler ile yeni kariyer planlaması yapılacağını düşünmektedir. Dijital bankacılığın bireylerin %82,4'ü yeni iş yükü getirmeyeceğini düşünmektedir. Bireylerin %86,5 dijital bankacılık konusunda yeterli eğitime sahiptir. Bireylerin %87,9'u bankalar arasında rekabetin olacağını düşünmektedir. %89,33'ü yeni meslek gruplarının oluşacağını düşünmektedir. Bu durumda yeni modeller ortaya çıkacaktır. Tam olarak güven konusu aşılacaktır.

**Anahtar kelimeler:** Dijitalleşme , dijital bankacılık , dijital dünya

**JEL kodları:** E44, G10 , G21 ,O33

### Abstract

The banking sector is constantly developing and changing. This sector, where different changes continue every day, also introduces many innovations on digitalisation by combining with developing technologies. It is aimed to measure the level of knowledge of individuals in Turkey on this subject and the level of use of digitalised bank innovations. The study will be aimed at contributing to the banking sector by revealing the innovations developed in digital transformation in this field. The aim of the study is to explain the importance of digitalisation in the banking sector thanks to today's rapidly changing technology. After examining the innovations of digital banking in Turkey and revealing the current situation, it is tried to investigate the effect of digitalisation on customers. It is one of the pioneering studies in terms of identifying digitalised banks among the studies conducted in Turkey. The quantitative research was carried out in an online environment and is limited to people who have access to the internet and use computers or smart mobile phones. The quantitative research is limited to the "Level of Knowledge and Degree of Trust Questionnaire Form".

In the study, the use of digital banking in Turkey was analysed according to the average age, gender and educational status of individuals. The independent variable is the use of digital banking. The dependent variable is the difference in usage rates according to the average age, gender and educational status of individuals in Turkey. 301 people were surveyed and the level of digital banking usage of individuals in terms of age, gender, education, etc. was analysed. Individuals use mobile banking application as the majority. Considering the bank preferences, the intensity of use of Ziraat and Garanti banks is high. At the end of the findings, individuals have carried out many transactions such as money transfers, payments, etc. through digital banks. The rate of using bank applications for 4-7 years is increasing even more. Individuals have concentrated on digital banking in this band of years. When using bank applications, they want them to perform their transactions safely. The ease of use increases the preference for digital banking. Considering the frequency of use, almost 45.5% use it every day. These transactions are mostly preferred in the afternoon. 95% recommend the applications they use to others. 80.4% of individuals think that new career planning will be made with new changes in the banking sector. 82.4% of individuals think that digital banking will not bring new workload. 86.5% of individuals have sufficient training on digital banking. 87.9% of individuals think that there will be competition between banks. 89.33% of the individuals think that new professional groups will be formed. In this case, new models will emerge. The issue of trust is fully instilled.

**Keywords:** Digitalization, digital banking, digital world

**JEL codes:** C0, J7,Z1

## 1. GİRİŞ

Bankacılık sektörü, teknolojik gelişmelerin etkisiyle hızla dijitalleşmektedir. Bu dijital dönüşüm, geleneksel bankacılık anlayışını kökten değiştirmektedir. Müşterilere sunulan hizmetlerin radikal bir şekilde dönüştürmektedir. Dijitalleşme, bankacılık işlemlerini kolaylaştırmak, erişebilirliği artırmak

ve müşterilere daha hızlı çözümler sunmak için dijital teknolojilerin kullanımını içermektedir.

Dijital bankacılık uygulamaları, bu dijitalleşme sürecinin en belirgin yansımalarından biridir. Mobil uygulamalar, internet bankacılığı, dijital cüzdanlar ve online ödeme sistemleri gibi uygulamalar, müşterilere finansal işlemleri mobil veya bilgisayarların aracılığıyla yapan

esnekliği sunmaktadır. Müşteriler, banka şubelerine gitmeye gerek duymadan, istedikleri zaman ve yerde hesaplarını yönetme, para transferi yapma, fatura ödeme gibi işlemleri gerçekleştirebilmektedir.

Dijital bankacılık uygulamaların yaygınlaşması, müşteri deneyimini önemli ölçüde iyileştirmektedir. Müşterilerin kuyruk bekleme süreleri ve yoğun banka ziyaretleri gibi sorunları minimize edilmiş, finansal işlemlerin daha hızlı ve verimli bir şekilde gerçekleştirebilmektedir. Bu uygulamalar sayesinde müşterilere özelleştirilmiş hizmetler sunabilir, finansal alışkanlıklarına uygun ürün ve hizmetler önerebilmektedir.

Dijitalleşme aynı zamanda bankalara da birçok avantaj sunmaktadır. Fiziksel şubelerin işletme maliyetleri yüksekken, dijital kanallar üzerinden yapılan işlemlerin daha düşük maliyetli olabilmektedir. Bankaların operasyonel verimliliği artırmasına, daha geniş müşteri kitlesine erişmesine ve rekabetçi olmasına olanak tanımaktadır.

Dijital dönüşüm sürecinde güvenlik konusu da büyük bir önem arz etmektedir. Dijital bankacılık uygulamalarıyla işlem yapan müşterilerin kişisel ve finansal verilerin güvende olduğundan emin olmaları kritik bir husustur. Bu nedenle, bankaların güçlü güvenlik önlemleri alması ve müşterileri bilinçlendirilmesi gerekmektedir.

2000'li yıllarda hızlanan sayısallaştırmanın dijitalleşme sürecinin hemen her alandaki kurumsal yapısına uygun iş yapma biçimlerinde köklü değişiklikler ortaya çıkardığı gözlemlenmektedir. Bu değişimin temelinde olan dönüşüm teknoloji ile birlikte hızlı bir şekilde sistemlerin oturduğu görülmektedir. Dönüşüm toplumun ihtiyaçlarına göre dijitalleşme daima gelişim içerisinde. Dijitalleşmenin asıl amacı dünya da pazar anlayışını tek bir pazara indirip güvenli, kolay erişim sağlamaktır. Dijital teknolojilerin ürünü; robotlar, akıllı sistemler, e-ticaret, sosyal medya, e-devlet, mobil iletişim gibi uygulamalardır. Ayrıca imalat sektörü yanında iletişim, bankacılık, sağlık kurumları gibi hizmet sektörünün farklı alanlarında büyük bir değişim yaşanmaktadır. Bu değişim ve

dönüşümün temelinde; teknolojinin sağladığı işleri daha hızlı, etkili ve ucuz yapabileceği olanaklarının yanında, bilginin anında kaydedilmesi, çok hızlı işlenmesi ve iletilmesi ve karar süreçlerinde kullanılması yatmaktadır. Bu noktaya gelmesinde, dijitalleşme süreci oldukça önemli bir yer tutmaktadır (Yangın, 2018).

