

PAPER DETAILS

TITLE: Katilim ve Mevduat Bankalarında Müsteri Memnuniyeti ve Tercih Düzeylerinin
Karsilastirilmesi: İç Anadolu Bölgesinde Bir Arastirma

AUTHORS: Ebrar KILINÇ, Yüksel AYDIN

PAGES: 50-73

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2006708>

Katılım ve Mevduat Bankalarının Farkındalık Düzeyinin Karşılaştırılması: İç Anadolu Bölgesinde Bir Araştırma*

&

Comparison of Customer Satisfaction and Preference Levels in Participation and Deposit Banks: A Study in Central Anatolia Region

Ebrar Kılınç

Yüksek Lisans Mezunlu, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi SBE, Muhasebe, Finans ve Bankacılık Anabilim Dalı

Graduate, Sivas Cumhuriyet University SBE, Accounting, Finance and Banking Department

ebrarkilinc5@gmail.com

Orcid ID:0000-0002-0224-408X

Yüksel Aydın

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü

Sivas Cumhuriyet University, İ.İ.B.F., Department of Business Administration

yaydin@cumhuriyet.edu.tr

Orcid ID: 0000-0001-8966- 7781

Makale Bilgisi / Article Information

Makale Türü / Article Types : Araştırma Makalesi / Research Article

Geliş Tarihi / Received : 03.10.2021

Kabul Tarihi / Accepted : 16.06.2022

Yayın Tarihi / Published : 30.06.2022

Yayın Sezonu : Haziran

Pub Date Season : June

Cilt / Volume: 6 Sayı – Issue: 1 Sayfa / Pages: 50-73

* Bu çalışma Doç. Dr. Yüksel Aydın danışmanlığında Ebrar Kılınç tarafından hazırlanan “Katılım ve Mevduat Bankalarının Farkındalık Düzeyinin Karşılaştırılması: İç Anadolu Bölgesi’nde Bir Araştırma” başlıklı yüksek lisans tezinin geliştirilmiş halidir.

Atıf/Cite as: Kılınç, E. & Aydın, Y. (2022). Katılım Ve Mevduat Bankalarının Farkındalık Düzeyinin Karşılaştırılması: İç Anadolu Bölgesinde Bir Araştırma . Econder International Academic Journal , 6 (1) , 50-73 . DOI: 10.35342/econder.1003910

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş ve intihal içermediği teyit edilmiştir. / This article has been reviewed by at least two referees and scanned via a plagiarism software.

Copyright © Published by Hayrettin KESGİNGÖZ- KSU University, Kahramanmaraş, 46000 Turkey. All rights reserved.

Katılım ve Mevduat Bankalarında Müşteri Memnuniyeti ve Tercih Düzeylerinin Karşılaştırılması: İç Anadolu Bölgesinde Bir Araştırma

Öz

Bu çalışmada, İç Anadolu Bölgesinde faaliyet göstermekte olan katılım bankaları ve mevduat bankalarının, banka müşterileri tarafından tercih edilme nedenlerinin belirlenmesi ve banka müşterilerinin katılım ve mevduat bankaları üzerindeki memnuniyet derecesinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla çalışmada kullanılan veri setine ilişkin değerlendirmelerin yapılabilmesi için frekans analizleri ve parametrik istatistiksel testlerden yararlanılmıştır. Çalışmanın ampirik sonuçlarından elde edilen bulgulara göre, katılım bankalarının banka müşterileri tarafından tercih edilmesindeki sebep literatürde iddia edildiği gibi faiz hassasiyeti olmayıp, bu bankalarının mevduat bankaları ile eşit haklara sahip olmasıdır. Ayrıca çalışmada, internet bankacılığı ve mobil bankacılık işlemlerinin, katılım ve mevduat bankalarının tercih edilmesindeki en önemli iki etken olduğu ve bireylerin mevduat bankalarını katılım bankalarına kıyasla daha fazla tercih ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Katılım Bankacılığı, Mevduat Bankacılığı, Frekans Analizi, Parametrik Testler, Müşteri Memnuniyeti

Comparison of Customer Satisfaction and Preference Levels in Participation and Deposit Banks: A Study in Central Anatolia Region

Abstract

In this study, it is aimed to determine the reasons why the participation banks and deposit banks operating in the Central Anatolia Region are preferred by the bank customers and to measure the satisfaction level of the bank customers on the participation and deposit banks. For this purpose, frequency analyzes, and parametric statistical tests were used to evaluate the data set used in the study. According to the findings obtained from the empirical results of the study, the reason why participation banks are preferred by bank customers is that they do not have interest rate sensitivity as claimed in the literature, and that these banks have equal rights with deposit banks. In addition, it was concluded in the study that internet banking and mobile banking transactions are the two most important factors in the preference of participation and deposit banks, and individuals prefer deposit banks more than participation banks.

Key Words: Environmental Participation Banking, Deposit Banking, Frequency Analysis, Parametric Tests, Customer Satisfaction

Giriş

Bankalar, ekonomik birimler içerisinde fon arz eden taraflardan fon toplayarak topladığı bu fonları, fon talebinde bulunan gerçek ve tüzel kişilere, uzun veya kısa vadeli kredi şeklinde kullandıran finansal aracı kuruluşlardır (Akbulut, 2020:172; Dietrich ve Wanzenried, 2014:337; Işık, 2017:343; Okuyan ve Karataş, 2017:395; Menicucci ve Paolucci, 2016:86; Yetiz, 2016:107). Ülkemizde bankalar, göstermiş oldukları faaliyet alanlarına göre mevduat bankacılığı, katılım bankacılığı ve kalkınma ve yatırım bankacılığı olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Bunlardan mevduat bankacılığı, en basit anlamıyla ekonomik birimler içerisindeki tasarrufları kabul eden ve bu tasarrufların ticari krediye dönüşümünü sağlayan kuruluşlar (Uzunoğlu, 2014:15) iken, katılım bankaları faizsiz bankacılık prensibine göre faaliyet gösteren bankacılık türü olup geleneksel bankalarda olduğu gibi kısa vadeli fonlar ile ekonomik birimlere uzun vadeli finansman sağlayan aracı kuruluşlardır (Hazıroğlu, 2016:11-12). Mevduat bankacılığı sisteminden en önemli farkı, faiz kavramından ziyade kâr zarar ortaklığının temel ilke olarak benimsendiği (Bülbül, 2017, s. 38-40; Karahan ve Ersoy, 2016:97-98) katılım bankacılığı sisteminde, bankalar müşterilerine ortak gözüyle bakmaktadır (Akhan 2010:37). Ayrıca, katılım bankaları, genellikle murabaha adını verdikleri peşin al-vadeli sat stratejisini uygulamaktadırlar. Fakat, bunun dışında söz konusu bankaların sıklıkla kullandıkları başka stratejilerde bulunmaktadır. Bunlar ise, finansal kiralama (leasing), eser sözleşmeleri (istisna akdi), emek-sermaye ortaklığı (mudarebe) ve kâr zarar ortaklığıdır (müşareke) (Albayrak ve Özsoy, 2019:84). Bunların dışında, her iki bankacılık sektörü arasındaki farkların daha ayrıntılı bir şekilde görülebilmesi için aşağıdaki Tablo 1 hazırlanmıştır.

Tablo 1. Katılım ve Mevduat Bankaları Arasındaki Temel Farklılıklar

Mevduat Bankaları	Katılım Bankaları
Tasarruf sahipleri bankalara borç verilir.	Tasarruf sahipleri bankalara borç değil, sermaye verilmiş olurlar.
Tasarruf sahiplerinin koyduğu mevduat bankanın mülkiyetine geçmektedir.	Katılım bankaları, almış oldukları sermayeyi, ortaklar adına işletecektir.
Mevduat bankaları, elinde bulunan mevduatları vadeli veya vadesiz bir şekilde değerlendirebilme özgürlüğüne sahiptir.	Katılım bankacılığında, alınan fonlar bankanın mülkiyetine geçmez; bankaya emanet bırakılmış olur. Bankalar bu fonları meşru ve faizsiz alanlarda değerlendirmektedirler.
Mevduat bankaları, mudilere kâr payı dağıtmak için belirli dönemlerde kar ya da zarar hesabı yapmak zorunda değildir.	Katılım bankacılığı sisteminde, bankalar belirli dönemlerde kâr payı dağıtmak zorunda oldukları için sürekli olarak kar veya zararların dağıtımı için hesap yapmakla yükümlüdürler.
Mevduat bankacılığında, uygulanan vadeli hesap sisteminde yatırımcıların vade sonunda alacakları tutar hesap açılırken belirlenir.	Katılım bankacılığı sisteminde uygulanan katılma hesaplarında, tasarruf sahiplerinin vade bitiminde fazlalık olarak kâr payı mı alacağı yoksa, zarara mı ortak olacakları belli değildir.
Tasarruf sahiplerinin alacak oldukları karlar, bankanın kâr veya zarar etme durumlarından bağımsızdır.	Ortakların dönem sonunda alacak oldukları kar payı tutarları, bankanın dönem içindeki faaliyetlerine bağlıdır.

Kaynak: Türkiye Katılım Bankaları Birliği (2018), Gündoğdu (2018).

Faaliyet alanlarına göre sınıflandırılan banka türlerinden bir diğeri ise, kalkınma ve yatırım bankacılığı sistemidir. Bu sistemde yer alan kalkınma bankaları, genellikle gelişmekte olan ülke ekonomilerinde kalkınmada öncelikli alanlar için girişimcilere orta ve uzun vadeli finansman desteği sağlarken; yatırım bankacılığı sistemi ise genellikle gelişmiş ülke ekonomilerinde faaliyet göstermekte olup mevduat ve katılım bankalarının faaliyet alanları kapsamında olmayan alanlarda müşterilerine hizmet sunan finansal aracı kuruluşlardır (Işık, 2020:62).

Bankacılık sektörünün Türkiye'deki tarihine bakıldığında iniş çıkışlarla dolu bir geçmiş söz konusudur. Tarihsel süreç içerisinde tasarruf sahipleri ya da yatırımcılar tarafından geleneksel bankacılık sistemi olarak nitelendirilen mevduat bankacılığı sistemi daha çok tercih edilmiş olsa da, günümüzde faizsiz bankacılık sisteminin her geçen gün öneminin arttığı görülmektedir. Son yıllarda, bankacılık ve finans sistemi içerisinde önemini günden güne artırmakta olan katılım bankacılığı oldukça dinamik bir bankacılık türüdür (Akdağ ve Ekinci, 2018:154; Pehlivan, 2016:296). Ancak, Türkiye dışındaki ülkelerin finansal sistemleri içerisinde faizsiz bankacılık ve mevduat bankacılığının neden tercih edildiğine dair birçok bilimsel araştırma yapılmış olmasına rağmen ülkemizde katılım ve mevduat bankacılığı sisteminin neden tercih edildiğine dair çalışma yok denecek kadar az olup bu çalışmalar da genel olarak mevduat bankalarının finansal performans ölçümüne yönelik olarak (Örn: Seyrek ve Ata, 2010; Yayar ve Baykara, 2012; Özbek, 2015; Tezergil, 2016; Ural vd., 2017; Ayaydın vd., 2018; Topak ve Çanakçıoğlu, 2019; Gezen, 2019; Akbulut, 2019; Ünal, 2019; Koşaroğlu, 2020) ya da kamu, özel ya da yabancı sermayeli bankaların birbirleri ile karşılıklı olarak mukayesesine yönelik (Örn: Çalışkan ve Eren, 2016; Akçakanat vd., 2017; Aksaraylı ve Pala, 2017; Yıldırım ve Demirci, 2017; Erdoğan, 2018; Gündoğdu, 2018) olarak gerçekleştirilmiştir. Yukarıda bahsi geçen örnekler kapsamında ifade edebiliriz ki literatürde ciddi bir boşluk yer almaktadır.

Dolayısıyla, bu çalışma literatürdeki bu boşluğun doldurulması ve söz konusu alana derinlik kazandırılması açısından oldukça özgün bir netliğe sahiptir. Ayrıca çalışmada seçilen model ve örneklem de çalışmanın özgünlüğüne katkı sağlamaktadır.

