

KOBİ'lerde Elektronik Finans Uygulamaları: Karaman KOBİ'lerinde Bir Araştırma

Oğuzhan Aytar¹

¹Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü, Karaman
oguzhanaytar@kmu.edu.tr

Özet: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler, içerisinde faaliyet gösterdikleri ekonomilerin hepsinde kaldıraç görevi görmektedir. Bu işletmeler hem istihdam bakımından hem de toplumsal istikrar açısından çok büyük bir öneme sahiptir. Bu çalışmada, Karaman KOBİ'lerinde e-finans uygulamaları kullanım düzeyleri ve algıları birtakım faktörler açısından bir anket çalışmasıyla araştırılmıştır. Bu araştırmanın amacı, ekonomik sistemin en önemli oyuncularından olan KOBİ'lerin e-finans hizmetleri kullanım alanının varlığını, e-finans kapsamında değerlendirilen hizmetlerden işletmelerce kullanılan en yaygın türünün tespiti, etkinlik ve maliyet avantajlarının ortaya konulması, yeterli düzeyde kullanılmama nedenlerini ortaya koymaktır.

Anahtar Sözcükler: KOBİ, Elektronik Finans, İnternet

Applications of Electronic Finance in SMEs: A Study in Karaman SMEs

Abstract: Small and medium-sized enterprises have a heavier role in all of the economies which they work in. These enterprises have a major emphasis in both the areas employment and social stability. In this study investigated by a questionnaire study usage levels and perceptions of e-finance applications at SMEs of Karaman in terms of some factors. The purpose of this research, existence of e-finance services to the area of use in SMEs which is the most important players in the economic system, which is the most common type of services assessed in context of e-finance used in businesses, to reveal the effectiveness and cost advantages and reasons of insufficient inactivity..

Keywords: SMEs, Electronic Finance, Internet

1. Giriş

21.yüzyıl ekonomik koşullarında rekabetin ulaşılmış olduğu boyutlar, işletmelerin her geçen gün kendilerini daha iyi düzeylere taşıyacak yeni stratejiler geliştirmelerini zorunlu kılmaktadır. KOBİ'ler gelişmekte olan ülkelerde üretim ve istihdamın en önemli aktörlerinden birisidir. KOBİ'ler toplumun tüm kesimlerinin günlük ve devamlı ihtiyaçlarının karşılanmasında tüketici ile doğrudan ilişkili olması, önemli bir istihdam sağlaması, toplumun büyük bir bölümünün ekonomik durumuna göre üretimde bulunması gibi sebeplerle, ülke kalkınmasında önemli ve ağırlıklı bir yer teşkil etmektedir[1]. KOBİ'ler, Türkiye ekonomisinin de dinamik ve sürükleyici unsurlarında biri olup, Türkiye'nin sosyo ekonomik gelişmesi açısından çok büyük öneme sahiptir[2]. Yönetim bilimine sürekli yeni yaklaşımların eklendiği bugünlerde internet tabanlı teknolojiler hem işletme yöneticilerine hem de bireysel hizmet kullanıcılarına daha bağımsız inisiyatif kullanma imkânı sunmaktadır. Günümüzde internet gitgide daha da küreselleşmekte, üzerinde bilgi kaynakları katlanarak çoğalmakta, on binlerce sistemi birbirine bağlamaktadır. İşletmeler için bundan daha uygun bir ortam bulmak zordur[3].Günümüzde küresel işletmecilikle birlikte işletmeler arasında iletişimin boyutları önemli ölçüde artmıştır. Bu iletişimin en önemli araçlarından birisi internettir. İnternet'in kişiler ve ülkeler arasında kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte sadece

işletmelere özgü internet uygulamaları üzerinde çalışmalar yoğunlaşmıştır[4]. Bankalar tarafından sunulan teknolojik hizmet türlerinin işletme etkinliğini desteklediği kabul edildiğinde, KOBİ'lerin bu hizmet türlerinden hangilerine ne gibi ölçütlere göre öncelik tanınması gerektiği oldukça büyük öneme sahiptir. Elektronik ödeme sistemlerinin gelişmesi, elektronik ticareti de geliştirecektir. Çünkü e-ticaretin hızlı gelişiminin karşısındaki en büyük engel olan, güvenli ödeme sorunu çözülmüş olacaktır[5].