Bu bakış açısıyla, dijital dönüşümün temel bileşenlerinden olan insan, süreç ve teknoloji adaptasyonunda, insan temel özne olarak öne çıkar ve teknoloji, nesne ve süreçler bu sürece yüklemeler olarak katılmaktadır. Bu yaklaşıma göre, veriyi toplamak, işlemek ve enformasyondan bilgiye, bilgiden bilgiye ilerlemek, daha iyi bir geleceğe ulaşmak için dönüşümü gerektirir. Dijital dönüşüm, sadece teknolojik değişiklikleri içermez, aynı zamanda insan faktörünün, süreçlerin ve teknolojik uyumun dikkate alınmasını ve tüm katmanları kapsayan bütünsel bir yaklaşımı içermektedir (Bozkurt vd., 2021).

Sonuç olarak, bankacılık sektöründe dijitalleşme, müşteri beklentilerini karşılama, operasyonel verimliliği artırma ve rekabet avantajı sağlama açısından kritik bir yol oynamaktadır. Dijital bankacılık uygulamaları, bu dönüşümün önde gelen araçlarından biridir. Bankalar bu teknolojik değişime hızlı adapte olmaları kaçınılmazdır. Güvenirlilik, kullanım kolaylığı ve müşteri odaklı yaklaşım dijital bankacılığın gelecekteki başarısının anahtarı olacaktır.

Bu çalışmada bankacılık sektöründe dijital bankacılığın yaygınlığı ve bireyler üzerindeki etkilerini incelemektedir. Bireylerin verdiği cevaplara dayanarak, eksiklikler giderildiğinde geleneksel bankacılık anlayışının yerini dijital bankacılık dünyasının alacağı, her yaş grubundan bireyin kolayca kullanabileceği bir geleceğin şekillendirmesine katkıda bulunmaya amaçlamaktadır.

## 2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Dijital bankacılık değişen, gelişen ve küreselleşen piyasaların yeniliklerinin bankacılık sektöründe oluşturduğu değişimlere odaklanmaktadır. Türkiye'deki bireylerin dijital bankacılık sektöründe değişimleri önem arz etmektedir.

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacında, araştırmanın öneminde, konusundan, araştırmanın kapsamından ve kısıtından, araştırmanın evreni ve örnekleminde, araştırmanın veri toplama tekniklerinden, hipotezlerinden ve modellerinden detaylı şekilde bahsedilmektedir.

## 2.1. Araştırmanın Konusu

Bankacılık sektöründe yeni davranışların oluşması, bireylerin bankacılık faaliyetlerini yapılandırarak inşa etmesini sağlar. Yeniden inşa edilen banka algısının oluşmasında ekonomik ve politik unsurlar, psikolojik unsurlar, kişisel ve kültürel unsurlar etkin olarak rol oynamaktadır. Bu faktörler bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak için en uygun dijital banka algısını oluşturmanın temelini atmaktadır.

Bankacılık sektörü gelişmekte ve değişmektedir. Her gün farklı değişimlerin devam ettiği bu sektör aynı zamanda gelişen teknolojiler ile birleşerek dijitalleşme üzerine birçok yenilik ortaya koymaktadır. Türkiye'deki bireylerin bu konudaki bilgi düzeyinin ve dijitalleşen bankanın yenilikleri konusunda kullanım düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu araştırma, bu konudaki dijital dönüşümde gelişen yenilikleri ortaya koyarak banka sektörüne katkı sağlamaya yönelik olacaktır.

## 2.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın Türkiye'de dijital bankacılığın yeniliklerini inceleyerek mevcut durumları ortaya konulduktan sonra dijitalleşmenin müşteriler üzerindeki etkisinin araştırılmasına çalışılacaktır.

Araştırmanın amacı Türk bankacılık sektöründe dijitalleşmenin rolünü, yaygınlığını ve gelişimini ayrıntılı bir şekilde incelemektir. Araştırma, dijitalleşme kavramını tanımlayarak, bankacılık sektöründe neden dijitalleşmenin önemli olduğunu vurgulayacaktır. Bu sayede araştırma dijitalleşmenin sektöre getirdiği dönüşümün temel anlamını açıklamış olacaktır. Farklı bankaların dijitalleşme süreçlerini ve stratejilerini analiz ederek, sektördeki farklı yaklaşımları ve hedefleri ortaya koyacaktır.

Türk bankacılık sektöründe sunulan dijital bankacılık ürün ve hizmetlerini ayrıntılı bir şekilde inceleyerek, mobil uygulamalar, internet bankacılığı, dijital ödemeler gibi alanlardaki gelişmeleri ve yaygınlığı ortaya koyacaktır.

Müşterilerin dijital bankacılık kanallarını kullanım deneyimlerini değerlendirerek, bankaların kullanıcı dostu arayüzler ve kişiselleştirilmiş hizmetler sunma konusundaki çabalarını inceleyecektir. Dijitalleşmenin artmasıyla birlikte bankacılık sektöründeki güvenlik önlemlerini ve veri gizliliğini ele alacak, bankaların müşteri verilerini nasıl koruduğunu ve güvenliği nasıl sağladığını analiz edecektir.

Sektördeki yenilikçi teknolojilerin (blok zinciri, yapay zeka vb.) bankacılığa entegrasyonunu ve bunların sektördeki etkilerini inceleyerek, bankaların teknolojiyi nasıl benimsediğini ve kullanmayı planladığını ortaya koyacaktır. Müşterilerin dijital bankacılık hizmetlerini nasıl benimsediğini, hangi faktörlerin etkilediğini ve gelecekte tüketici davranışlarında beklenen değişiklikleri tahmin ederek, sektörün gelecekteki yönelimlerini analiz edecektir.

Bu amaçlar doğrultusunda gerçekleştirilecek araştırma, Türk bankacılık sektöründeki dijitalleşme sürecini detaylı bir şekilde anlaşılmasına sektörün gelecekteki yönünün tahmin edilmesine yardımcı olacaktır.

## 2.3. Araştırmanın Önemi

Araştırma bu konuda Türkiye'de yapılan çalışmalar arasında dijitalleşen bankaların tespiti açısından öncül çalışmalardan biri olacaktır. Dijitalleşen banka sektörünün önemi ve kullanıldığı alanlar gün geçtikçe artmaktadır. Çalışma dijitalleşen bankacılık sektörünün günümüze kadar olan sürecini anlatarak, bu konuda kamuoyuna ve ilgili kurumlara bilgi sağlayıcı bir görev üstlenecektir. Çalışmada bankacılık sektöründe ve bu konuda eğitim veren sektörler için de yararlı bir kaynak olacaktır.