Yukarıda bahsi geçen sebeplerden ötürü bu çalışmanın amacı, İç Anadolu Bölgesinde faaliyet gösteren katılım ve mevduat bankalarının müşteriler tarafından tercih edilme nedenlerinin belirlenmesidir. Bu amaçla çalışmada kullanılan veri setine ilişkin değerlendirmelerin yapılabilmesi için frekans analizleri ve parametrik istatistiksel testlerden yararlanılmıştır.

Bu çalışma beş bölümden oluşmaktadır. İlk olarak giriş bölümünün yer aldığı çalışmanın ikinci aşamasında literatür incelemesi yapılmış olup, üçüncü bölümde metodoloji tanıtılmış olup, dördüncü bölümde ise analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Son bölümde genel bir değerlendirme yapılarak çalışma sonlandırılmıştır.

1. Literatür İncelemesi

Literatürde bankacılık sektörünün değerlendirildiği birçok çalışma yer almaktadır. Söz konusu çalışmalardan bazıları kronolojik olarak aşağıda kısaca özetlenmiştir.

Yudistira (2004), 1998-1999 yıllarını kapsayan dönem için yapmış olduğu çalışmada, 18 İslami bankanın istikrarlı ve verimli olup olmadığını araştırmıştır. Veri Zarflama Analizi kapsamında gerçekleştirilen çalışma sonucunda katılım bankalarının yüksek bir verimle hizmet ettikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Özgür (2007) çalışmasında, Veri Zarflama Analizi yöntemi ile 28 bankanın 2001-2005 zaman dönemine ilişkin etkinliğini test etmiştir. Çalışmanın sonucunda ise katılım bankaları ile mevduat bankalarının fon transferi açısından benzer, işlem biçimleri açısından ise farklı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İlter ve Gökmen (2009), yaptıkları çalışmada, bankalar tarafından sağlanan ilişkisel fayda, müşteri memnuniyeti ve müşteri memnuniyeti ile müşteri sadakati arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmada ilişkisel fayda, özel ilgi, güven ve sosyal fayda olarak üç farklı şekilde değerlendirilmiştir.

Bilir ve Özgen (2010) yaptığı çalışmada, katılım bankalarında müşteri memnuniyeti ve sadakat üzerinde durmuştur. Araştırmanın sonucunda Hatay ilindeki katılım bankalarının faaliyetlerini daha etkili ve verimli bir şekilde sürdürmelerine yönelik birtakım tavsiyeler sunmuşlardır. Çalışma sonucunda, katılım bankalarının müşterilere güven vermesi gerektiği, iletişim ve güvence unsurlarına önem vererek müşteri bağlılığını artırması gerektiği sonuçları rapor edilmiştir.

Safiullah (2010), Bangladeş'te bulunan 4 katılım ve 4 mevduat bankasının 2004-2008 dönemindeki performansını incelemiştir. Çalışma sonucunda, mevduat bankalarının, katılım bankalarına göre daha iyi bir performans sergiledikleri görülmüştür.

Akhan (2010) yaptığı çalışmada, değişken müşteri istekleri doğrultusunda katılım ve mevduat bankalarını, müşteri odaklılığı açısından analiz etmiş ve iki çeşit banka arasındaki esas farklılıkları ortaya çıkararak, mevduat yönünden müşterilerin tutum ve davranışlarını incelemiştir. Çalışmanın sonucunda katılım bankalarının müşterileri zor durumda kaldığında diğer bankalara göre daha paylaşımcı olduğu mevduat bankalarında ise müşteri zor durumda kaldığında daha negatif davrandığı ve bencil olduğu tespit edilmiştir.

Abduh ve Omar (2012), müşteri merkezli çalışmalarında Malezya için İslami Bankaların seçim kriterlerini 279 katılımcının doğrudan katılımı kapsamında değerlendirmiştir. Çalışma sonucunda, bir katılım bankasının müşterisi olabilmek için ilk olarak bir şeriata uygun olunması gerektiği tespit edilmiştir. Söz konusu bankalar için, diğer karlılık, tanınırlık, bankanın hizmet ve servisleri gibi değişkenler için ise banka personelinin ilgi düzeyinin belirleyici olduğu rapor edilmiştir.

Usman ve Khan (2012) yapmış oldukları bir çalışmada, Pakistan'da faaliyette gösteren 3 katılım ve mevduat bankasının 2007-2009 dönemindeki karlılık ve likidite

göstergelerini değerlendirmek için t-testi kullanmışlardır. Çalışmanın ampirik sonuçlarına göre, katılım bankalarının karlılık ve likidite düzeyi mevduat bankalarından daha yüksektir.

Özsoy vd. (2013) çalışmalarında, Türkiye'deki 3 katılım bankasının tercih edilme sebeplerini araştırmışlardır. Çalışma sonucunda katılım bankası tercihlerini etkileyen en önemli unsurların sırasıyla hizmet ve ürün kalitesi, güven, imaj, personel kalitesi, dini ve çevresel motivasyonlar olduğu rapor edilmiştir.

Şendoğdu (2014) yaptığı araştırmada, Türk bankacılık sektöründe faaliyet gösteren katılım bankalarının müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati açısından değişiklik gösterip göstermediğini ve müşteri memnuniyeti ile müşteri sadakati arasında korelasyon bulunup bulunmadığını bütüncül bir yaklaşımla değerlendirmiştir.

Güler (2016) çalışmasında, mevduat bankaları ile katılım bankaları arasındaki faaliyet ilişkisini değerlendirmiştir. Araştırmada bankaların mali durumu, çalışma düzeni, müşteri ilişkileri üzerinde durulmuştur.

Tabash (2017), yapmış olduğu çalışmada, Hindistan'da faaliyet gösteren katılım bankalarının büyümesine engel olan faktörleri belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışma sonucunda, katılım bankalarının büyümesini engelleyen en önemli faktörün yasal düzenlemeler olarak tespit edilmiştir. Buna ilaveten yine çalışmada bankaların büyümesinde engel teşkil eden ancak etkisi fazla olmayan diğer unsurlar ise şu şekildedir; katılım bankalarına ilişkin farkındalık düzeyinin düşük olması, standardizasyon ve koordinasyon eksikliği.

(2017) yaptığı çalışmada, müşteri memnuniyetinin Türkiye bankacılık sektöründe ne denli önemli olduğunu anlatarak katılım ve mevduat bankaları arasında karşılaştırmasını yapmıştır. Bankacılık alanında müşteri memnuniyetini oluşturan faktörlerin neler olduğu yönünde yapılan araştırmanın neticesinde hizmet önceliği, hizmete kolay erişim, ek yatırım olanakları, müşteriye özel hizmet sunma gibi hususların müşterinin memnuniyeti sağlayan temel bankacılık faaliyetleri olduğu sonucuna varılmıştır.

Kartal (2017) yaptığı araştırmada, bankacılık ile müşteri şikâyetleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Müşteri şikâyetlerini önlemek için bankaların uyum düzeyini iç kontrol ve iç denetim birimleri vasıtasıyla değerlendirmeleri gerektiği üzerinde durmuştur. Bu şekilde bankaların ne durumda olduklarını, hangi risklerle karşılaşabileceklerini daha net bir şekilde öngörebilecekleri sonucuna varmıştır.

Arabacı (2018) çalışmasında, mevduat bankaları, kalkınma ve yatırım bankaları ile katılım bankalarının 2000-2016 zaman periyodunu kapsayan dönem için banka sayısını, şube sayısını ve çalıştırdığı personel sayısını incelemiş ve 2007 yılından itibaren Dünya' da ve Türkiye'de gerçekleşen ekonomik ve siyasi gelişmelerin, bankacılık sektörü üzerinde önemli etkiler meydana getirdiği sonucuna ulaşmıştır.

Işık (2019) çalışmasında, mevduat bankacılığı sektörünün 2008-2017 zaman periyodu için finansal performansını değerlendirmiştir. Çalışmanın ampirik sonuçlarından elde edilen bulgulara göre söz konusu sektörün performans açısından en başarılı olduğu yıl 2010 yılı olarak tespit edilmiştir.

2. Metodoloji

Bu bölümde analiz kapsamına alınan örneklem ve analizlerin uygulamasında kullanılacak olan istatistiki testler hakkında genel olarak bilgiler sunulacaktır.

Bu çalışmanın amacı, İç Anadolu Bölgesinde faaliyet göstermekte olan katılım ve mevduat bankalarının, banka müşterileri tarafından neden tercih edildiğinin tespit edilmesidir. Ayrıca araştırmada, banka müşterilerinin katılım ve mevduat bankaları ile ne kadar süredir çalıştığının, hangi sebeplerle bu bankaları tercih ettiklerinin, katılım bankalarının ve mevduat bankalarının bankacılık sisteminde neleri değiştirdiğinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bununla beraber Katılım bankalarını mevduat bankalarından farklı daha bulma durumlarına göre bireylerin bankacılık sektörü üzerindeki algısı da ölçülmüştür. Dolayısıyla, bu çalışmanın temel problemi, İç Anadolu Bölgesi'nde katılım bankalarının mı yoksa mevduat bankalarının mı daha çok tercih edildiğinin araştırılmasıdır.

2.1. Araştırmanın Yöntem ve Kapsamı

Bu çalışma, İç Anadolu Bölgesi'nde bulunan 8 ilde (Ankara, Konya, Kayseri, Eskişehir, Sivas, Kırıkkale, Aksaray, Karaman, Kırşehir, Niğde, Nevşehir, Yozgat, Çankırı) faaliyet gösteren katılım ve mevduat bankalarında gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada verilerin elde edilmesi amacıyla iki aşamalı bir anket formu kullanılmıştır. Bu anketlerin bir kısmı online olarak yapılırken, bir kısmı da yüz yüze görüşmeler vasıtasıyla gerçekleştirilmiştir. Ankette kullanılan ölçek Çobankaya (2014), çalışması referans alınarak yapılmıştır. Ayrıca Çobankaya'ya ilave olarak araştırmacılar tarafından da anket ölçeğine eklemeler yapılmıştır. Birinci aşamada katılımcılara demografik sorular, ikinci aşamada ise katılım ve mevduat bankalarının değerlendirilmesine yönelik sorular yöneltilmiş olup, katılımcılardan katılım veya mevduat bankalarını neden tercih ettikleri ve bankalardan aldıkları hizmetleri değerlendirmeleri istenmiştir. Katılımcılar ise TÜİK veri tabanından elde edilen bilgilerden hareketle İç Anadolu Bölgesi'nde ikamet eden ve 18 yaşından büyük olan 12.315.823 kişiler arasından seçilmiştir. Hata payı %5, güvenilirlik düzeyi %95 olarak dikkate alındığında her bir şehrin nüfusunu Türkiye'deki tüm şehirlerin toplam nüfusuna oranladığımızda örneklemin büyüklüğü 1067 kişi olarak tespit edilmiştir. Şehirlere uygulanan anket sayıları ise şehirlerin nüfusunun İç Anadolu Bölgesi'nin toplam nüfusuna oranlanması ile elde edilmiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS 22 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen verilere ilk olarak frekans analizi yapılmış olup ardından bu verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığı Kolmogorov-Smirnov Normallik testi ile test edilmiştir. Yapılan testler neticesinde ise çalışma kapsamında incelenen verilerin normal dağılıma uygun olduğu sonucuna ulaşılması sebebiyle çalışmanın diğer kısımlarında parametrik olan istatistiki testler kullanılmıştır. Bu kapsamda iki bağımsız grup arasındaki farklılıkların test edilmesi amacıyla t testi, üç

ya da daha fazla grup arasındaki farklılıkların test edilmesi amacıyla ise ANOVA (tek yönlü varyans analizi) yapılmıştır (Büyüköztürk vd. 2014).

3. Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde uygulanan anketlerin güvenilirliğine ilişkin testler ve çalışma kapsamında elde edilen verilere ilişkin testlerden elde edilen bulgulara değinilmiştir. Sonrasında ise bu sonuçlara ilişkin genel bir değerlendirme yapılarak bu bölüm sonuçlandırılmıştır.