2.KOBİ'ler ve Elektronik Finans Uygulamaları

Küçük ve orta ölçekli işletmelerin, ülke ekonomileri için vazgeçilmez bir unsur olduğu, ekonomik canlanma, yapısal değişim ve teknolojik yeniliklere uyum konusunda önemli rolleri bilinmektedir. Ülkelerin kalkınma seviyesi ve sektörler arasındaki farklılıklar nedeniyle, KOBİ tanımlamaları, ülkeden ülkeye, sektörden sektöre hatta bölgeden bölgeye değişmektedir. Avrupa Komisyonu'nun KOBİ tanımlamasında, 250'den az işçi çalıştıran işletmeler KOBİ olarak kabul edilmektedir[1]. Yakın zamana kadar özellikle hükümetler tarafından KOBİ'ler genellikle homojen yapıya sahip işletmeler olarak düşünülmüşlerdir. Oysa KOBİ'ler kendi aralarında büyüklük, yapı ve amaç gibi faktörler açısından çok değişik farklılıklar sergilerler. İşte bu farklılıklar dünyada halen daha genel kabul görmüş bir KOBİ

tanımının oluşturulamamasının nedeni olarak karşımıza çıkmaktadır[6].

Ülkemizde KOBİ ile ilgili tanım, Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) tarafından yapılmıştır. Bu tanıma göre, “imalat sanayi sektöründe 1-50 arası işçi çalıştıran sanayi işletmeleri küçük sanayi işletmelerini, 51-150 arası işçi çalıştıran sanayi işletmeleri de orta ölçekli sanayi işletmelerini ifade eder” [4].

Tablo 1: KOBİ Tanımı Kaynak: Yazıcı, 2010: 205

	Mikro işletme	Küçük işletmeler	Orta ölçekli işletmeler
Çalışan sayısı	0-9	10-49	50-249
Yıllık net satış hâsılatı	≤ 1 Milyon TL	≤ 5 Milyon TL	≤ 25 Milyon TL
Yıllık mali bilançosu	≤ 1 Milyon TL	≤ 5 Milyon TL	≤ 25 Milyon TL

İnternetin ülkemizde yaygınlaşmasıyla birlikte ilk olarak web tabanlı reklam, pazarlama faaliyetleri önem kazanmış elde edilen sonuçlar iş dünyasında uygulamaya dönük süreçler içinde kullanılmaya başlanmıştır[2]. Web (worldwide web-www) internet temelli bir gezinti, bir enformasyon dağıtım ve yönetim sistemi olup kitlesel ya da kişisel iletişimde dinamik bir biçimde işlemektedir. Web siteleri internet üzerinde her geçen gün katlanarak artmaktadır[7]. Gerçeklik üç boyutlu iken, web sayfaları iki boyutludur. Kullanıcı, dünyanın içinde olup görüntüyü önünde görebilmektedir. Dahası kullanıcı, nesnelere ve insanlar ile sanki aynı mekânda gibi iletişim kurmaktadır [8].

İnternet, işletmeler açısından elektronik iş ilişkilerinin yürütülebilmesi için gerekli iletişim olanaklarına

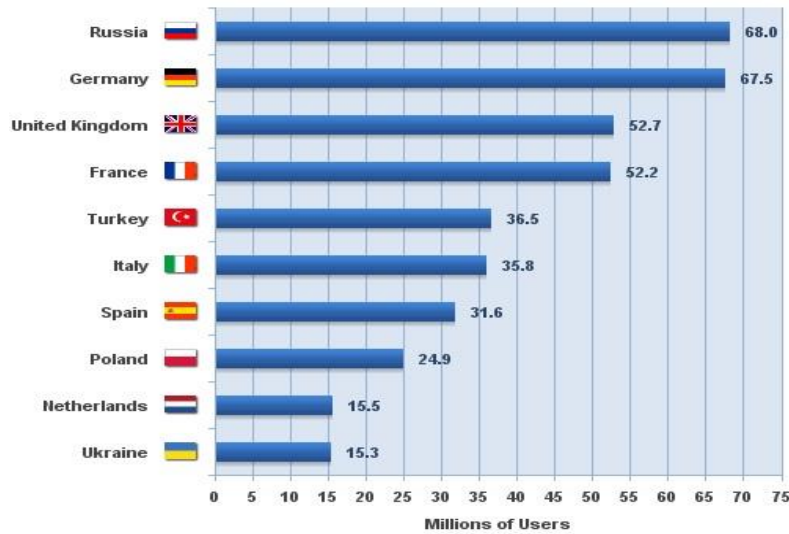
sahiptir. İnternet'te elektronik posta yoluyla çok hızlı haberleşme yapılabilmekte, arandığı bir konuda iş yapan firmalara web arama araçları kullanarak erişilebilmektedir. Ayrıca, internet üzerinde sunulan tartışma ortamları yoluyla bağımsız çalışma grupları oluşturulabilmektedir. İletişimde bilgilerin güvenliği de, çeşitli güvenli haberleşme protokolleri ve güvenlik sistemleri kullanarak sağlanabilmektedir[4]. Elektronik ticaret ve worldwide web' in yükselişi, örgütsel davranış için yeni bir çevre meydana getirmiştir. Yöneticiler durup dinlenmek bilmeyen talepler için yeniliklerle uğraşmak zorunda kalmışlardır[9].