## 2.4. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtı

Bu araştırmanın amacı, Türk bankacılık sektöründe dijitalleşmenin yerini ve gelişimini

incelemektir. Bu konuda yapılan çalışmaları ve mevcut verileri kullanarak, Türkiye'deki bankaların dijital bankacılık uygulamalarının yaygınlığını, müşteri alışkanlıklarını ve sektördeki gelişmeleri analiz etmeyi hedeflemektedir. Ancak, araştırmanın bazı kısıtları bulunmaktadır.

- Veri Sınırlamaları; araştırma için kullanılan verilerin kısıtlı olabileceği unutulmamalıdır. Dijital bankacılık alanındaki verilerin güncel ve kapsamlı bir şekilde sunumu her zaman mümkün olmayabilir. Kaynakların sınırlılığı nedeniyle bazı veriler eksik veya yetersiz olabilir,

- Kurumsal Gizlilik; bankacılık sektörü, gizlilik ve güvenlik konularında hassas bir alan olarak kabul edilir. Bu durum, araştırmadaki bazı bilgilerin eksik veya yüzeysel kalmasına neden olabilir,

- Yerel Faktörler; Türk bankacılık sektörünün dijitalleşme durumu, yerel pazarın dinamiklerine ve düzenlemelerine bağlı olarak değişebilir. Bu faktörler, araştırmanın sonuçlarını etkileyebilir ve genelleştirmeler yapmadan önce dikkate alınmalıdır,

- Teknolojik Gelişmeler; dijital bankacılık alanı sürekli olarak gelişmektedir. Bu araştırmanın zaman sınırlamaları nedeniyle, son teknolojik gelişmelerin tam olarak kapsanması mümkün olmayabilir. Daha yeni uygulamaların mevcut araştırma sonuçlarını değiştirebileceği unutulmamalıdır,

Bu kısıtların göz önünde bulundurulması, araştırma sonuçlarının yorumlanması ve genişletilmiş bir bakış açısıyla değerlendirilmesi önemlidir. Türk bankacılık sektörünün dijitalleşme süreci hakkında daha kapsamlı bir değerlendirme için, daha fazla çalışma ve veri kaynağına ihtiyaç vardır.

## 2.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye'de yaşayan kişiler oluşturmaktadır. Bu çalışmada "Frekans Dağılımı" yöntemi uygun görülmüş ve toplam 315 kişi ile çevrimiçi platformda anket uygulanmıştır. Veriler 1 Mayıs 2022 ve 1 Eylül 2023 tarihleri arasında toplanmış ve çalışmaya

168 erkek ve 147 kadın olmak üzere toplam 315 kişi katılmıştır.

## 2.6. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği

Bu çalışmada veriler anket yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Anket formu, literatür tarafında güvenilirliği ve geçerliliği kabul edilen ölçeklerden faydalanılarak hazırlanmış ve araştırma değişkenlerinin ölçülmesi sağlanmıştır. Anket formlarının kullanılması konusunda akademik çalışma sahiplerinden gerekli izinler alınmıştır.

## 2.7. Araştırmanın Veri Analizi Yöntemi

Tüm istatistiksel analizlerde IBM SPSS 25.0 programı kullanılmıştır.

Araştırmada değişkenlere ait frekans gibi betimleyici istatistiklerden yararlanılmıştır. Kategorik değişkenlerin karşılaştırılmasında Ki-kare analizi yapılmıştır.

## 2.9. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada Türkiye'de bireylerin yaş ortalamasına, cinsiyeti, eğitim ve gelir durumlarına göre dijital bankacılığı kullanımlarına bakılmıştır. Bağımsız değişkeni dijital bankacılık kullanımıdır. Bağımlı değişken ise Türkiye de bireylerin yaş ortalaması, cinsiyet ve eğitim durumlarına göre kullanım oranlarının farklılık göstermesidir.

## 2.10. Araştırmanın Sınırlılıkları

- Nicel araştırma online ortamda gerçekleştirilmiş olup, ankete katılan internete erişimi olan, bilgisayar yada akıllı cep telefonu kullanan kişilerle sınırlıdır.

- Nicel araştırma kullanılan "Bilgi Düzeyi ve Güven Derecesi Anket Formu" ile sınırlıdır.

- Nicel araştırma görüşmelerinden elde edilen tüm yorumlar teze aktarılmamıştır.

## 2.11. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın amacı, Türk Bankacılık Sektöründe Dijitalleşmenin Yeri ve Gelişimi hakkındaki bilgi düzeyini ölçmektir. Bu bağlamda, araştırma modeli aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

Anket soruları 3 çalışmadan alınmıştır. Soruları kullanabilmek için yazarlara izin mailleri atılmıştır. Bu kişilerin kullandığı makale, yılları, yöntemleri ve uyguladığı yöntemler şunlardır ;

Dijital Bankacılıkta Müşteri Memnuniyetinin Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri ile Değerlendirilmesi, 2020, Elçin NOYAN ve Erdoğan GAVCAR'dır. ÇokKriterli Karar Verme (ÇKKV) Yöntemlerinden Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) temelli MOORA ve ELECTRE yöntemleri kullanılarak Dijital Bankacılık ürünlerini kullanan banka müşterilerinin memnuniyetleri ölçülmüştür. Anket sorularının uygulanabilirliği ile ilgili 40 kişiye pilot uygulama yapılmış, anlaşılmakta güçlük çekilen ifadeler değiştirilmiş ve anket formu son haline getirilmiştir. Anket 170 kişiye uygulanmıştır. Çalışma için yazardan 15 sorusu alınmıştır.

Dijital Bankacılık Kullanımına Teknoloji Kabulü Temelli Bir Yaklaşım ,2020, Fatih Sinan ESEN 'dir. Anket sorularında 7'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Anket 302 kişiye uygulanmıştır. Kurulan araştırma modeli, "Yapısal Eşitlik Modellemesi yöntemi kullanılarak test edilmiştir. Çalışma için yazardan 4 sorusu alınmıştır

İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörler: Atatürk Üniversitesi Personeli Üzerine Bir Uygulama ,2017 , Tuba ÖZKAN ve Osman Berna İPEKTEN'dir. Anket önce 10 kişiden oluşan bir gruba pilot olarak uygulanmış ve gerekli düzeltmeler gerçekleştirilmiştir. Anket 315 kişiye uygulanmıştır. Anket sorularında 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Çalışma için yazardan 10 sorusu alınmıştır.

Araştırmadan 5'li ve 7'li Likert ölçeği kullanılmadığından dolayı güvenilirlik ihtiyacı doğmamıştır.

Araştırmayı modellemeye hazır hale getiren Google Form sayesinde toplanan anket soruların SPSS programında işlenmiştir. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında ilişkiye bakılmıştır.