3.1. Anketin Güvenilirliğine İlişkin Bulgular

Çalışma kapsamında uygulanan anketlere verilen cevapların güvenilir olup olmadığı Cronbach Alfa katsayısı ile test edilmiştir. Söz konusu testin tercih edilmesindeki temel neden ise istatistiki temelleri oldukça kuvvetli ve anket kapsamındaki tüm soruları dikkate alarak değerlendirme yapabilme niteliğine sahip bir test olmasıdır. Cronbach's Alpha testinin uygulanması sonucunda güvenilirlik düzeyinin 0,80 'in üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç çalışma kapsamında incelenen verilerin güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğuna işaret etmektedir. Cronbach's Alpha testinin uygulanması ile elde edilen sonuçlar ise Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Anket Sorularının Güvenirlik Düzeyleri

Anketteki Soru	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Mevduat bankalarını tercih etme sebebi	0,881	18
Katılım bankalarını tercih etme sebebi	0,936	20
Mevduat bankalarının hizmetlerini yeterli bulma	0,922	15
Katılım bankalarının hizmetlerini yeterli bulma	0,960	25

Katılımcıların sosyo demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 3'te rapor edilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Sosyo Demografik Özelliklerine Ait Dağılımlar

Özellikler		n	%
Cinsiyet	Kadın	615	51,4
	Erkek	582	48,6
Yaş	18-25	264	22,1
	26-33	203	17,0
	34-41	269	22,5
	42-49	248	20,7
	50-57	123	10,3
	58-65	90	7,5
Eğitim Durumu	İlköğretim	37	3,1
	Lise	182	15,2
	Ön lisans	322	26,9
	Lisans	542	45,3
	Lisans Üstü	114	9,5
Mesleğiniz	Özel Sektör	355	29,7
	Kamu Sektörü	443	37,0
	Çalışmıyorum	314	26,2
	Emekli	85	7,1
Tablo 3'ün Devamı			
Aylık Geliriniz	2000 TL'den az	286	23,9
	2000 TL-3000 TL	166	13,9
	3001 TL-4000 TL	203	17,0
	4001 TL-5000 TL	252	21,1
	5001 TL-6000 TL	164	13,7
	6001 TL-7000 TL	70	5,8
	7001 TL ve üzeri	56	4,7
Medeni Durumu	Evli	614	51,3
	Bekar	495	41,4
	Dul	88	7,4

Tablo 3'te yer alan bilgilerden hareketle ifade edebiliriz ki, araştırmaya katılan bireylerin sosyo demografik dağılımları incelendiğinde; bu katılımcıların %51,4' ü kadın, %48,6'sı ise erkektir. Araştırma kapsamına alınan katılımcıların yaş dağılımlarına bakacak olursak, bu katılımcıların %22,1'inin 18-25 yaş aralığında, %17'sinin 26-33 yaş aralığında, %22,5'inin 34-41 yaş aralığında, %20,7'sinin, 42-49 yaş aralığında, %10,3'ünün 50-57 yaş aralığında ve %7,5'inin ise 58-65 yaş aralığında yer aldığı görülmektedir. Buna ilaveten katılımcıların eğitim durumları incelenecek olursa %26,9' unun ön lisans mezunu ve %45,3' ünün ise lisans mezunu olduğu tespit edilmiş olup bu katılımcıların, %37'si kamu sektöründe, %29,7'si özel sektörde

çalışmakta olduğu ve kalan %26,2'lik kısmın çalışmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların aylık gelir düzeyleri incelendiğinde, %23,9'unun 2000 TL' den daha az gelir elde ettiği, %13,9'unun 2000-3000 TL aralığında bir gelire sahip olduğu, %21,1'inin 4001-5000 TL aralığında gelir elde ettiği ve %13,7'sinin ise 5001-6000 TL aralığında gelire sahip olduğu ifade edilebilir. Ayrıca ankete katılan katılımcıların medeni durumlarına bakılacak olursa, katılımcıların %51,3'ünün evli, %41,4'ünün ise bekar olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların yaşadığı illere ilişkin bilgiler Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. Katılımcıların İllere Göre Dağılımı

Yaşanılan İl	n	%
Aksaray	42	3,5
Ankara	521	43,5
Çankırı	21	1,8
Eskişehir	78	6,5
Karaman	27	2,3
Kayseri	105	8,8
Kırıkkale	28	2,3
Kırşehir	41	3,4
Konya	195	16,3
Nevşehir	25	2,1
Niğde	33	2,8
Sivas	41	3,4
Yozgat	40	3,3

Tablo 4'te yer alan bilgilerden hareketle, araştırmaya katılanların %43,5'inin Ankara'da, %16,3'ünün Konya'da, %8,8'inin Kayseri illerinde yaşadıkları tespit edilmiş olup kalan, %31,4'lük kısmın ise diğer şehirlerde yaşadıkları ifade edilebilir. Katılımcıların çalıştıkları bankalara ait özellikler ile ilgili bilgiler Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Çalıştıkları Bankalara Ait Özellikler

Bankalar ile kaç yıldır işlem yapıyorsunuz		
	n	%
1 yıldan az	78	6,5
1-3 yıl	205	17,1
4-6 yıl	194	16,2
7-9 yıl	205	17,1
9 yıldan fazla	515	43,0
Faizsiz ve mevduat bankalarının hangileri ile çalışıyorsunuz		
	n	%
Katılım Bankası	187	15,6
Mevduat Bankası	487	40,7
Her ikisi	523	43,7
Katılım bankalarının hangileri ile çalışıyorsunuz		
	n	%
Albaraka Türk Katılım	78	8,7

Katılım ve Mevduat Bankalarının Farkındalık Düzeyinin Karşılaştırılması: İç Anadolu Bölgesinde Bir Araştırma (Comparison of Customer Satisfaction and Preference Levels in Participation and Deposit Banks: A Study in Central Anatolia Region)

Tablo 5'in Devamı

Ziraat Katılım Bankası	421	47,0
Kuveyt Türk Katılım	157	17,5
Türkiye Finans Katılım	112	12,5
Vakıf Katılım Bankası	128	14,3

Mevduat bankalarının hangileri ile çalışıyorsunuz

	n	%
T.C. Ziraat Bankası	319	15,8
Halk Bankası	171	8,5
Vakıflar Bankası	224	11,1
Şeker Bank	98	4,9
Turkish Bank	59	2,9
Türk Ekonomi Bankası	121	6,0
Türkiye İş Bankası	184	9,1
Yapı ve Kredi Bankası	152	7,5
Denizbank	123	6,1
Akbank	149	7,4
ING Bank	111	5,5
QNB Finans Bank	97	4,8
Garanti Bankası	101	5,0
HSBC Bank	70	3,5
Diğer	38	1,9

Tablo 5'e göre katılımcıların bankalar ile ne kadar süredir işlem yaptıkları incelendiğinde, %6,5'i 1 yıldan az, %17,1'i 1-3 yıl, %16,2'si 4-6 yıl, %17,1'i 7-9 yıl, %43'ü 9 yıldan fazla süredir işlem yapmakta iken, %15,6'sı katılım bankaları, %40,7'si mevduat bankaları, %43,7'si her iki banka ile çalışmaktadır. Buna ilaveten katılımcıların %47,0'si Ziraat Katılım Bankası, %17,5'i Kuveyt Türk Katılım Bankası, %14,3'ü Vakıf Katılım Bankası ile çalışmakta iken, %15,8'i Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş. %11,1'i Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O., %9,1'i Türkiye İş Bankası A.Ş., %8,5'i Türkiye Halk Bankası A.Ş. ile çalışmaktadır. Bankaların tercih edilme ve edilmeme sebepleri ile ilgili bilgiler Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6. Bankaların Tercih Edilme ve Edilmeme Sebepleri

Mevduat bankalarının tercih edilmesinde en önemli sebepler			
Değişkenler	Sayı	X	s.s
Daha kısa sürede işlem yapılması	1063	3,82	1,231
Daha çok duyulmuş olması	1065	3,78	1,233
İnternet bankacılığı ve mobil uygulamaların pratik olması	1068	3,77	1,250
Mevduat bankalarının tercih edilmesinde en önemsiz sebepler			
	Sayı	X	s.s
Kurumda çalışan tanıdığının olması	1061	3,33	1,446

Tablo 6'nın Devamı

Eskiden kalma alışkanlıklar olması	1069	3,39	1,394
Akraba ya da arkadaş tavsiyesi	1072	3,41	1,397

Katılım bankalarının tercih edilmesinde en önemli sebepler

	Sayı	X	s.s
Bankanın güvenilir olması	828	3,76	1,270
Çalışanların saygılı ve nazik olması	828	3,73	1,306
İnternet bankacılığı ve mobil uygulamaların pratik olması	826	3,69	1,316

Katılım bankalarının tercih edilmesinde en önemsiz sebepler

	Sayı	X	s.s
Kurumda çalışan tanıdığının olması	824	3,41	1,459
İslami esaslara uygun olması	873	3,48	1,389
Çalıştığım kurumun hesap açtırması	823	3,50	1,433

Tablo 6'ya göre katılımcıların mevduat bankalarının tercih etme sebepleri incelendiğinde, en önemli sebeplerin sırasıyla "Daha kısa sürede işlem yapılması" ($3,82 \pm 1,231$), "Daha çok tanınmış olması" ($3,78 \pm 1,233$), "İnternet bankacılığı ve mobil uygulamalarının pratik olması" ($3,77 \pm 1,250$) olarak belirlenmiştir. En önemsiz sebepler ise sırasıyla "Kurumda çalışan tanıdığının olması" ($3,33 \pm 1,446$), "Eskiden kalma alışkanlıklar olması" ($3,39 \pm 1,394$), "Daha yüksek mevduat faizi veriyor olması" ($3,41 \pm 1,379$) ve "Akraba ya da arkadaş tavsiyesi" ($3,41 \pm 1,397$) olarak tespit edilmiştir.

Yine Tablo 6'ya göre katılımcıların katılım bankalarını tercih etme sebepleri değerlendirilecek olursa en önemli tercih sebeplerinin sırasıyla "Bankanın güvenilir olması" ($3,76 \pm 1,270$), "Çalışanların saygılı ve nazik olması" ($3,73 \pm 1,306$), "İnternet bankacılığı ve mobil uygulamalarının pratik olması" ($3,69 \pm 1,316$) olarak belirlenmiştir. En önemsiz sebepler ise sırasıyla "Kurumda çalışan tanıdığının olması" ($3,41 \pm 1,459$), "İslami esaslara uygun olması" ($3,48 \pm 1,389$), "Çalıştığım kurumun hesap açtırması" ($3,50 \pm 1,433$) olarak belirlenmiştir. Bankaların müşterilerine verdikleri hizmetin değerlendirilmesi ile ilgili bilgiler Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Bankaların Hizmetlerinin Değerlendirilmesindeki En Önemli ve En Önemsiz Sebepler

Mevduat bankalarının hizmetlerinin değerlendirilmesinde en önemli sebepler			
Değişkenler	Sayı	X	s.s
Bankamın kredi kartı ile Türkiye'nin her yerinde sorunsuz hizmet alabiliyorum	1022	3,66	1,260
Otomatik fatura ödemelerini yeterli buluyorum	1033	3,60	1,285
İnternet bankacılığını yeterli ve pratik buluyorum	1042	3,59	1,255
Mevduat bankalarının hizmetlerinin değerlendirilmesinde en önemsiz sebepler			
Değişkenler	Sayı	X	s.s
Banka personellerinin iş yerimde beni ziyaret edip bankacılık ürün ve hizmetleri hakkında bilgi vermelerinden memnunum	1026	3,40	1,377
Arsa alımını destekleyen krediler mevcuttur	1009	3,43	1,321
Ticari kredi kartı hizmetinden memnunum	1003	3,49	1,302
Katılım bankalarının hizmetlerinin değerlendirilmesinde en önemli sebepler			

Tablo 7'nin Devamı

Değişkenler	Sayı	X	s.s
İnternet bankacılığı uygulamasından memnunuz	810	3,69	1,295
Pos hizmetinden memnunuz	814	3,67	1,320
Bankamın kredi kartı ile Türkiye'nin her yerinde sorunsuz hizmet alabiliyorum	805	3,66	1,299
Katılım bankalarının hizmetlerinin değerlendirilmesinde en önemsiz sebepler			
Değişkenler	Sayı	X	s.s
Kredi kartına taksit uygulama hizmetinin olmaması benim için sorun değil	812	3,44	1,399
İşlem ücreti uygulaması hizmetinden memnunuz	815	3,49	1,397
İhtiyaç kredisini yeterli buluyorum	814	3,49	1,366

Tablo 7'de yer alan bilgilere göre katılımcıların mevduat bankalarını yeterli bulma durumları incelendiğinde en önemli tercih sebepleri sırasıyla "Bankamın kredi kartı ile Türkiye'nin her yerinde sorunsuz hizmet alabiliyorum" (3,66±1,260), "Otomatik fatura ödemelerini yeterli buluyorum" (3,60±1,285), "İnternet bankacılığı yeterli ve pratik buluyorum" (3,59±1,255) olarak belirlenmiştir. En önemsiz sebepler ise sırasıyla "Banka personellerinin iş yerimde beni ziyaret edip bankacılık ürün ve hizmetleri hakkında bilgi vermelerinden memnunuz", (3,40±1,377), "Arsa alımını destekleyen kredileri mevcuttur" (3,43±1,321), "Ticari kredi kartı hizmetinden memnunuz" (3,49±1,302) maddeleridir.