Ülkemizde internet gelişimi hızla devam ederken, İnternet World Stats'ın Haziran 2012 yılı araştırması değerlendirildiğinde internet teknolojisinin oldukça yaygın olarak kullanıldığı Avrupa'da, internet kullanıcı sayısı açısından Avrupa'nın ilk on ülkesi arasında 36,5 milyon kullanıcı ile beşinci sırada yer aldığı görülmektedir

İletişim teknolojilerinin gelişmesi ile bilgiye hızla ulaşılabilme olanağı doğmuştur. İnternet kullanımının yaygınlaşması ile artık her şey ağlar üzerine taşınmış ve e-finans, e-devlet, e-ticaret, e-okul, e-posta, e-iş, gibi başına “e” gelen yani bunların elektronik ortamda yapıldığını gösteren kavramların sayısı da artmaya başlamıştır. İnternet her şeyi hızla değiştirmekte ve günümüz dünyasında bizlere mekândan ve zamandan bağımsız olarak işlem yapma ve bilgi sahibi olma imkânı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra eskiden Günümüzde örgütler, küresel ekonomi ve sürekli değişen rekabet koşullarında doğru bilgiye en kolay şekilde ulaşarak daha hızlı karar vermenin ve yeniliklere uyum sağlamanın yollarını aramaktadır. Bilgiye hızla ulaşan ve bilgiyi yönetenler, rekabette avantaj sağlamaktadır.

Şekil 1. İnternet Kullanıcı Sayısı Açısından Avrupa'nın İlk On Ülkesi (Milyon)

Kaynak: İnternet World Stats www.internetworldstats.com/stats4.htm, Erişim Tarihi: 05.11.2012



Mevcut olmayan yeni pazarlar oluşturmada ve yeni fırsatlar ortaya çıkarmaktadır[14].Finansal işlemlerin internet ortamına taşınması ile birlikte kullanıcı sınırları ortadan kalkmakta, yatırımlarını yönlendirmek isteyen kişinin veya grubun tercihleri daha çok önem arz etmektedir.

E-finansı nelerin oluşturduğu konusunda genel kabul görmüş tanımlar bulunmamakla birlikte bir finansal kuruluşun dâhil olduğu ve internet aracılığıyla yapılan herhangi bir işlem e-finans olarak kabul edilmektedir.

Bu çerçevede; bireylerin veya finans-dışı kuruluşların internet veya benzer bir iletişim ağı kullanılarak gerçekleştirildikleri finansal işlemler elektronik finans işlemi olarak tanımlanmaktadır[11]. İnternet bankacılığı, elektronik bankacılığın gelişiminin bir uzantısı olan ve platform olarak açık ağ sistemlerinin kullanıldığı, bireysel ve ticari tüm bankacılık işlemlerinin yapılabildiği, bankaların sanal ortamda kurmuş oldukları şube dışı hizmetlerin sunulduğu alternatif bir dağıtım kanalı olarak tanımlanabilmektedir[12]. Bu tanımlardan yola çıkarak elektronik finansın elektronik bankacılık uygulamalarını da kapsadığını söyleyebiliriz.

Bankacılıkta bilgisayar başlangıçta genel müdürlük ve şubeler arasında bilgi akımını sağlamak, elde edilen verilerin toplanıp saklanması, bilgi haline dönüştürülmesi ve ilgili yerlere kanalize edilmesi amacıyla kullanılmıştır[13].İnternet teknolojisinin gelişmesiyle birlikte bilgisayarların kullanımı farklı bir boyut kazanarak pek çok alanda kullanılmaya ve yaygınlaşmaya başlamıştır.