Bu çalışmada nicel araştırma yöntemi uygulanmıştır. Nicel araştırma 315 kişiye anket soruları internet üzerinden dağıtılarak

yapılmıştır. Cevapların analizi yapılmış olup , tezin bu bölümünde detaylı olarak aktarılmıştır.

### 3. ARAŞTIRMA BULGULARI

#### 3.1. Katılımcılara Ait Demografik Özelliklerin Dijital Bankacılığın Çeşitli Özelliklerine Göre Dağılımı Analizi Sonuçları

Çalışmanın bu kısmında katılımcılara ait demografik özelliklerin dijital bankacılığın çeşitli özelliklerine göre dağılımı Ki-kare analizi ile karşılaştırılmıştır.

Katılımcıların cinsiyeti ile dijital bankacılığın karşılaştırılmasına ilişkin Ki-kare analizi sonuçlar Tablo 1'de verilmiştir.

Katılımcıların cinsiyet durumu ile dijital bankacılık kullanma yılı arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Kadın (%42.3) ve erkek katılımcıların (%46.9) 4-7 yıldır yoğun olarak dijital bankacılığı kullandıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların cinsiyet durumu ile dijital bankacılık kullanma sıklığı arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Kadın katılımcıların (%60.1) her gün ve erkek katılımcıların (%35.4) 2 günde 1 yoğun olarak dijital bankacılığı kullandıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların cinsiyet durumu ile dijital bankacılığı çevreye önerme durumu arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Kadın katılımcıların (%91.7) oranında ve erkek katılımcıların (%98.0) oranında dijital bankacılığı çevrelerine önerdikleri belirlenmiştir.

Katılımcıların cinsiyet durumu ile dijital bankacılığa ilişkin eğitim alma durumu arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Kadın katılımcıların (%92.9) oranında ve erkek katılımcıların (%78.9) oranında dijital bankacılığa ilişkin eğitim aldıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların cinsiyet durumu ile dijital bankacılığın değişim ve dönüşümüyle bankacılık mesleğinin de dönüşümü ve değişmesi arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Kadın katılımcıların (%92.9) oranında ve erkek katılımcıların (%82.3) oranında bankacılık mesleğinin de dönüşümü

Tablo 1. Katılımcıların Cinsiyeti ile Dijital Bankacılığın Karşılaştırılması

			Kadın	Erkek	Toplam	$\chi^2$	p			
<b>Dijital Bankacılık Kullanma Yılı</b>	1-3 Yıl	N	14	33	47	17,670	<b>,001</b>			
		%	8,3%	22,4%	14,9%					
	4-7 Yıl	N	71	69	140					
		%	42,3%	46,9%	44,4%					
	8-11 yıl	N	49	27	76					
		%	29,2%	18,4%	24,1%					
	12+ yıl	N	34	18	52					
		%	20,2%	12,2%	16,5%					
	<b>Dijital Bankacılık Kullanma Sıklığı</b>	Her gün	N	101	42			143	33,806	<b>,000</b>
			%	60,1%	28,6%			45,4%		
2 günde 1		N	26	52	78					
		%	15,5%	35,4%	24,8%					
Haftada 2		N	21	31	52					
		%	12,5%	21,1%	16,5%					
Haftada 1		N	15	16	31					
		%	8,9%	10,9%	9,8%					
Ayda 1		N	5	6	11					
		%	3,0%	4,1%	3,5%					
<b>Dijital Bankacılığı Önerme Durumu</b>	Evet	N	154	144	298	6,080	<b>.014</b>			
		%	91,7%	98,0%	94,6%					
	Hayır	N	14	3	17					
		%	8,3%	2,0%	5,4%					
<b>Bankacılık Sektöründe Dijitalleşmenin Yükü Durumu</b>	Evet	N	31	24	55	.246	<b>.620</b>			
		%	18,5%	16,3%	17,5%					
	Hayır	N	137	123	260					
		%	81,5%	83,7%	82,5%					
<b>Dijital Bankacılığı İlişkin Eğitim Durumu</b>	Evet	N	156	116	272	12,935	<b>.000</b>			
		%	92,9%	78,9%	86,3%					
	Hayır	N	12	31	43					
		%	7,1%	21,1%	13,7%					

ve değişme ihtiyacı olduğunu düşündükleri belirlenmiştir.

Katılımcıların cinsiyet durumu ile dijital bankacılığın maddi olarak katkısı olduğu düşüncesi arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Kadın katılımcıların (%85.1) oranında ve erkek katılımcıların (%74.8) oranında dijital bankacılığın maddi olarak katkısı olduğu düşüncesinde oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların cinsiyet durumu ile dijital bankacılıkta siber saldırı olduğu düşüncesi arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Kadın katılımcıların (%85.1)

oranında ve erkek katılımcıların (%74.8) oranında dijital bankacılıkta siber saldırı olduğu düşüncesinde oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların cinsiyet durumu ile dijital bankacılığın karşılaştırılmasına ilişkin Ki-kare analizi sonuçlar Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2'e göre katılımcıların medeni durumu ile dijital bankacılık kullanma yılı arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Kadın (%48.9) ve erkek katılımcıların (%38.8) 4-7 yıldır yoğun olarak dijital bankacılığı kullandıkları belirlenmiştir.

**Tablo 1. (devamı) Katılımcıların Cinsiyeti ile Dijital Bankacılığın Karşılaştırılması**

Dijital Bankacılığı Önerme Durumu		%	91,7%	98,0%	94,6%		
		N	14	3	17		
Hayır	%	8,3%	2,0%	5,4%			
	N	31	24	55			
Bankacılık Sektöründe Dijitalleşmenin Yükü Durumu	Evet	%	18,5%	16,3%	17,5%	.246	.620
	N	137	123	260			
Hayır	%	81,5%	83,7%	82,5%			
	N	156	116	272			
Dijital Bankacılığı İlişkin Eğitim Durumu	Evet	%	92,9%	78,9%	86,3%	12.935	.000
	N	12	31	43			
Hayır	%	7,1%	21,1%	13,7%			
	N	25	37	62			
Dijital Bankacılığın Maddi Olarak Destek Durumu	Hayır	%	85,1%	74,8%	80,3%		
	N	25	37	62			
Evet	%	14,9%	25,2%	19,7%			
	N	143	110	253			
Dijital Bankacılıkta Siber Saldırı Durumu	Evet	%	85,1%	74,8%	80,3%	15.857	.000
	N	25	37	62			
Hayır	%	14,9%	25,2%	19,7%			
	N	66	63	129			
Dijital Bankacılıkta Siber Saldırımın Güven Azaltma durumu	Evet	%	39,3%	42,9%	41,0%	.414	.520
	N	102	84	186			
Hayır	%	60,7%	57,1%	59,0%			
	N	102	84	186			



Katılımcıların medeni durumu ile dijital bankacılıkta bankaların rekabet içinde olması düşüncesi arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Kadın katılımcıların (%82.4) oranında ve erkek katılımcıların (%91.4) oranında dijital bankacılıkta bankaların rekabet içinde olduklarını düşündükleri belirlenmiştir.