Aynı tablodan ulaşılan bir diğer sonuç ise, katılımcıların katılım bankalarını yeterli bulma durumları incelendiğinde en önemli tercih sebepleri sırasıyla "İnternet bankacılığı uygulamasından memnunuz" (3,69±1,295), "Pos hizmetinden memnunuz" (3,67±1,320)", "Bankamın kredi kartı ile Türkiye'nin her yerinde sorunsuz hizmet alabiliyorum" (3,66±1,299) olarak belirlenmiştir. En önemsiz sebepler ise sırasıyla "Kredi kartına taksit uygulama hizmetinin olmaması benim için sorun değil" (3,44±1,399), "İşlem ücreti uygulaması hizmetinden memnunuz", "İhtiyaç kredisini yeterli buluyorum" (3,49) maddeleridir. Bireylerin cinsiyetlerine göre mevduat bankalarını tercih etme sebepleri t-testi sonuçları Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8. Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Mevduat Bankalarını Tercih Etme Sebepleri t-Testi Sonuçları

Tercih Etme Sebebi	Cinsiyet	N	X	s.s	t	p
Yenilikçi olması	Kadın	539	3,78	1,128	2,750	,006*
	Erkek	527	3,58	1,184		
Birçok kişi tarafından kullanılıyor olması	Kadın	535	3,84	1,180	3,255	,001*
	Erkek	532	3,60	1,242		
Çalışanların saygılı ve nazik olması	Kadın	545	3,88	1,172	4,260	,000*
	Erkek	528	3,57	1,270		

Tablo 8'in Devamı

Hizmetlerin kaliteli olması	Kadın	543	3,83	1,181	2,594	,010*
	Erkek	527	3,64	1,250		
Daha yüksek mevduat faizi veriyor olması	Kadın	540	3,51	1,359	2,605	,009*
	Erkek	525	3,30	1,392		
Daha düşük kredi faiz oranı	Kadın	542	3,65	1,335	2,172	,030*
	Erkek	523	3,47	1,358		
Kart ücreti ve para transfer ücreti alınmıyor olması	Kadın	543	3,70	1,330	2,187	,029*
	Erkek	521	3,53	1,317		
İnternet bankacılığı ve mobil uygulamalarının pratik olması	Kadın	547	3,87	1,243	2,775	,006*
	Erkek	521	3,66	1,250		

Bireylerin mevduat bankalarını tercih etme sebeplerinin cinsiyet gruplarına göre dağılımının belirlenmesi için yapılan t-testi sonuçlarına göre, bireylerin mevduat bankalarını tercih etme sebepleri arasında “yenilikçi olması”, “birçok kişi tarafından kullanılıyor olması”, “çalışanların saygılı ve nazik olması”, “hizmetlerin kaliteli olması”, “daha yüksek mevduat faizi veriyor olması”, “daha düşük kredi faiz oranı veriyor olması”, “kart ücreti ve para transfer ücretini alınmıyor olması”, “internet bankacılığı ve mobil uygulamalarının pratik olması” gibi birçok faktör bulunmakta olup, bu sonuç istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde anlamlıdır ($t=2,750$; $p<0.05$). Kadınların ve erkeklerin bankaları tercih etme sebepleri arasında ise bankaların “yenilikçi olması”, “birçok kişi tarafından kullanılıyor olması”, “çalışanların saygılı ve nazik olması”, “hizmetlerin kaliteli olması”, “daha yüksek mevduat faizi veriyor olması”, “daha düşük kredi faiz oranı veriyor olması”, “kart ücreti ve para transfer ücretini alınmıyor olması”, “internet bankacılığı ve mobil uygulamalarının pratik olması” gibi hizmetlerdir. Ayrıca, elde edilen sonuçlardan hareketle kadınların mevduat bankalarını tercih etme durumları erkeklere kıyasla daha yüksek olduğu ifade edilebilir. Bireylerin cinsiyetlerine göre katılım bankalarını tercih etme sebepleri t-testi sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Katılım Bankalarını Tercih Etme Sebepleri t-Testi Sonuçları

Tercih Etme Sebebi	Cinsiyet	n	X	s.s	t	P
İslami esaslara uygun olması	Kadın	443	3,60	1,371	2,512	,012*
	Erkek	430	3,36	1,399		
Daha ucuz maliyetli kredi sağlaması	Kadın	435	3,71	1,378	2,703	,007*
	Erkek	417	3,45	1,374		
Bankanın güvenilir olması	Kadın	424	3,90	1,243	3,158	,002*
	Erkek	404	3,62	1,285		
Bankada bekleme süresinin kısa olması	Kadın	414	3,70	1,318	2,215	,027*
	Erkek	407	3,49	1,355		
Müşterilere özel ilgi gösterilmesi	Kadın	420	3,72	1,340	2,484	,013*
	Erkek	407	3,49	1,352		
İşlemlerin hatasız ve kısa sürede yapılması	Kadın	420	3,76	1,275	2,729	,006*
	Erkek	408	3,52	1,330		

Katılım ve Mevduat Bankalarının Farkındalık Düzeyinin Karşılaştırılması: İç Anadolu Bölgesinde Bir Araştırma (Comparison of Customer Satisfaction and Preference Levels in Participation and Deposit Banks: A Study in Central Anatolia Region)

Tablo 9'un Devamı

Hizmetlerin kaliteli ve ucuz olması	Kadın	420	3,71	1,309	2,213	,027*
	Erkek	410	3,51	1,385		
Çalıştığım kurumun hesap açtırması	Kadın	421	3,60	1,433	2,184	,029*
	Erkek	402	3,39	1,426		

Bireylerin katılım bankalarını tercih etme sebeplerinin cinsiyet gruplarına göre dağılımının belirlenmesi için yapılan t-testi sonuçlarına göre, bireylerin katılım bankalarını tercih etme sebepleri arasında “İslami esaslara uygun olması”, “daha ucuz ve maliyetli kredi sağlaması”, “bankanın güvenilir olması”, “bankada bekleme süresinin kısa olması”, “müşterilere özel ilgi gösterilmesi”, “işlemlerin hatasız ve kısa sürede olması”, “hizmetlerin kaliteli ve ucuz olması”, “çalıştığım kurumun hesap açtırması”, “kaynak kullanımını iyileştirmesi” gibi çeşitli faktörler rol oynamakta olup, bu sonuçta yine %5 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0.05$). Kadınların katılım bankalarını tercih sebepleri arasında söz konusu bankaların “İslami esaslara uygun olması”, “daha ucuz ve maliyetli kredi sağlaması”, “bankanın güvenilir olması”, “bankada bekleme süresinin kısa olması”, “müşterilere özel ilgi gösterilmesi”, “işlemlerin hatasız ve kısa sürede olması”, “hizmetlerin kaliteli ve ucuz olması”, “çalıştığım kurumun hesap açtırması”, “kaynak kullanımını iyileştirmesi” gibi faktörler rol oynamakta olup, yine kadınların bankalarını tercih etme durumları erkeklere göre daha yüksektir. Bireylerin mesleklerine göre mevduat bankalarını tercih etme sebepleri ANOVA sonuçları Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10. Bireylerin Mesleklerine Göre Mevduat Bankalarını Tercih Etme Sebepleri ANOVA Sonuçları

Tercih Etme Sebebi	Meslek	n	X	s.s	Sd	F	P	Fark
Güvenilir olması	Kamu sektörü	406	3,36	1,077	3	2,951	,032*	
	Çalışmıyorum	293	3,60	1,141				
Yenilikçi olması	Özel sektör	313	3,49	1,127	3	4,147	,006*	1-2
	Kamu sektörü	389	3,75	1,155				1-3
	Çalışmıyorum	288	3,79	1,180				
Akraba ya da arkadaş tavsiyesi	Kamu sektörü	394	3,55	1,392	3	2,791	,039*	
	Çalışmıyorum	286	3,24	1,448				
	Özel sektör	313	3,72	1,349				1-3
Çalıştığım kurumun hesap açtırması	Kamu sektörü	398	4,07	1,192	3	22,844	,000*	1-4
	Çalışmıyorum	285	3,37	1,536				2-3
	Emekli	79	2,99	1,472				2-4
	Özel sektör	307	3,28	1,369				
Daha yüksek mevduat faizi	Çalışmıyorum	284	3,26	1,447	3	4,868	,002*	1-3
	Emekli	79	3,73	1,106				2-3

Tablo 10'un Devamı

Daha düşük kredi faiz oranı	Özel sektör	306	3,45	1,374	3	4,141	,006*	1-3 2-3
	Çalışmıyorum	287	3,44	1,413				
	Emekli	76	3,93	1,050				
Kurumda çalışan tanıdığının olması	Kamu sektörü	392	3,51	1,389	3	5,437	,001*	
	Çalışmıyorum	285	3,07	1,567				
Eskiden kalma alışkanlıklar olması	Kamu sektörü	392	3,57	1,331	3	6,204	,000*	
	Çalışmıyorum	287	3,11	1,549				
Daha kolay kredi sağlanıyor olması	Kamu sektörü	395	3,71	1,317	3	5,502	,001*	1-2 2-3
	Çalışmıyorum	286	3,35	1,485				
	Emekli	78	3,82	1,090				
İnternet bankacılığı ve mobil uygulamaların pratik olması	Çalışmıyorum	285	3,93	1,220	3	2,979	,031*	
	Emekli	77	3,51	1,242				
Kart ücreti ve para transfer ücreti alınmıyor olması	Özel sektör	307	3,51	1,332	3	3,095	,026*	1-2 3-2 4-2
	Kamu sektörü	391	3,78	1,277				
	Çalışmıyorum	288	3,54	1,399				
	Emekli	78	3,49	1,214				

Bireylerin mevduat bankalarını tercih etme sebeplerinin meslek grupları arasındaki fark durumlarının belirlenmesi için yapılan tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarına göre bireylerin, “güvenilir olması”, “yenilikçi olması”, “akraba ya da arkadaş tavsiyesi”, “çalıştığım kurumun hesap açtırması”, “daha yüksek mevduat faizi veriyor olması”, “daha düşük kredi faiz oranı”, “kart ücreti ve para transfer ücreti alınmıyor olması”, “kurumda çalışan tanıdığının olması”, “eskiden kalma alışkanlıklar olması”, “daha kolay kredi sağlanıyor olması”, “internet bankacılığı ve mobil uygulamaların pratik olması” gibi sebepler bireylerin meslek gruplarına göre neden mevduat bankalarına yöneldiklerini istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde anlamlı bir şekilde açıklamaktadır ($p < 0.05$).

Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi için post hoc analizlerinden homojen gruplar için Scheffe, homojen olmayan gruplar için Tamhane's T2 analizi yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre, kamu sektöründe çalışan kişilerin “akraba ya da arkadaş tavsiyesi”, “kurumda çalışan tanıdığının olması”, “eskiden kalma alışkanlıklar olması”, “daha kolay kredi sağlanıyor olması”, “kart ücreti ve para transfer ücreti alınmıyor olması” sebeplerinden mevduat bankalarını daha fazla tercih ettikleri tespit edilmiştir. Özel sektör çalışanlarının ise “yenilikçi olması”, “çalıştığım kurumun hesap açtırması” sebeplerinden dolayı mevduat bankalarını tercih etme durumlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir. Buna ilaveten, emekli olanların da “daha yüksek mevduat faizi veriyor olması”, “daha düşük kredi faiz oranı” sebeplerinden dolayı mevduat bankalarını tercih etme durumlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bireylerin mesleklerine göre katılım bankalarını tercih etme sebepleri ANOVA sonuçları Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. Bireylerin Mesleklerine Göre Katılım Bankalarını Tercih Etme Sebepleri ANOVA Sonuçları

Tercih Etme Sebebi	Meslek	n	X	s.s	Sd	F	P	Fark
Akraba ya da arkadaş tavsiyesi	Kamu sektörü	320	3,76	1,387	3	4,990	,002*	
	Çalışmıyorum	224	3,32	1,516				
Kurumda çalışan tanıdığının olması	Kamu sektörü	319	3,61	1,416	3	5,866	,001*	
	Çalışmıyorum	219	3,09	1,526				
İnternet bankacılığı ve mobil uygulamalarının pratik olması	Özel sektör	229	3,47	1,356	3	3,872	,009	
	Çalışmıyorum	221	3,88	1,232				

Bireylerin katılım bankalarını tercih etme sebeplerinin meslek grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarına göre, bireylerin “akraba ya da arkadaş tavsiyesi”, “kurumda çalışan tanıdığının olması”, “internet bankacılığı ve mobil uygulamaların pratik olması” sebepleri meslek grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi için post hoc Tamhane’s T2 analizi yapılmış olup, post hoc testi sonucuna göre kamu sektöründe çalışan kişilerin “akraba ya da arkadaş tavsiyesi”, “kurumda çalışan tanıdığının olması” sebeplerinden dolayı katılım bankalarını tercih etme durumlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Çalışmayan kişilerin “internet bankacılığı ve mobil uygulamalarının pratik olması” sebeplerinden dolayı katılım bankalarını tercih ettikleri belirlenmiştir. Bireylerin cinsiyetlerine göre mevduat bankalarının hizmetlerini yeterli bulma durumu t-testi sonuçları Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12. Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Mevduat Bankalarının Hizmetlerini Yeterli Bulma Durumu t-Testi Sonucu

Tercih Etme Sebebi	Cinsiyet	n	X	s.s	t	p
Pos hizmetinden memnunum	Kadın	516	3,68	1,256	2,328	,020*
	Erkek	498	3,50	1,291		

Bireylerin mevduat bankalarından aldıkları hizmetlerin yeterli bulma durumu cinsiyet grupları açısından farklılık göstermektedir. Bu farkın tespit edilmesi amacıyla t-testi uygulanmıştır. Test sonuçları, bireylerin “Pos hizmetinden memnunum” maddesi, cinsiyet grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde anlamlı bir şekilde açıklamaktadır ($p<0.05$). Kadınların mevduat bankalarının verdikleri hizmetlerden “pos hizmetinden memnunum” maddeleri hakkındaki

düşünceleri erkeklere göre daha yüksektir. Bireylerin cinsiyetlerine göre katılım bankalarının hizmetlerini yeterli bulma durumu t-testi sonuçları Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13. Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Katılım Bankalarının Hizmetlerini Yeterli Bulma Durumu t-Testi Sonucu

Tercih Etme Sebebi	Cinsiyet	n	X	s.s	t	p
Kredi kartı hizmetini yeterli buluyorum	Kadın	419	3,77	1,272	3,096	,002*
	Erkek	394	3,48	1,363		
Otomatik ödeme hizmetinden memnunum	Kadın	418	3,70	1,303	2,168	,030*
	Erkek	396	3,49	1,377		
Bankamın kredi kartı ile Türkiye'nin her yerinde sorunsuz hizmet alabiliyorum	Kadın	417	3,78	1,275	2,553	,011*
	Erkek	388	3,54	1,316		

Bireylerin katılım bankalarından aldıkları hizmetleri yeterli bulma durumları cinsiyet grupları açısından farklılık göstermektedir. Bu farkın tespit edilmesi amacıyla t-testi uygulanmıştır. Test sonuçları, bireylerin "Kredi kartı hizmetini yeterli buluyorum", "Otomatik ödeme hizmetinden memnunum", "Bankamın kredi kartı ile Türkiye'nin her yerinde sorunsuz hizmet alabiliyorum" maddeleri cinsiyet grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde anlamlı bir şekilde açıklamaktadır ($p<0.05$). Kadınların, katılım bankalarının verdikleri hizmetlerden "Kredi kartı hizmetini yeterli buluyorum", "Otomatik ödeme hizmetinden memnunum", "Bankamın kredi kartı ile Türkiye'nin her yerinde sorunsuz hizmet alabiliyorum" ifadelerine katılma düzeyi erkeklere göre daha yüksektir. Bireylerin mesleklerine göre mevduat bankalarının hizmetlerini yeterli bulma durumu ANOVA sonucu Tablo 14'te verilmiştir.

Tablo 14. Bireylerin Mesleklerine Göre Mevduat Bankalarının Hizmetlerini Yeterli Bulma Durumu ANOVA Sonucu

Tercih Etme Sebebi	Meslek	N	X	s.s	Sd	F	P	Fark
İnternet bankacılığını yeterli ve pratik buluyorum	Özel sektör	303	3,37	1,277	3	4,593	,003*	1-2 1-3
	Kamu sektörü	397	3,64	1,240				
	Çalışmıyorum	263	3,73	1,229				

Bireylerin mevduat bankalarından aldıkları hizmetleri yeterli bulma durumu meslek grupları açısından farklılık göstermektedir. Bu farkın tespit edilmesi amacıyla tek yönlü ANOVA testi uygulanmıştır. Test sonuçları, bireylerin "İnternet bankacılığını yeterli ve pratik buluyorum" maddeleri meslek grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde anlamlı bir şekilde açıklamaktadır ($p<0.05$). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi için post hoc Scheffe analizi yapılmış olup post hoc testi sonucuna göre özel sektörde çalışan kişilerin "İnternet bankacılığını yeterli ve pratik buluyorum" maddesinin kamu sektöründe çalışan ve çalışmayan kişilere göre daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Bireylerin mesleklerine göre katılım bankalarının hizmetlerini yeterli bulma durumu ANOVA sonucu Tablo 15'te verilmiştir.

Tablo 15. Bireylerin Mesleklerine Göre Katılım Bankalarının Hizmetlerini Yeterli Bulma Durumu ANOVA Sonucu

Tercih Edilme Sebebi	Meslek	N	X	s.s	Sd	F	P
Kredimin nakit tesliminin olmaması benim için sorun değil	Kamu sektörü	316	3,70	1,374	3	5,497	,001*
	Çalışmıyorum	213	3,26	1,402			
Kredi kartına taksit uygulama hizmetinin olmaması benim için sorun değil	Kamu sektörü	319	3,62	1,386	3	3,569	,014*
	Çalışmıyorum	213	3,25	1,390			
Kredi kartı aidat uygulaması hizmetinden memnunum	Kamu sektörü	318	3,71	1,393	3	3,152	,024*
	Çalışmıyorum	219	3,37	1,276			
İşlem ücreti uygulaması hizmetinden memnunum	Kamu sektörü	319	3,66	1,399	3	3,016	,029*
	Çalışmıyorum	217	3,30	1,381			

Bireylerin katılım bankalarının hizmetlerini yeterli bulma durumlarının meslek grupları açısından belirlenmesi için yapılan tek yönlü anova analizi sonuçlarına göre, bireylerin “Kredinin nakit tesliminin olmaması benim için sorun değil”, “Kredi kartına taksit uygulama hizmetinin olmaması benim için sorun değil”, “Kredi kartı aidat uygulaması hizmetinden memnunum”, “İşlem ücreti uygulaması hizmetinden memnunum” maddeleri meslek grupları arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde anlamlı bir şekilde açıklamaktadır ($p < 0.05$). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi için post hoc Tamhane’s T2 analizi yapılmış olup, test sonucuna göre kamu sektöründe çalışan kişilerin “Kredinin nakit tesliminin olmaması benim için sorun değil”, “Kredi kartına taksit uygulama hizmetinin olmaması benim için sorun değil”, “Kredi kartı aidat uygulaması hizmetinden memnunum”, “İşlem ücreti uygulaması hizmetinden memnunum” maddelerinden duydukları memnuniyet derecelerinin çalışmayan kişilerin duyduğu memnuniyet derecelerinden göreceli olarak daha yüksek olduğu-belirlenmiştir.

4- Sonuç

Bankacılık sektörü ve bu sektörde yer alan farklı mülkiyet yapısına sahip bankalar, Türkiye gibi gelişmekte olan ülkeler için ekonominin temel yapı taşı

konumundandır. Birçok faaliyeti üstlenerek tasarruf sahiplerine çeşitli hizmetler sunan sektör için, tasarruf sahiplerine karşı olan tutum ve davranışlar da oldukça önemlidir. Bu noktada da müşteri memnuniyeti kavramı ortaya çıkmaktadır. Müşteriler hangi bankadan aldığı hizmetten memnunsa doğal olarak tercihlerini de o bankadan yana kullanmaktadırlar. Bu çalışmada, İç Anadolu Bölgesi'nde faaliyette bulunan katılım bankaları ve mevduat bankalarının, banka müşterileri tarafından tercih edilme nedenlerinin belirlenmesi ve banka müşterilerinin katılım ve mevduat bankaları üzerindeki memnuniyet derecesinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla çalışmada kullanılan veri setine ilişkin değerlendirmelerin yapılabilmesi için frekans analizleri ve parametrik istatistiksel testlerden yararlanılmıştır. Çalışmanın ampirik sonuçlarından elde edilen bulgulara göre, katılım bankalarının banka müşterileri tarafından tercih edilmesindeki sebep literatürde iddia edildiği gibi faiz hassasiyeti olmayıp, bu bankalarının mevduat bankaları ile eşit haklara sahip olmasıdır. Ayrıca çalışmada, internet bankacılığı ve mobil bankacılık işlemlerinin, katılım ve mevduat bankalarının tercih edilmesindeki en önemli iki etken olduğu ve bireylerin mevduat bankalarını katılım bankalarına kıyasla daha fazla tercih ettiği sonucuna da ulaşılmıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde literatürde yer alan birçok çalışmada müşteri memnuniyeti katılım ve mevduat bankalarında karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiş ve katılım bankalarını diğer bankalardan ayıran en önemli unsurun faizsiz bankacılık olduğu sonucu elde edilmiştir. Bu çalışmalardan biri de Bülbül (2017) yaptığı çalışmadır. Yapılan bir başka araştırmada ise, Sarı (2010), mevduat ve katılım bankalarını karşılaştırmıştır. Banka müşterilerinin, gerçekleştirecek oldukları işlemler için farklı mülkiyet yapısına ait bankaları tercih etmelerindeki temel nedeni araştırmıştır. Mevduat bankalarını tercih eden müşterilerin bu bankayı tercih etmesindeki temel nedeni, bu bankalarda sunulan birçok hizmetin katılım bankalarında mevcut olmaması olarak, katılım bankalarını tercih eden müşterilerin ise, personelin yakın ilgisi olarak belirlemiştir.