Türk Bankacılık Sektöründe faaliyet gösteren ve Türkiye Bankalar Birliğine üye olan kırk dört kuruluştan yirmi dördünün internet tabanlı hizmet altyapısına sahip olduğu dolayısı ile elektronik finans hizmeti sunduğu görülmektedir.

Hızlılık, erişilebilirlik, kolaylık, gizlilik, güvenilirlik ve müşteriye özel olma hali dünya genelinde bankacılık hizmetleri için vazgeçilmez temel standartlar haline almıştır. Bankaların temel ana fonksiyonlarının icrası çerçevesinde daha çok teknoloji temelli geliştirilen yeni ürün ve hizmetler kısa bir süre içinde, yakın rakipler sonrasında da tüm sektör ve sisteme mal olmaktadır. Bankacılık sektöründe aynı ürün ve hizmeti bir diğer bankanın ürün ve hizmetinden farklı kılan ise, ürün ve hizmete ait temel standartların güçlü ve/veya etkin oluşudur. Rekabet ürün ve hizmet çeşitliliğinin yanı sıra bu ürün ve hizmetlere ilişkin temel standartların kalitesi noktasında gerçekleşmektedir[15].

Bütün bu gelişmeler daha önce bankaların vazgeçilmez bir unsuru olan şubelerin eski önemini kaybetmesine neden olmuştur. Ancak, şubeler şekil değiştirmekle birlikte, halen vazgeçilmez bir dağıtım kanalı olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Teknolojik gelişmelerle ortaya çıkan ATM'ler, akıllı kartlar, telefon ve internet bankacılığı, şubelerin önemini azalmaktan ziyade, bankacılık hizmetlerinin değişik kanallarla, değişik

hedef kitlelere ulaşmasını sağlayacak destek hizmetleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bankalarda güven unsuru ilk planda yer aldığı için, müşterinin insan ilişkisine yönelik beklentisi çok yüksektir ve bu ancak gelişmiş teknolojik altyapısını tamamlanmış ve insanların hizmet sunduğu şubelerle mümkün olabilecektir[13].

Ülkemizde internet üzerinden sunulan bankacılık hizmetleriyle, herhangi bir bankanın vermiş olduğu operasyonel işlemlerin neredeyse tamamı internet şubeleri aracılığıyla sunulurken, yatırım danışmanlığı gibi uzmanlık isteyen konularda ise bilgilendirme yapılmaktadır. Bu hizmetlerden birçoğunun banka kuruluşlarının sistemlerinde farklı isimlerle, farklı gruplandırmalar arasında yer almasına rağmen temel bankacılık hizmetleri açısından değerlendirildiğinde aynı işlevleri yerine getirdiği görülmektedir. Elektronik bankacılığın iki temel özelliği; faaliyetlerinin yürütüldüğü teslim kanallarının yapısı ve müşterilerin bu kanallara erişme yollarıdır. Yaygın teslim kanalları arasında kapalı ve açık ağlar vardır. Kapalı ağların erişimi, üyelik koşulları anlaşması ve bağlı olan katılımcılarla (finansal kurumlar, tüketiciler, tüccarlar ve üçüncü şahıs hizmeti sağlayıcılar) sınırlı tutulur. Açık ağların bu tür üyelik koşulları yoktur. Müşterilere elektronik bankacılık ve hizmetlerinin sağlandığı, yaygın olarak kullanılan erişim araçları, satış noktaları terminalleri, otomatik vezne makineleri, telefonlar, kişisel bilgisayarlar, akıllı kartlar ve diğer cihazları içerir [13].

Elektronik finans uygulamalarının KOBİ'ler açısından faydaları;

- Elektronik finans uygulamaları ile muhasebe-finans birimlerinin iş yükü azalırken yapılan işlemlere dair kontrol düzeyi artar, bankacılık ve finans konularında doğru ve hızlı bilgi sahibi olunur,
- KOBİ'lerde finans işlemleri için yapılması gereken kırtasiye ve personel giderleri e-finans uygulamaları ile minimum düzeye indirilmiştir olur,
- Klasik finans yöntemlerinde gerçekleştirilecek olası personel hata riskini ortadan kaldırır,
- KOBİ'ler düzeyinde farkındalık yaratılarak ihtiyaç duyulan diğer faydalı hizmetlerden yararlanılması sağlanır,
- KOBİ'ler zaman ve mekâna bağlı kalmaksızın finans ve bankacılık uygulamalarını gerçekleştirme olanağına sahip olur.