Katılımcıların yaşı ile dijital bankacılığın karşılaştırılmasına ilişkin Ki-kare analizi sonuçlar Tablo 3'de verilmiştir.

Katılımcıların yaş durumu ile dijital bankacılık kullanma yılı arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. 25 yaş altı katılımcıların (%58.8) ve 26-35 yaş katılımcıların (%50.3) oranında 4-7 yıldır yoğun olarak dijital bankacılığı kullandıkları belirlenmiştir.

36-45 yaş katılımcıların (%44.4) oranında ve 46 yaş ve üzeri katılımcıların (%41.4) oranında 12 yıl ve üzeri senedir yoğun olarak dijital bankacılığı kullandıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların yaş durumu ile dijital bankacılığın maddi olarak katkısı olduğu düşüncesi arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. 25 yaş altı katılımcıların (%76.5) ve 26-35 yaş katılımcıların (%75.5), 36-45 yaş katılımcıların (%88.9) oranında ve 46 yaş ve üzeri katılımcıların (%96.6) oranında dijital bankacılığın maddi olarak katkısı olduğu düşüncesinde oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların eğitim durumu ile dijital bankacılığın karşılaştırılmasına ilişkin Ki-kare analizi sonuçlar Tablo 4'de verilmiştir.

Katılımcıların eğitim durumu ile dijital bankacılık kullanma yılı arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Lise ve alt düzeyde eğitime sahip olanların (%40.5) ve önlisans mezunu katılımcıların (%48.1) oranında, lisans mezunu katılımcıların (%51.9) oranında 4-7 yıldır yoğun olarak dijital bankacılığı kullandıkları ve lisansüstü mezunu katılımcıların (%43.2) oranında 8-11 yıldır dijital bankacılığı kullandıkları belirlenmiştir.

**Tablo 2.** Katılımcıların Medeni Durumu ile Dijital Bankacılığın Karşılaştırılması

		Bekar	Evli	Toplam	$\chi^2$	p	
<b>Dijital Bankacılık Kullanma Yılı</b>	1-3 Yıl	N	36	11	47	21,699	<b>,000</b>
		%	20,5%	7,9%	14,9%		
	4-7 Yıl	N	86	54	140		
		%	48,9%	38,8%	44,4%		
	8-11 yıl	N	36	40	76		
		%	20,5%	28,8%	24,1%		
	12+ yıl	N	18	34	52		
		%	10,2%	24,5%	16,5%		
<b>Dijital Bankacılığa İlişkin Bankaların Rekabet Durumu</b>	Evet	N	145	127	272	5.314	<b>.021</b>
		%	82,4%	91,4%	86,3%		
	Hayır	N	31	12	43		
		%	17,6%	8,6%	13,7%		

**Tablo 3.** Katılımcıların Yaşı ile Dijital Bankacılığın Karşılaştırılması

		25 yaş alt	26-35	36-45	46+	Toplam	$\chi^2$	p	
<b>Dijital Bankacılık Kullanma Yılı</b>	1-3 Yıl	N	23	20	3	1	47	106,073	<b>,000</b>
		%	33,8%	12,9%	4,8%	3,4%	14,9%		
	4-7 Yıl	N	40	78	14	8	140		
		%	58,8%	50,3%	22,2%	27,6%	44,4%		
	8-11 yıl	N	5	45	18	8	76		
		%	7,4%	29,0%	28,6%	27,6%	24,1%		
	12+ yıl	N	0	12	28	12	52		
		%	0,0%	7,7%	44,4%	41,4%	16,5%		
<b>Dijital Bankacılığın Maddi Olarak Destek Durumu</b>	Evet	N	52	117	56	28	253	10.690	<b>.014</b>
		%	76,5%	75,5%	88,9%	96,6%	80,3%		
	Hayır	N	16	38	7	1	62		
		%	23,5%	24,5%	11,1%	3,4%	19,7%		

**Tablo 4.** Katılımcıların Eğitim Durumu ile Dijital Bankacılığın Karşılaştırılması

		Lise ve altı	Önlisans	Lisans	Lisansüstü	Toplam	$\chi^2$	p	
<b>Dijital Bankacılık Kullanma Yılı</b>	1-3 Yıl	N	18	14	12	3	47	35,354	<b>,000</b>
		%	21,4%	26,9%	8,9%	6,8%	14,9%		
	4-7 Yıl	N	34	25	70	11	140		
		%	40,5%	48,1%	51,9%	25,0%	44,4%		
	8-11 yıl	N	17	12	28	19	76		
		%	20,2%	23,1%	20,7%	43,2%	24,1%		
	12+ yıl	N	15	1	25	11	52		
		%	17,9%	1,9%	18,5%	25,0%	16,5%		
<b>Bankacılık Sektöründe Dijitalleşmenin Yükü Durumu</b>	Evet	N	24	8	16	7	55	10.371	<b>.016</b>
		%	28,6%	15,4%	11,9%	15,9%	17,5%		
	Hayır	N	60	44	119	37	260		
		%	71,4%	84,6%	88,1%	84,1%	82,5%		

Katılımcıların eğitim durumu ile bankacılık sektöründe dijital bankacılığın iş yükü durumu arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Lise ve altı %71.4, önlisans %84.6, lisans %88.1 ve lisansüstü mezunlarının %84.1 oranında dijital bankacılığın bankacılığa iş yükü getirmediğini düşündükleri belirlenmiştir.

Katılımcıların eğitim durumu ile dijital bankacılığa ilişkin eğitim alma durumu arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Lise ve altı %76.2, önlisans %82.7, lisans %90.4 ve lisansüstü mezunlarının %97.7 oranında dijital bankacılığa ilişkin eğitim aldıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların eğitim durumu ile dijital bankacılığın maddi olarak katkısı olduğu düşüncesi arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Lise ve altı %76.5, önlisans %75.5, lisans %88.9 ve lisansüstü mezunlarının %96.6 oranında dijital bankacılığın maddi

olarak katkısı olduğu düşüncesinde oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların eğitim durumu ile dijital bankacılıkta siber saldırı olduğu düşüncesi arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Lise ve altı %57.1, lisans %83.7 ve lisansüstü mezunlarının %79.5 oranında dijital bankacılıkta siber saldırı olduğu düşüncesinde iken önlisans mezunlarının %51.9 oranında siber saldırı olmadığı düşüncesinde olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların eğitim durumu ile dijital bankacılıkta siber saldırının güve azaltıcı olduğu düşüncesi arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Lise ve altı %64.3, önlisans %71.2, lisans %50.4 ve lisansüstü mezunlarının %61.4 oranında dijital bankacılıkta siber saldırı olduğu düşüncesinde olmadıkları belirlenmiştir.