Çalışma kapsamında İç Anadolu bölgesinde yapılan araştırma sonucunda ise katılım bankalarının tercih edilmesinin en önemli unsuru olarak faizsiz bankacılık gelmemektedir. Bunun sebebi ise günümüzde katılım bankalarının mevduat bankaları ile eşit haklara sahip olması olarak söylenebilir. Aynı zamanda geçmiş yıllarda teknolojinin çok fazla ön planda olmamasından dolayı internet bankacılığı çok fazla kullanılmıyordu. Günümüzde ise gelişen teknolojiyle birlikte bankacılık daha fazla önem kazanmış, bireylerin zaman açısından daha kısa sürede işlem yapmak istemeleri, insanlarda farklı ihtiyaçlar doğurmuştur. Bu ihtiyaçlar doğrultusunda bankalar müşterilerine kredi kartı kolaylığı sağlamıştır. Daha da ötesinde karta ihtiyaç kalmadan internet bankacılığı ve mobil bankacılık üzerinden işlemleri çok daha kısa ve güvenilir hale getirmişlerdir. İnternet bankacılığı ve mobil bankacılığın, katılım ve mevduat bankalarının tercih edilmesinde en önemli etken olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, bankacılık sektöründe kadınların ve erkeklerin birbirlerinden farklı tutumlara sahip oldukları gözlemlenmiş ve kadınların iş hayatında daha titiz ve dikkatli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu araştırma sonucunda katılım ve mevduat bankalarını tercih eden müşteriler için, bankanın ve çalışan personelin sağladığı hizmet ön plana çıktığı gözlemlenmiştir. Müşteriler için hizmet kalitesi oldukça önemli olup kullandıkları

bankayı tercih etmelerinde gösterilen hizmet dikkat çekmektedir. Bunun yanı sıra, tasarruf sahiplerinin, mevduat bankalarını katılım bankalarına kıyasla daha çok tercih ettiği görülmektedir. Katılım bankaları ise, henüz yeni bir bankacılık sektörü olması, ülke genelinde gerek şube sayısı gerekse de her bölgede bulunma durumunun zayıf olması sebebiyle, mevduat bankalarına kıyasla daha az tercih edilmektedir.

Son olarak, bankalarda müşteri memnuniyeti ve tüketici tercihleri ile ilgili, farklı değerlendirme ölçekleri kullanılarak, farklı mülkiyet yapısına sahip bankalar değerlendirme kapsamına alınarak ve farklı bölgelerde araştırma yapılarak yapılan bu çalışma geliştirilebilir ve literatüre derinlik kazandırılabilir.

Kaynakça

- Abduh, M., & Azmi, O. (2012). Islamic-Bank Selection Criteria in Malaysia: *An AHP Approach. Business Intelligence Journal*, (5), 271-281.
- Albayrak, A. & Özsoy, Ş. (2019). *Katılım Bankacılığı Ekosistemi: Paydaşlar, Kurumlar ve Piyasalar. (İçinde) Yaşayan ve Gelişen Katılım Bankacılığı*, Eds. Görmüş, Şakir., Albayrak, Ahmet. & Yabancı, Aydın., TKBB Yayınları, İstanbul, 78-99.
- Akbulut, O. Y. (2019). CRITIC ve EDAS Yöntemleri ile İş Bankası'nın 2009-2018 Yılları Arasındaki Performansının Analizi. *Ekonomi Politika ve Finans Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 249-263.
- Akbulut, O. Y. (2020). Gri Entropi Temelli PSI ve ARAS ÇKKV Yöntemleriyle Türk Mevduat Bankalarının Performans Analizi. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(2), 171-187.
- Akçakanat, Ö., Eren, H., Aksoy, E. ve Ömürbek, V. (2017). Bankacılık Sektöründe ENTROPI ve WASPAS Yöntemleri ile Performans Değerlendirmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 285-300.
- Akdağ S. ve Ekinci, M. A. (2018). Çeşitli Finansal Oranlar ile Kârlılık Arasındaki İlişki: Katılım Bankaları Üzerine Bir Uygulama. 1.baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Akhan, A. (2010). Katılım ve Mevduat Bankalarının Müşteri Odaklılıklarının Karşılaştırılması. T.C. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Aksaraylı, M. ve Pala, O. (2017). Türk Bankacılık Sektöründe Sermaye Yapısına Göre Performans Sıralama, Kümeleme ve Verimlilik Analizi. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(11), 39-54.
- Arabacı, H. (2018). Türkiye'de Bankacılık Sektörünün Gelişimi. *Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırmalar Dergisi*. 2(3), 25-42.
- Ayaydın, H., Çam, A. V., Pala, F. ve Sarı, Ş. (2018). Türk Bankacılık Sektöründe Performans Değerlendirmesi: AHS ve TOPSIS Yöntemleri Uygulaması. *Global Journal Of Economics And Business Studies*, 7(13), 51-64.

Bilir, A. ve Özgen, H. (2010). Katılım Bankalarında Müşteri Memnuniyetinin Belirlenmesi Üzerine Hatay İlinde Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 19(3), 39-62.

Bülbül, S. (2017). Türk Bankacılık Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Katılım ve Mevduat Bankalarında Karşılaştırmalı Olarak Değerlendirilmesi. Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Projesi, Gebze.

Büyüköztürk, Ş. Çokluk, Ö. ve Köklü, N. (2014) Sosyal Bilimler İçin İstatistik Pegem Akademi, Trabzon.

Çalışkan, E. ve Eren, T. (2016). Bankaların Performanslarının Çok Kriterli Karar Verme Yöntemiyle Değerlendirilmesi. *Ordu Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 6(2), 85-107.

Çobankaya, F.T. (2014). *Katılım Bankalarının Türkiye’deki farkındalık düzeyinin tespiti: Batı Akdeniz Bölgesinde Bir Araştırma*”. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Isparta, Yüksek Lisans Tezi

Dietrich, A. and Wanzenried, G. (2014). The Determinants of Commercial Banking Profitability in Low-, Middle-, And High-Income Countries. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 54(3), 337-354.

Erdoğan, A. (2018). Katılım Bankalarının Performans Analizlerine MULTIMOORA Yöntemi ile Bir Bakış. *Ekonomi, Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 99-111.

Gezen, A. (2019). Türkiye’de Faaliyet Gösteren Katılım Bankalarının Entropi ve WASPAS Yöntemleri ile Performans Analizi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (84), 213-232.

Güler, E. (2016). Türk Bankacılık Sisteminde Mevduat Faizi Değişimlerinin Katılma Fonları Üzerindeki Etkisi ve Likidite Riski Yönetimi. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*. 8(15), 385-412.

Gündoğdu, A. (2018). Türkiye’de Katılım Bankalarının Finansal Performansının Gri İlişki Analizi ile Ölçülmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 17. UİK Özel Sayısı, 201-214.

Işık, Ö. (2017). Internal Determinants of Profitability of State, Private and Foreign Owned Commercial Banks Operating in Turkey. *Journal of Economics, Finance and Accounting*, 4(3), 342-353.

Işık, Ö. (2019). “Türk Mevduat Bankacılığı Sektörünün Finansal Performanslarının Entropi Tabanlı Aras Yöntemi Kullanılarak Değerlendirilmesi”. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* 4(1), 90-99.

Işık, Ö. (2020). SD Tabanlı MABAC ve WASPAS Yöntemleriyle Kamu Sermayeli Kalkınma ve Yatırım Bankalarının Performans Analizi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (29), 61-78.

İlter, B. ve Gökmen, H. (2009). ‘Mevduat Bankalarında İlişkisel Fayda ile Müşteri Memnuniyeti Arasındaki İlişki Üzerine Bir İnceleme: İzmir İli Örneği.’ *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 1-32.

Karahan, H. ve Ersoy, H. (2016). Finansın Temel Prensipleri ile Türkiye’de Reel Kesimde Kullanılması. *Maliye ve Finans Yazıları Dergisi* (105), 93-114.

Kartal, M, T. (2017). Türk Bankacılık Sektöründe Müşteri Şikayetleri Yönetimi Üzerine Bir Değerlendirme. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi (FESA)*. 2(4), 245-258.

- Koşaroğlu, Ş. M. (2020). BİST’te İşlem Gören Bankaların Performanslarının SD ve EDAS Yöntemleriyle Değerlendirilmesi. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(3), 406-417.
- Menicucci, E. and Paolucci, G. (2016). The Deyermnants of Bank Profitability: Empirical Evidence from European Banking Sector. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 14(1), 86-115.
- Okuyan, H.A. ve Karataş, Y. (2017). Türk Bankacılık Sektörünün Kârlılık Analizi. *Ege Akademik Bakış*, 17(3), 395-406.
- Özbek, A. (2015). Performance Analysis of Public Banks in Turkey. *International Journal of Business Management and Economic Research*, 6(3), 178-186.
- Özgür, E. (2007). Katılım Bankalarının Finansal Etkinliği ve Mevduat Bankaları ile Rekabet Edilebilirliği (Doktora Tezi), Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Özsoy, İ., Görmez, B. ve Mekik, S. (2013). Türkiye’de Katılım Bankalarının Tercih Edilme Sebepleri: Ampirik Bir Tetkik, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi* 20(1), 187-206.
- Pehlivan, P. (2016). Türkiye’ de Katılım Bankacılığı ve Bankacılık Sektöründeki Önemi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(31), 296-324.
- Safiullah, M. (2010) Superiority of Conventional Banks & Islamic Banks of Bangladesh: A Comparative Study. *International Journal of Economics and Finance*, 2(3), 199-207.
- Sarı, B. (2010). “Türkiye’de Faizsiz Bankacılık Sektöründe Müşteri Memnuniyeti ve Banka Tercihleri Üzerine Bir Uygulama”. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.
- Seyrek, İ. H. ve Ata, H. A. (2010). Veri Zarflama Analizi ve Veri Madenciliği ile Mevduat Bankalarında Etkinlik Ölçümü. *Journal of BRSA Banking & Financial Markets*, 4(2), 67-84.
- Şendoğdu, A. (2014). Özel Kamu ve Katılım Bankalarında Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakatine Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 91-106.
- Tabash, I. M. (2017). Critical challenges affecting Islamic banking growth in India using Analytical Hierarchy Process (AHP). *Banks and Bank Systems (open access)*, 12(3), 27-34.
- Tezergil, S. A. (2016). VIKOR Yöntemi ile Türk Bankacılık Sektörünün Performans Analizi. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 38(1), 357-373.
- Türkiye Katılım Bankaları Birliği, Veri Seti, (2018). Erişim Adresi <http://www.tkbb.org.tr/veri-seti> (03.03.2022).
- Topak, M. S. ve Çanakçıoğlu, M. (2019). Banka Performansının Entropi ve COPRAS Yöntemi ile Değerlendirilmesi: Türk Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma. *Mali Çözüm Dergisi*, 29, 107-132.

Ural, M., Demireli, E. ve Çalık, S. G. (2017). Kamu Bankalarında Performans Analizi: ENTROPI ve WASPAS Yöntemleri ile Bir Uygulama. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (31), 129-141.

Usman, A. & Khan, M. K. (2012) Evaluating the Financial Performance of Islamic and Conventional Banks of Pakistan: A Comparative Analysis. *International Journal of Business and Social Science*, 3(7), 253-257.

Uzunoğlu, S. (2014). Bankacılığa Giriş, Literatür Yayınları. Birinci Basım: İstanbul.

Ünal, E. A. (2019). Özel Sermayeli Ticari Bankalarının Finansal Performansının SD ve WASPAS Yöntemleri ile Ölçülmesi. *Ekonomi Politika ve Finans Araştırmaları Dergisi*, 4(3), 384-400.

Yayar, R., ve Baykara, H. V. (2012). TOPSIS Yöntemi ile Katılım Bankalarının Etkinliği ve Verimliliği Üzerine Bir Uygulama. *Business and Economics Research Journal*, 3(4), 21-42.

Yetiz, F. (2016). Bankacılığın Doğuşu ve Türk Bankacılık Sistemi. *Niğde Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 107-117.

Yıldırım, B. F. ve Demirci, E. (2017). Banka Performansının TOPSIS-M Uygulaması ile Değerlendirilmesi. *Söke İşletme Fakültesi Priene Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 35-48.

Yudistira, Donsyah (2004), Efficiency InIslamic Banking: An Empirical Analysis of Eighteen Banks. *Islamic Economic Studies*, 12(1), 1-19.



**T.C.
SİVAS
CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURULU**

SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ ETİK KURUL BAŞKANLIĞINA

Dr. Öğretim Üyesi Yüksel AYDIN'ın sorumlu araştırmacısı olduğu "Katılım ve Mevduat Bankalarının Farkındalık düzeyinin Karşılaştırılması: İç Anadolu Bölgesinde Bir Araştırma" isimli araştırma projesi hakkında bilgilendirildim.