İnternet tabanlı uygulamalarla, devlet, bankalar, finans kuruluşları, işletmeler ve bireyler bilgi teknolojisi araçlarıyla birbirleri arasındaki etkileşimlerle toplumsal gelişimi çok daha üst düzeylere taşıyabilmektedirler. Böyle bir etkileşimle KOBİ'lerin tek başlarına yapabilecekleri katkılar, e-finans uygulamalarıyla sinerji yaratılarak bu katkıların toplamından çok daha fazla yarar sağlayabilir.

3. KOBİ'lerde Elektronik Finans Kullanımını Gerektiren Koşullar

Yeni teknolojilerin kullanımı hem gelişmiş büyük ölçekli kuruluşlar için, hem de teknoloji, pazar, finans ve yönetim kısıtları olan, küresel boyutta çalışma olanağı olmayan KOBİ'ler için takip edilmesi gereken stratejik bir konudur. Ekonomik yaşamda yeni bir dönem başlatan internet tabanlı uygulamalar klasik uygulamaların yerini alarak maliyet, hız ve zaman gibi faktörlerin önemsenme düzeyini artırmıştır. KOBİ'lerde E-Finans uygulamalarını gerektiren koşulları temel olarak; rekabet ortamı, maliyet ve zaman avantajı ve iş yapma usullerindeki değişim olarak sıralayabiliriz.

3.1.Rekabet Ortamı

Bilişim teknolojisi her sektörü, çalışanlarıyla birlikte etkileyen, gelişmiş ülkelerde başlayıp tüm dünyayı saran bir gelişmedir [16]. Bankacılık ve Finans sektöründe bilgisayar teknolojilerinin kullanımı ve yaygınlaştırma amaçlarından en önemlisi sektördeki rekabetin ulaşılmış olduğu boyuttur. Ülkelerin ekonomik ve finansal sınırlarının kalkarak, tüm dünyanın tek pazar haline dönüşmesi sonucunda ortaya çıkan küreselleşme yöneliminin amacı, rekabeti en ekstrem boyutta gerçekleştirmektedir [17].

Bilgi ekonomisinin ortaya çıkardığı sanal ortam KOBİ'lerin rekabet edebilmeleri ve gelecekte meydana çıkacak tepkilere cevap verebilmeleri için bir fırsattır[9]. Ekonomilerde giderek ağırlıklı bir yere sahip olan Küçük ve Ortaboy İşletme (KOBİ)'lerin rekabet güçlerinin artırılması hayati önem taşımaktadır. Yoğun bir rekabetin yaşandığı yenedünya düzeninde KOBİ'lerin değişen pazar koşullarına ayak uydurabilmeleri ve maliyetlerini yönetebilmeleri bilgi alanlarının genişletilmesi ile doğru orantılı olacaktır [6]. Ticari rekabetin ekonomik sistem olarak benimsendiği toplumlarda sistemin sağlıklı olarak işleyişiyle KOBİ'lerin sistem içindeki varlıkları ve güçleri arasındaki yakın bir ilişki vardır. KOBİ'lerin çoğu büyük işletmelerin yerine getiremediği bir takım fonksiyonları yerine getirdikleri için sisteme olumlu katkıda bulunmaktadır[2]. Gümrük Birliğine geçişle birlikte Türkiye'deki KOBİ'ler AB'deki teknoloji seviyesi yüksek sanayilerle rekabet etmek zorunda kalmışlardır[1].

3.2. Maliyet ve Zaman Avantajı

İnternet tabanlı teknolojik hizmetlerden yararlanmanın gerekçelerinden biride hizmet maliyetlerinin düşük, işlem ve uygulamaların hızlı gerçekleşme avantajıdır. Diğer taraftan bilişim teknolojileri kullanımı kurum içindeki birimler arasında olduğu kadar kurum ile diğer kurumlar arasında da doğru ve hızlı bilgi alışverişini mümkün kılmaktadır[18].