**Tablo 4. (devamı) Katılımcıların Eğitim Durumu ile Dijital Bankacılığın Karşılaştırılması**

<b>Dijital Bankacılığın İlişkin Eğitim Durumu</b>	Evet	N	64	43	122	43	272	14.629	<b>.002</b>
		%	76,2%	82,7%	90,4%	97,7%	86,3%		
	Hayır	N	20	9	13	1	43		
		%	23,8%	17,3%	9,6%	2,3%	13,7%		
<b>Dijital Bankacılığın Maddi Olarak Destek Durumu</b>	Evet	N	52	117	56	28	253	10.690	<b>.014</b>
		%	76,5%	75,5%	88,9%	96,6%	80,3%		
	Hayır	N	16	38	7	1	62		
		%	23,5%	24,5%	11,1%	3,4%	19,7%		
<b>Dijital Bankacılıkta</b>	Evet	N	48	25	113	35	221	32.590	<b>.000</b>
		%	57,1%	48,1%	83,7%	79,5%	70,2%		
<b>Siber Saldırı Durumu</b>	Hayır	N	36	27	22	9	94		
		%	42,9%	51,9%	16,3%	20,5%	29,8%		
<b>Dijital Bankacılıkta Siber Saldırının Güven Azaltma durumu</b>	Evet	N	30	15	67	17	129	8.406	<b>.038</b>
		%	35,7%	28,8%	49,6%	38,6%	41,0%		
	Hayır	N	54	37	68	27	186		
		%	64,3%	71,2%	50,4%	61,4%	59,0%		

Katılımcıların gelir durumu ile dijital bankacılığın karşılaştırılmasına ilişkin Ki-kare analizi sonuçları Tablo 5’de verilmiştir.

Katılımcıların gelir durumu ile dijital bankacılık kullanma yılı arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Gelir durumu 10.499 ve altı olan (%43,4), 10.500-11499 olan (%61.3), 11.500-12.499 olan (%52.4), 12.500-13.499 olan (%52.2), 13.500-14.499 olan (%50.0) ve 14.500 ve üzeri gelire sahip olan (%36.8) katılımcıların 4-7 yıldır yoğun olarak dijital bankacılığı kullandıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların gelir durumu ile dijital bankacılık kullanma sıklığı arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. . Gelir durumu 10.499 ve altı olan (%32,1), 10.500-11499 olan (%45.2) ve 13.500-14.499 olan katılımcıların (%50.0) oranı ile 2 günde 1 yoğun olarak dijital bankacılığı kullandıkları belirlenmiştir.

Gelir durumu 11.500-12.499 olan (%42.9),ve 12.500-13.499 olan (%39.1) ve 14.500 ve üzeri gelire sahip olan (%62.5) katılımcıların her gün yoğun olarak dijital bankacılığı kullandıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların gelir durumu ile dijital bankacılığın yeni fırsatlar getirme durumu arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Gelir durumu 10.499 ve altı olan (%83,0), 10.500-11499 olan (%64.5), 11.500-12.499 olan (%88.1), 12.500-13.499 olan (%60.9), 13.500-14.499 olan (%86.4) ve 14.500 ve üzeri olan katılımcıların (%79.9) oranında dijital bankacılığın yeni fırsatlar getirdiğini düşündükleri belirlenmiştir.

Katılımcıların gelir durumu ile dijital bankacılığın bankacıya yük getirme durumu arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Gelir durumu 10.499 ve altı olan (%75,5), 10.500-11499 olan (%90.3), 11.500-12.499 olan (%73.8), 12.500-13.499 olan (%91.3), 13.500-14.499 olan (%63.6) ve 14.500 ve üzeri olan katılımcıların (%87.5) oranında dijital bankacılığın bankacıya yük getirmediğini düşündükleri belirlenmiştir.

Katılımcıların gelir durumu ile dijital bankacılığın maddi olarak katkısı olduğu düşüncesi arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Gelir durumu 10.499

ve altı olan (%71,7), 10.500-11499 olan (%77.4), 11.500-12.499 olan (%88.1), 12.500-13.499 olan (%60.9), 13.500-14.499 olan (%68.2) ve 14.500 ve üzeri olan katılımcıların (%86.8) oranında dijital bankacılığın maddi olarak katkısı olduğu düşüncesinde oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların gelir durumu ile dijital bankacılıkta siber saldırı olduğu düşüncesi arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Gelir durumu 10.499 ve altı olan (%52,8), 10.500-11499 olan (%54.8), 11.500-12.499 olan (%64.3), 12.500-13.499 olan (%56.5), 13.500-14.499 olan (%81.8) ve 14.500 ve üzeri olan katılımcıların (%81.9) oranında dijital bankacılıkta siber saldırı olduğu düşüncesinde oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların meslek durumu ile dijital bankacılığın karşılaştırılmasına ilişkin Ki-kare analizi sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Katılımcıların meslek durumu ile dijital bankacılık kullanma yılı arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin (%51.9)oranı ile 1-3 yıldır dijital bankacılığı kullandıkları ve kamu sektöründe bankacı olan katılımcıların (%50.0) oranında 8-11 yıldır ve ev hanımlarının (%60.0) oranı ile 4-7 yıldır dijital bankacılığı kullandıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların meslek durumu ile dijital bankacılık kullanma sıklığı arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Ev hanımlarının (%47.5) oranında ve kamu sektöründe bankacı olan katılımcıların (%77.8) özel sektörde bankacı olan katılımcıların (%50.0) her gün yoğun olarak dijital bankacılığı kullandıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların meslek durumu ile dijital bankacılığa ilişkin eğitim alma durumu arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin (%77.8) oranı, kamu sektöründe bankacı olan katılımcıların (%94.4) oranında, özel sektörde bankacı olan katılımcıların (%70.0) oranında ve ev hanımlarının (%75.0) oranında dijital bankacılığa ilişkin eğitim aldıkları belirlenmiştir.