Bilgilerinize arz ederim.

Tarih: 23.05.2019

**Kurum: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü**

Unvan: Prof. Dr

**Görevi: Muhasebe Finans ve Bankacılık
Ana Bilim Dalı**

Ad ve Soyad: Mehmet DEMİR

İmza:

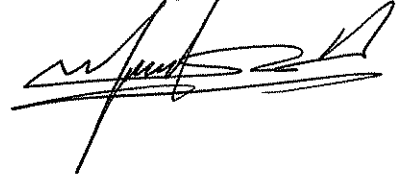
CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLERİ ETİK KURULU
BAŞKANLIĞINA

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde görev yapmaktayım. Yürütücüsü olduğum çalışma Katılım ve Mevduat Bankalarının Farkındalık Düzeyinin Karşılaştırılması: İç Anadolu Bölgesinde Bir Araştırma isimli araştırmanın etik olarak uygunluğunun Cumhuriyet Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Sosyal Bilimleri Etik Kurulu Başkanlığı tarafından değerlendirilmesi hususunda;

Gereğini arz ederim.

Adı Soyadı: Yüksel AYDIN

İmza



Ek: Başvuru Evrakları 15 Sayfa

İletişim Bilgileri: yaydin@cumhuriyet.edu.tr



T.C.
CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURULU

KATILIMCILAR İÇİN BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU

*Cumhuriyet Üniversitesi Etik Kurul izini alındıktan sonra doldurularak kullanılacaktır.

Araştırmanın Amacı	Katılım ve Mevduat Bankalarının Banka kullanıcıları üzerindeki etkisini araştırmak ve Müşteri memnuniyetini incelemek
Araştırmanın Yöntemi	SPSS –Anket Çalışması
Araştırmanın Öngörülen Süresi (Başlama ve Bitiş Tarihi)	23.05.2019-23.06.2020
Araştırmaya Katılması Beklenen Katılımcı/Gönüllü Sayısı	1068 kişi
Araştırmanın Yapılacağı Yerler	İç Anadolu Bölgesi: Ankara,Eskişehir,Çankırı,Kırıkkale,Kırşehir,Konya,Aksaray, Nevşehir,Yozgat,Kayseri,Sivas,Niğde,Karaman
Görüntü ve/veya ses kaydı alınacak mı?	Evet ☐ Hayır ☐

Tablo katılımcıların anlayabileceği biçimde, akademik dil kullanılmadan yazılacaktır.

- Bu çalışmaya katılımınız gönüllülük esasına dayanmaktadır.
- Çalışmanın amacı doğrultusunda, anket çalışması (araştırmanın türü/türleri) yapılarak sizden veriler toplanacaktır.
- İsmınızı yazmak ya da kimliğinizi açığa çıkaracak bir bilgi vermek zorunda değilsiniz/araştırmada katılımcıların isimleri gizli tutulacaktır.
- Araştırma kapsamında toplanan veriler, sadece bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacak, araştırmanın amacı dışında ya da bir başka araştırmada kullanılmayacak ve gerekmesi halinde, sizin (yazılı) izniniz olmadan başkalarıyla paylaşılmayacaktır.
- İstemeniz halinde sizden toplanan verileri inceleme hakkınız bulunmaktadır.
- Sizden toplanan veriler SPSS yöntemi ile korunacak ve araştırma bitiminde arşivlenecek veya imha edilecektir.
- Veri toplama sürecinde/süreçlerinde size rahatsızlık verebilecek herhangi bir soru/talep olmayacaktır. Yine de katılımınız sırasında herhangi bir sebepten rahatsızlık hissederseniz çalışmadan istediğiniz zamanda ayrılabilirsiniz. Çalışmadan ayrılmanız durumunda sizden toplanan veriler çalışmadan çıkarılacak ve imha edilecektir.

Gönüllü katılım formunu okumak ve değerlendirmek üzere ayırdığınız zaman için teşekkür ederim. Çalışma hakkındaki sorularınızı Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Muhasebe Finans Bankacılık bölümünden Ebrar KILINÇ' a yöneltebilirsiniz.

Araştırmacı Adı: Ebrar KILINÇ

Adres : Örtülü Pınar Mah. Hasanlı Sok. Bilge Sitesi B Blok

İş Tel :

Cep Tel:05383871934

Bu çalışmaya tamamen kendi rızamla, istediğim takdirde çalışmadan ayrılabilceğimi bilerek verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlarla kullanılmasını kabul ediyorum.

(Lütfen bu formu doldurup imzaladıktan sonra veri toplayan kişiye veriniz.)

Katılımcı Ad ve Soyadı:

İmza:

Tarih:



T.C.
CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURUL
ÖZGEÇMİŞ FORMU

A.KİŞİSEL BİLGİLER

1	Adı ve Soyadı: Ebrar KILINÇ
2	Doğum tarihi ve yeri: 22.07.1995 SİVAS/ZARA
3	Görev yeri:
4	İletişim bilgileri: 05383871934 ebrarkilinc5@gmail.com

B.EĞİTİM BİLGİLERİ

1	Mezun olduğu Üniversite/Fakülte: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
2	Akademik unvan (varsa):

C.YAYINLAR: Çalışma konusu ya da alanındaki başlıca eserleri (En fazla 5 esere yer verilmelidir):
Katılım ve Mevduat Bankalarının Farkındalık Düzeylerinin karşılaştırılması:
İç Anadolu Bölgesinde Bir Araştırma

D.ÖZGEÇMİŞ SAHİBİ

D.1	Adı ve Soyadı (el yazısıyla): Ebrar KILINÇ
D.2	Tarih (gün/ay/yıl olarak): 23.05.2019
D.3	İmza:



T.C.
CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURULU
ARAŞTIRMACI TAAHHÜTNAMESİ

ÇALIŞMANIN ADI:			
Katılım ve Mevduat Bankalarının Farkındalık Düzeyinin Karşılaştırılması: İç Anadolu Bölgesinde Bir Araştırma			
ÇALIŞMANIN TÜRÜ:	Proje: ☐	Tez: ☒	Diğer:
ÇALIŞMADAN SORUMLU YÜRÜTÜCÜ/TEZ DANIŞMANI (ADI-SOYADI):			
Dr.Öğretim Üyesi Yüksel AYDIN			
Adres	Telefon (İş/ Cep)	e-Posta	
	05054010315	yaydin@cumhuriyet.edu.tr	
ÇALIŞMADAN SORUMLU 2. DANIŞMAN/TEZ YAZARI (ADI-SOYADI):			
Ebrar KILINÇ			
Adres	Telefon (İş/ Cep)	e-Posta	
	05383871934	ebrarkilinc5@gmail.com	
DİĞER GÖREVLİLER (Proje vb.):			

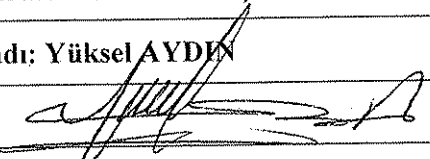
- Cumhuriyet Üniversitesi Etik Kurulu Yönergesini okudum. Yönergede belirtilen hususlara uygun olarak çalışacağımı,
- Başvuruda sağlanan bilgilerin doğru olduğunu, araştırma süresince ulusal ve uluslararası mevzuatlara uyacağımı ve gereklerini yerine getireceğimi,
- Araştırma ekibini araştırma hakkında bilgilendirdiğimi,
- Onay alınmış projelerde ve lisansüstü tezlerde; insanlarla ilgili yapılacak anket, görüşme, gözlem, alan araştırması, uygulama ve incelemelerde sağlık, güvenlik, insan hakları, mevcut mevzuat hükümleri, hukukun genel ilkeleri ve etik açıdan ihlal etmeyeceğimi,

- Çalışmanın Etik Kurul onayı alındıktan sonra çalışma tasarımı, kapsam ve içeriğinde Etik Kurulu'na bilgi vermeden değişiklik yapmayacağımı,
- Değişiklik zorunlu olduğunda yapılan tüm değişiklikleri (yöntem, evren ve örneklem, başlık, ölçme araçları, anket, araştırmacılar vb.) uygulamadan önce Cumhuriyet Üniversitesi Etik Kurulu'na bildireceğimi ve onay alacağımı,
- Çalışmalarındaki işlemlerde ve çalışma ekibinde yapılacak değişikliklerde Cumhuriyet Üniversitesi Etik Kurulunun iznini alacağımı,
- Bu çalışma süresince, beklenmeyen gelişmeleri derhal Cumhuriyet Üniversitesi Etik Kuruluna bildireceğimi,
- Başvuru formunda verdiğim tüm bilgilerin eksiksiz ve doğru olduğunu,
- Bu çalışmada uygulanacak olan veri toplama aracının seçimi ve/ veya kullanımı sırasında fikri mülkiyet haklarından kaynaklanan etik kuralları ihlal etmeyeceğimi,
- "Katılımcılar İçin Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu" doldururken, gönüllüleri sözlü olarak da bilgilendireceğimi,
- "Katılımcılar İçin Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu"nda belirtilenler dışında gönüllülerden herhangi bir talebim olmayacağını,
- Gönüllülerden elde edilen bilgileri araştırma protokolünde belirtilen amaçlar dışında kullanmayacağımı,
- "Katılımcılar İçin Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur" formlarının bir nüshasını gönüllüye vereceğimi,
- Katılımcıların araştırmaya katılma ve çıkma koşullarının açık ve net olarak belirtildiğini,
- Aşağıda gösterilen adresin yasal tebligat adresim olduğunu, adres değişikliği halinde, yazılı olarak yeni adresimi bildirmediğim takdirde, aşağıda belirtilen adrese yapılacak tebligatları yasal ve usulüne uygun tebligat olarak kabul edeceğimi,

beyan ve taahhüt ederim / ederiz.

(Tüm araştırmacılar tarafından imzalanacaktır.)

Tarih: 23.05.2019

Proje Yürütücüsü/Tez Danışmanı	Tez Yazarı*
Adı-soyadı: Yüksel AYDIN	Adı-soyadı: Ebrar KILINÇ
İmza: 	İmza: 

* Lisansüstü Tez çalışması başvurularında akademik danışmanın ve tez yazarının ıslak imzasının bulunması gerekmektedir.



T.C.
CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURUL
BAŞVURU FORMU

ARAŞTIRMANIN ADI:

Katılım ve Mevduat Bankalarının Farkındalık Düzeyinin karşılaştırılması:
İç Anadolu Bölgesinde Bir Araştırma

SORUMLU ARAŞTIRMACI :
Dr. Öğr. Üyesi Yüksel AYDIN

İMZA

YARDIMCI ARAŞTIRMACILAR:
Ebrar KILINÇ

İMZA

ARAŞTIRMANIN YÜRÜTÜLECEĞİ KURUM :

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri

ARAŞTIRMA DÖNEMİ	
Başlangıç tarihi: 23.05.2019	Bitiş tarihi: 23.05.2020
ARAŞTIRMANIN NİTELİĞİ	
☐	Doktora tezi
☒	Yüksek lisans tezi
☐	Diğer (Belirtiniz)

BAŞVURU DURUMU			
☒	Yeni başvuru		
☐	Tekrar başvuru	Önceki Başvuru No:	
☐	Diğer (Belirtiniz)		
☐	Daha önce başka bir Etik Komisyona / Kurula başvuruldu mu?	☐ Evet	☐ Hayır
		Evet ise kararı ekleyiniz	

Araştırmayı Destekleyen Kurum/Kuruluşlar:		Araştırmayı Desteklemesi Planlanan Kurum/Kuruluşlar:	
☐	Yoktur	☐	Yoktur
☒	Üniversite (belirtiniz):	☒	Üniversite (belirtiniz):
☐	TÜBİTAK	☐	TÜBİTAK
☐	DPT	☐	DPT
☐	Diğer (belirtiniz):	☐	Diğer (belirtiniz):
☐	Uluslararası (belirtiniz):	☐	Uluslararası (belirtiniz):

1-KONU VE KAPSAM:

Bu araştırma Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Muhasebe Finans Bankacılık bölümünde yüksek lisans tezi olarak hazırlanan "Katılım ve Mevduat Bankalarının Farkındalık Düzeyinin Karşılaştırılması: İç Anadolu Bölgesinde Bir Araştırma" konulu çalışmada kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Bankacılık sektörünün Türkiye'deki tarihine bakıldığında iniş çıkışlarla dolu bir geçmiş söz konusudur. Banka kullanıcıları tarafından Konvansiyonel Bankacılık daha çok tercih ediliyor olsa da Faizsiz bankacılığın piyasadaki önemi gün geçtikçe artmaktadır. İlk kuruluş aşamasında Katılım bankacılığı şube ve kuruluş sayısı olarak yok denecek kadar azdır şuan da ise 5 tane Katılım Bankası Türkiye'de 30 yılı aşkın süredir faaliyet göstermektedir. Bu faaliyet süresince Katılım Bankacılığı sadece faiz hassasiyeti olan insanların tercihinden çıkmıştır. Artık sadece tutucu kesimin tercih ettiği bir banka algısından çıkmıştır. Türkiye dışındaki Faizsiz Bankaların ve Mevduat Bankalarının ne için tercih edildiğine dair birçok araştırma yapılmış olmasına rağmen Türkiye'deki Katılım ve Mevduat bankalarının ne için tercih edildiğine dair çalışma çok azdır. Katılım Bankacılığının İç Anadolu Bölgesinde araştırılmasının temel sebebi daha fazla muhafazakar müşteri portföyünden oluşmasıdır. İç Anadolu Bölgesinde ki bir il ile Ege, Akdeniz vb. bölgesinde ki iller arasında müşteri tercihi açısından farklılık gözlemlenebilmektedir. Bu gözlemin kaynak ve tespiti BDDK ' nun resmi sitesinde Fintürk verilerine bakılarak net bir şekilde görülmektedir. Bu çalışmanın hedefi İç Anadolu Bölgesinde Katılım ve Mevduat Bankalarının ne için tercih edildiğine dair literatüre katkıda bulunmaktır. Aynı zamanda banka müşterilerinin katılım ve mevduat bankaları üzerinde ki memnuniyet derecesi ölçülecektir. Bu amaçla: İç Anadolu Bölgesinin 13 ilindeki (Eskişehir, Çankırı, Ankara, Kırıkkale, Kırşehir, Konya, Aksaray, Nevşehir, Yozgat, Kayseri, Sivas, Niğde, Karaman) katılım ve mevduat bankasının müşterileri arasından ana kütle seçilmiştir. Her il bazında nüfus sayımı yapılmış olup, 1068 kişiden oluşan ana kütle üzerinde anket tekniği uygulanarak veri toplanacaktır. Anket çalışmasında yüz yüze görüşülecek ve araştırmada katılımcıların isimleri gizli tutulacaktır. Araştırma kapsamında toplanan veriler, sadece bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacak olup araştırmanın dışında ya da başka bir araştırmada kullanılmayacaktır.

2-AMAÇ:

Bu çalışmanın hedefi İç Anadolu Bölgesinde Katılım ve Mevduat Bankalarının ne için tercih edildiğine dair literatüre katkıda bulunmaktır. Aynı zamanda banka müşterilerinin katılım ve mevduat bankaları üzerinde ki memnuniyet derecesi ölçülecektir. Banka müşterileri için gizlilik, kibarlık, ürün / hizmet hakkında bilgi sahibi olunması, şikayetlere geri dönüş ve hizmet hızı önemli kriterler arasında yer almaktadır. Müşteri ilişkileri, banka ile müşteri arasında kurulan satış öncesi ve sonrası tüm eylemleri kapsayan, karşılıklı yararı içeren bir süreçtir. Müşteri ilişkilerinin sonucunda, müşteri tatmini ve bağlılığı yaratmanın ana amaç olduğu söylenebilir. Böyle bir amaca müşteri ilişkilerinin yönetimi ve daha işe başlarken işi doğru yapmanın sonucunda ulaşılabilir. Bu amaçla: İç Anadolu Bölgesinin 13 ilindeki (Eskişehir, Çankırı, Ankara, Kırıkkale, Kırşehir, Konya, Aksaray, Nevşehir, Yozgat, Kayseri, Sivas, Niğde, Karaman) katılım bankasının müşterileri ve mevduat bankasının müşterileri arasından ana kütle seçilmiştir. Her il bazında nüfus sayımı yapılmış olup, 1068 kişiden oluşan ana kütle üzerinde anket tekniği uygulanarak veri toplanacaktır.

3-YÖNTEM

Anket çalışmasında yüz yüze görüşülecek ve araştırmada katılımcıların isimleri gizli tutulacaktır. Araştırma kapsamında toplanan veriler, sadece bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacak olup araştırmanın dışında ya da başka bir araştırmada kullanılmayacaktır. Her il bazında nüfus sayımı yapılmış olup, 1068 kişiden oluşan ana kütle üzerinde anket tekniği uygulanarak veri toplanacaktır. Toplanan veriler SPSS 22 programında değerlendirilecektir.

4-SEÇİLMİŞ KAYNAKLAR

Kaynaklar:

BANKACILIK GİRİŞ VE İLKELERİ: FERİDUN KAYA

BANKACILIĞA GİRİŞ TEMEL BANKACILIK BİLGİLERİ: DOÇ. DR. ADALET HAZAR/ŞENOL BABUŞÇU

A'DAN Z'YE BANKACILIK MEHMET VURUCU/MUSTAFA UFUK ARI

BANKACILIK TEORİ UYGULAMA VE YÖNTEM DR. MEHMET TAKAN/ PROF. DR. MELEK ACAR

BANKACILIK FAALİYETLERİ MEVDUAT, KATILIM FONLARI, KREDİLER: ERDAL NOYAN ADALET YAYINEVİ

KATILIM BANKACILIK DR MUSTAFA CANBAZ

KATILIM BANKACILIĞI AÇISINDAN GELİŞMEKTE OLAN ÜLKE DENEYİMLERİ SEYFETTİN

ERDOĞAN UMUTTEPE YAYINLARI

5. Araştırma katılımcılara herhangi bir şekilde yanlış/yanlış bilgi vermeyi, ya da çalışmanın amacını tamamen gizli tutmayı gerektiriyor mu?

☐ Evet

☒ Hayır

Evet ise açıklayınız:

6. Araştırma katılımcıların fiziksel veya ruhsal sağlıklarını tehdit edici sorular içeriyor mu?

☐ Evet

☒ Hayır

Evet ise açıklayınız:

7. Katılımcıların kişilik hakları ve özel bilgileri korunmakta mıdır?

☒ Evet

☐ Hayır

Hayır ise açıklayınız:

8. Araştırmaya reşit olmayan çocuklar, kısıtlı ya da engelliler katılmakta mıdır?

☐ Evet

☒ Hayır

Evet ise açıklayınız (Çalışmada "Veli İzin Formu" yer almakta mıdır?):

9. Katılımcılara araştırmanın niteliği hakkında yeterince açık ve anlaşılabilir bilgi verilmekte mi (gönüllü katılım formu)?

☒ Evet

☐ Hayır

Araştırma kapsamında toplanan veriler, sadece bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacak, araştırmanın amacı dışında ya da bir başka araştırmada kullanılmayacak ve gerekmesi halinde, gönüllünün (yazılı) izni olmadan başkalarıyla paylaşılmayacaktır.

10. Gönüllü katılımı bozacak ve katılımcıları suistimal edecek tehditlere karşı ne gibi önlemler alınmıştır?

Gönüllü çalışmaya katılmak istemediğinde ve katılımcıları olumsuz etkilediğinde çalışmadan ayrılacaktır.

11. Gönüllülerin katılma ve çıkma/çıkarılma koşulları açık ve net olarak belli midir?

Veri toplama sürecinde gönüllüye rahatsızlık verebilecek herhangi bir soru / talep olmayacaktır. Eğer gönüllü katılım sırasında herhangi bir rahatsızlık hissederse çalışmadan istediği zamanda ayrılabilir.

12. Beklenen katılımcı sayısı:

1068

13. Katılımcıları en iyi tanımlayan seçenekleri işaretleyiniz.

☐	Okulöncesi Çocuklar	☒	Kadınlar
☐	İlköğretim Öğrencileri	☒	Erkekler
☐	Lise Öğrencileri	☐	İşsiz Yetişkinler
☒	Üniversite Öğrencileri	☐	Zihinsel Engelli Bireyler
☐	Çocuk İşçiler	☐	Fiziksel Engelli Bireyler
☒	Yetişkinler	☐	Tutuklular
☐	Yaşlılar	☐	Diğer (belirtiniz)

14. Aşağıda yer alan uygulamalardan, çalışma kapsamında yer alacak olanları işaretleyiniz.			
☒	Anket	☐	Görüntü kaydı
☐	Mülakat	☐	Ses kaydı
☐	Antropometrik Ölçümler	☐	Bilgisayar ortamında test/anket
☐	Gözlem	☒	Görüşme
☐	Diğer (belirtiniz):		

15. Veri Toplanması Planlanan Yerler/Mekânlar/Kurum ve Kuruluşlar	
1	İç Anadolu Bölgesi (Eskişehir, Çankırı, Ankara, Kırıkkale, Kırşehir, Konya, Aksaray, Nevşehir, Yozgat, Kayseri, Sivas, Niğde, Karaman)
2	Bankalar
3	Okullar

16. Araştırmadaki katılımcıların kimlikleri toplanan ham veride tanımlanacak mıdır?	
☐	Adıyla tanımlanacaktır
☐	Bir kod verilerek tanımlanacaktır: (Açıklayınız)
☒	Belirsiz olacaktır

17. Araştırmadaki katılımcıların kimlikleri, depolanan veride tanımlanacak mıdır?	
☐	Adıyla tanımlanacaktır
☐	Bir kod verilerek tanımlanacaktır: (Açıklayınız)
☒	Belirsiz olacaktır

18.Araştırmadaki katılımcıların kimlikleri rapor içeriğinde tanımlanacak mıdır?

☐	Adıyla tanımlanacaktır
☐	Bir kod verilerek ya da genel olarak (erkek, çiftçi gibi) tanımlanacaktır (Açıklayınız)
☐	Organizasyon adıyla tanımlanacaktır
☒	Belirsiz olacaktır

19.Araştırmanın doldurulan anket, test vb. formlarının güvenliği nasıl sağlanacaktır?

☒	Özel kimlik bilgileri yer almadığından gerek yoktur
☐	Güvenli olan yerde kilitli dolap içinde saklanacaktır
☐	Bilgisayarda şifreleme koruması ile bilgisayar veri belleğinde saklanacaktır
☐	Diğer:

20.Araştırma verileri araştırmacılar dışındaki kişilerin erişimine açık olacak mıdır?

☐	Evet (Kim, niçin, veri güvenliğinin bu kişiler tarafından sağlanması için alınan tedbirler vb. açıklanacaktır)
☒	Hayır

21.Araştırmada “Katılımcılar için Bilgilendirilmiş Gönüllü Olur Formu” var mıdır?

☒	Evet	☐	Hayır
(Evet ise bir nüsha doldurularak eklenmelidir)		Hayır ise açıklayınız. (Örneğin: Arşiv verileri değerlendirileceğinden form doldurulmayacaktır.	

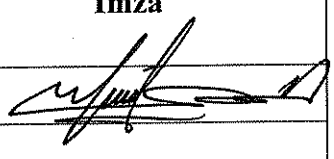
22. ☒ Çalışma kapsamında veri toplamak amacı ile bireylerden biyolojik materyal alınmamaktadır.

Yukarıdaki bilgilerin tamamen doğru olduğunu taahhüt ederim.

Sorumlu Araştırmacı/Araştırmacılar :

(Bilimsel Projelerde Yürütücü, Doktora ve Yüksek Lisans Tezlerinde Danışman ve Öğrenci tarafından imzalanacaktır)

Başvuru Tarihi :23/05/2019

Ad Soyad	Görev (Yürütücü/Danışman/Öğrenci)	İmza
Yüksel AYDIN	Danışman	
Ebrar KILINÇ	Öğrenci	