**Tablo 5.** Katılımcıların Gelir Durumu ile Dijital Bankacılığın Karşılaştırılması

		10.499 altı	10.500 - 11.499	11.500- 12.499	12.500 - 13.499	13.500 - 14.499	14.500v e üzeri	Topla m	$\chi^2$	<b>p</b>				
<b>Dijital Bankacılık Kullanma Yılı</b>	1-3 Yıl	N	20	5	8	4	4	6	47	67,85 0	<b>.000</b>			
		%	37,7%	16,1%	19,0%	17,4%	18,2%	4,2%	14,9%					
	4-7 Yıl	N	23	19	22	12	11	53	140					
		%	43,4%	61,3%	52,4%	52,2%	50,0%	36,8%	44,4%					
	8-11 yıl	N	8	7	7	5	6	43	76					
		%	15,1%	22,6%	16,7%	21,7%	27,3%	29,9%	24,1%					
	12+ yıl	N	2	0	5	2	1	42	52					
		%	3,8%	0,0%	11,9%	8,7%	4,5%	29,2%	16,5%					
	<b>Dijital Bankacılık Kullanma Sıklığı</b>	Her gün	N	12	9	18	9	5	90			143	54,36 9	<b>.000</b>
			%	22,6%	29,0%	42,9%	39,1%	22,7%	62,5%			45,4%		
		2 günde 1	N	17	14	10	4	11	22			78		
			%	32,1%	45,2%	23,8%	17,4%	50,0%	15,3%			24,8%		
Haftada 2		N	14	5	6	4	6	17	52					
		%	26,4%	16,1%	14,3%	17,4%	27,3%	11,8%	16,5%					
Haftada 1		N	7	2	6	5	0	11	31					
		%	13,2%	6,5%	14,3%	21,7%	0,0%	7,6%	9,8%					
Ayda 1		N	3	1	2	1	0	4	11					
		%	5,7%	3,2%	4,8%	4,3%	0,0%	2,8%	3,5%					
<b>Dijital Bankacılığın Yeni fırsatlar Getirme Durumu</b>		Evet	N	44	20	37	14	19	115	249	11,89 0	<b>.03 6</b>		
			%	83,0 %	64,5%	88,1 %	60,9%	86,4%	79,9%	79,0%				
	Hayır	N	9	11	5	9	3	29	66					
		%	17,0 %	35,5%	11,9 %	39,1%	13,6%	20,1%	21,0%					
<b>Bankacılık Sektöründe Dijitalleşme nin Yükü Durumu</b>	Evet	N	13	3	11	2	8	18	55	14,50 1	<b>.01 3</b>			
		%	24,5 %	9,7%	26,2 %	8,7%	36,4%	12,5%	17,5%					
	Hayır	N	40	28	31	21	14	126	260					
		%	75,5 %	90,3%	73,8 %	91,3%	63,6%	87,5%	82,5%					

Katılımcıların meslek durumu ile dijital bankacılıkta siber saldırı olduğu düşüncesi arasında anlamlı bir dağılım ( $p<.005$ ) olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin (%51.9) oranı, kamu sektöründe bankacı olan katılımcıların (%83.3) oranında, özel sektörde bankacı olan katılımcıların (%65.0) oranında ve ev hanımlarının (%35.0) oranında dijital bankacılıkta siber saldırı olduğu düşüncesinde oldukları belirlenmiştir.

#### 4. ARAŞTIRMANIN SONUÇLARI

İnternetin yaygınlaşması ile birlikte birçok alanda olduğu gibi finans alanının da değişim yaşanmış ve dijital bankacılığı ortaya çıkmıştır. Dijital bankacılık, geleneksel finansal sistemlerin dışında gelişen, merkezi olmayan, şifreleme kullanan, her yerde, herkese, anında ödeme imkânı ve birçok banka işlemi sunan, alternatif bir değişim aracı olarak kullanılan dijital varlıklardır.

Giderek hız kazanan dijital bankacılık sektörünün müşterileri kazanmak için yarış haline girmiş. Müşterilere sundukları kullanım kolaylığı, erişilebilirlik, sistem güvenliği ve hizmet gibi birçok işlemi hızlı gerçekleştirmeye yönelik çalışmalar yapıp müşterilere zaman tasarrufu yapmaya çalışmaktadır.

Ancak yeniliklere rağmen mecbur kalmadıkça geleneksel bankacılık algısını yıkmak istemeyen bir kesim daha bulunmaktadır. Bu nedenle geleneksel bankacılığa göre maliyetlerin azaltılmış olması, işlemlerin daha hızlı zamanda yapılması müşterilerle iletişim algısını güçlendirip onların işlemlerin kolaylığı için çalışmaların daima güncellenmesi gerekmektedir. Geleneksel bankacılık algısını yıkmak istemeyen bireyler siber saldırılardan dolayı oluşabilecek problemlere gerekli önlemleri alması halinde bu geleneksel bankacılık algısını tamamen ortadan kaldıracaktır. Yeni dev bir dünya olarak Dijital Bank hayatımızın önemli bir parçası olacaktır.

Bu çalışmada bankacılık sektöründe dijitalleşme düzeyinin dijital bankacılık uygulamasına etkisini incelemektir. Nicel bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Nicel araştırma konuyu istatistikî açıdan inceleyen, ölçümleyen ve sayısal olarak objektif biçimde ortaya koyan ve analiz edilmesini sağlayan araştırmalardır. Bu kapsamda, Türkiye’de yaşayan 315 kişinin cevaplamış çevrimiçi platformda anket uygulanmıştır. İstatistiksel İMB SPPS 25.0 programında yapılmıştır.

**Tablo 5. (devamı) Katılımcıların Gelir Durumu ile Dijital Bankacılığın Karşılaştırılması**

	N	38	24	37	14	15	125	253		
<b>Dijital Bankacılığın Maddi Olarak Destek Durumu</b>	Evet	% 71,7	77,4%	88,1	60,9%	68,2%	86,8%	80,3%	15.64	.00
		%		%					9	8
	N	15	7	5	9	7	19	62		
	Hayır	% 28,3	22,6%	11,9	39,1%	31,8%	13,2%	19,7%		
		%		%						
<b>Dijital Bankacılıkta Siber Saldırı Durumu</b>	Evet	% 52,8	54,8%	64,3	56,5%	81,8%	81,9%	70,2%	24.79	.00
		%		%					4	0
	N	25	14	15	10	4	26	94		
	Hayır	% 47,2	45,2%	35,7	43,5%	18,2%	18,1%	29,8%		
		%		%						

**Tablo 6.** Katılımcıların Meslek Durumu ile Dijital Bankacılığın Karşılaştırılması

		Öğrenci	Kamu Sektörü(Bankacı)	Özel Sektör (Bankacı)	Evhanımı	Diğerleri	Toplam	$\chi^2$	p				
<b>Dijital Bankacılık Kullanma Yılı</b>	1-3 Yıl	N	14	1	1	6	25	47	61.180	<b>.000</b>			
		%	51,9%	5,6%	5,0%	30,0%	10,9%	14,9%					
	4-7 Yıl	N	10	2	8	12	108	140					
		%	37,0%	11,1%	40,0%	60,0%	47,0%	44,4%					
	8-11 yıl	N	3	9	5	0	59	76					
		%	11,1%	50,0%	25,0%	0,0%	25,7%	24,1%					
	12+ yıl	N	0	6	6	2	38	52					
		%	0,0%	33,3%	30,0%	10,0%	16,5%	16,5%					
	<b>Dijital Bankacılık Kullanma Sıklığı</b>	Her gün	N	9	14	10	1	109			143	32.031	<b>.010</b>
			%	33,3%	77,8%	50,0%	5,0%	47,4%			45,4%		
		2 günde 1	N	6	1	6	10	55			78		
			%	22,2%	5,6%	30,0%	50,0%	23,9%			24,8%		
Haftada 2		N	8	2	2	7	33	52					
		%	29,6%	11,1%	10,0%	35,0%	14,3%	16,5%					
Haftada 1		N	3	1	2	2	23	31					
		%	11,1%	5,6%	10,0%	10,0%	10,0%	9,8%					
Ayda 1		N	1	0	0	0	10	11					
		%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	3,5%					
<b>Dijital Bankacılığı İlişkin Eğitim Durumu</b>		Evet	N	21	17	14	15	205	272	<b>.028</b>			
			%	77,8%	94,4%	70,0%	75,0%	89,1%	86,3%				
	Hayır	N	6	1	6	5	25	43					
		%	22,2%	5,6%	30,0%	25,0%	10,9%	13,7%					
<b>Dijital Bankacılıkta Siber Saldırı Durumu</b>	Evet	N	14	15	13	7	172	221	20.226	<b>.000</b>			
		%	51,9%	83,3%	65,0%	35,0%	74,8%	70,2%					
	Hayır	N	13	3	7	13	58	94					
		%	48,1%	16,7%	35,0%	65,0%	25,2%	29,8%					

Araştırma bulguları, Türkiye’de bireylerin her yaşta bireyler dijital bankacılığı kullanmaktadır. Kullanan kişilerin eğitim seviyeleri lisans düzeyindedir. Okur yazarlık oranıyla kullanılan dijital bankacılık doğru orantılıdır. Dijital bankacılık kanallarında mobil bankacılık, Atm bankacılığı ve internet bankacılığıdır. Bu ankete katılan bireylerde mobil bankacılık kullanım oranı en yüksektir. Nedeni ise günümüzün vazgeçilmez olan teknolojik cihazı telefonun her alanda hayatımızın bir parçası olduğundan kaynaklıdır. Çoğu işlerin cep telefonla halledilmesi gibi banka işlemlerinde bankaya gitmeden müşteri temsilcileri ile görüntülü konuşmalar sayesinde yapıldığı ortam fark etmeksizin, zaman diliminin öneminin azalmaktadır. Bu dönemde banka işlemleri dijital bankacılık yoluyla kolaylıkla yapılmaktadır. Dijital bankacılık uygulamaları kullanırken bireyler en çok kullandıkları banka devlet bankası olan Ziraat Banktır. Özel bankalarda da bireylerin istedikleri imkânını sunan dijital bankacılık işlemleri de yapılmaktadır. Dijital banka uygulamaların en çok kullanıldığı özel banka Garanti Bankasıdır. Bu durum bankalar arasında rekabeti oldukça artırmıştır.

Dijital banka yaklaşık olarak 4-7 yıldır kullanılmaya daha fazla başlandı. Bu durum etki eden en büyük olay dünyaca yaşanan Covid – 19 salgınıdır. Bireylerin yaşadığı salgından kaynaklı kısıtlamalarla banka işlemleri dijital bankacılık işlemlerine yönlendirilmiştir. Bu durum bireylerin dijital bankaya olan ön yargılarını kısmen ortadan kaldırmış, salgın sonrasında bireyler yaptıkları işlemleri dijital bankacılık üzerinden yapmaya devam etmiştir. Bireylerin dijital bankacılığa yönelme sebebi masrafsız, kullanışlı olması, güvenli olması ve de hızlı olmasından kaynaklıdır. Dijital bankacılık 24 saat kullanılabilir.

## 5. ARAŞTIRMANIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmacı ve uygulayıcılara yönelik **öneriler** :

- Aynı araştırmanın birkaç yıl sonra tekrarlanarak, araştırmaların yıllar düzeyinde karşılaştırılması ve geçen zamanın bilgi ve güven düzeyinde farklılık yaratıp yaratmadığının araştırılması

- Bankaların, dijital bankacılık yaptıkları uygulamalarını derinlemesine inceleyip eksi ve artı yönlerini ortaya koyması

- Yaş gruplarında dijital bankacılığın kullanılma şeklinin araştırılması ve yaş gruplarının dijital bankacılık uygulamalarını daha iyi kullanmaya yönelik neler yapılabileceğinin değerlendirilmesi. sistemi olması bankalar dijital uygulamalarına bu işlemleri eklemesiyle müşterilerin daha aktif bir şekilde dijital platformu kullanmalarını sağlanmasıdır.

## KAYNAKÇA

BOZKURT, A. , HAMUTOĞLU, N. B. , LİMAN KABAN, A. , TAŞÇI, G. & AYKUL, M. (2021). Dijital Bilgi Çağı: Dijital Toplum, Dijital Dönüşüm, Dijital Eğitim Ve Dijital Yeterlilikler. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 7 (2), 35-63.

ERSÖZ F. & ERSÖZ T.(2019).SPSS ile İstatistiksel Veri Analizi. Seçkin Yayınları , 4 Baskı , Mart 2019

JONKER, N. (2018), What drives bitcoin adoption by retailers? Working Paper No. 585, February 2018, De Nederlandsche Bank NV, Amsterdam

KÖRPE, E. (2021). Dijital Dönüşüm İle Yeni Finans Çağı Ve Gelecek Yaklaşımları. *Uluslararası Bankacılık Ekonomi Ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4 (2), 108-131.

KURT, K. & TURAN, A. H. (2017), Mobil Bankacılık Uygulamalarının Benimsenmesine Yönelik Davranışsal Niyetleri Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma, *İşletme Bilimi Dergisi*, 5(3).

TEKİN, S. (2019).Bankacılıkta Dijital Gelişmeler Ve Müşterilerin Dijitalleşmeye Uyumu Ve Analizi. Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi

YANKIN, F. B. (2018). Dijital Dönüşüm Sürecinde Çalışma Yaşamı. *Trakya Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi*, 7 (2) , 1-38.

WEWEGE, L., LEE, J. & MICHAEL, C. Thomsett *Journal of Applied Finance & Banking*, Vol. 10, No. 6, 2020, 15-56 ISSN: 1792-6580 (print version), 1792-6599 (online) Scientific Press International Limited