Küçük işletme girişimcileri genellikle sınırlı bir öz sermaye ile iş hayatına atılırlar. Çoğu durumda bu

sermaye kurulu için gerekli sabit değerlerin akımı ve çalışma sermayesi için yeterli olmaz. Bu yüzden bu işletmeler optimum büyüklükte kurulamazlar. Dolayısıyla optimum büyüklüğün sağladığı avantajlardan mahrum kalırlar[4]İnternet teknolojileri, KOBİ'lere etkin bir küresel bilişim altyapısı kurabilmek için üç önemli araç sunmaktadır. İlk olarak; internet teknolojileri oldukça ekonomik bir sermaye yatırımı gerektirmektedir. İkinci olarak, internet KOBİ'lere başta müşteri ve tedarikçilerine olmak üzere çevresiyle etkin bir iletişim kurabilmek için altyapı sağlamaktadır. Üçüncü olarak, internet KOBİ'lerin elektronik ticaret yoluyla gittikçe büyüyen tüketici pazarlarına ulaşmalarına olanak sağlamaktadır[2]. Bilişim teknolojileri kullanımı ile ayrıca kurum içindeki birimler arasında ve bu birimlerin her birinin çalışanları ile iletişim ve eşgüdüm sağlanarak bürokratik gelenekten kaynaklanan gecikmeler en aza indirilebilmekte hem de yapılacak işlerde zaman, kaynak ve emek tasarrufu sağlanabilmektedir[18].

3.3. Değişim

Bilgi teknolojilerinde meydana gelen ilerlemeler, geleneksel organizasyonları farklı bir ortama, sanal ortama taşımış, ekonomi ve iş dünyasında yeni iş alanları, yeni meslekler ve yeni iş yapma modellerini ortaya çıkarmıştır[9]. Değişimin kendi yapısı değişmektedir. Değişim sürekli ve ısrarcı bir hale gelmekte ve normal bir olay olarak algılanmaktadır. Yeni ürün ve hizmetlerin sunum hızı teknolojik değişimin hızı ile orantılı bir şekilde artmaktadır[19]. Günümüzde sayısal mal ve hizmetlerin rolü artmakta, bilgiyi depolama ve gönderme teknolojileri ortaya çıkmakta, pazarlama tekniklerinde değişiklikler telekomünikasyon endüstrilerinin yapısında değişiklikler yaşanmaktadır [13].

Paradigmalarındaki değişime paralel olarak gelişen internet teknolojisi, bu teknolojilerle uyumlu uygulama olanağı bulunan bankacılık ve finans hizmetlerinin gelişimini hızlandırmıştır. Dolayısıyla, değişimi yönetmek günümüz işletme örgütlerinin en önemli konusu haline gelmiş bulunmaktadır. Zira örgütler; ya bilinçli olarak veya ekosistem kanunları çerçevesinde veya moda ya da geçici özentilerle kendilerini kısmen veya tamamen değiştirmek durumundadırlar [20]. Günümüz ekonomisinde hemen hemen tüm sektörlerde daha verimli çalışma ve müşteri taleplerini zamanında yerine getirme, kuruluş imajı ve sürekliliği açısından büyük öneme sahiptir.

Esnek yapılarından dolayı müşteri beklentilerine daha hızlı uyum sağlayabilen KOBİ'lerin, büyük işletmelere oranla e-ticarette daha avantajlı konumda oldukları düşünülmektedir. Dinamik yapıya sahip olan KOBİ'lerin büyük işletmelerle arasındaki en büyük dezavantajı olan uzak coğrafyalardaki pazar ve müşteriye erişememe sorunu da ortadan kalkmaktadır[4].

4.Karaman KOBİ'lerinde Bir Araştırma

4.1.Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, ekonomik sistemin en önemli oyuncularından olan KOBİ'lerin e-finance hizmetleri kullanım alanının varlığını, e-finance kapsamında değerlendirilen hizmetlerden işletmelerce kullanılan en yaygın türünün tespiti, etkinlik ve maliyet avantajlarının ortaya konulması, yeterli düzeyde kullanılmama nedenlerini ortaya koymaktır. Konuyla ilgili işletmelerin olası sorunları hakkında beklentilerin ve işletmelerin bu tür hizmetlere karşı bakış açılarının ortaya konulması çalışmanın diğer amaçlarını oluşturmaktadır.

Çalışma verileri alan araştırması kapsamında düzenlenen anketler yoluyla elde edilmiştir. Hazırlanan anketler pilot işletmelerde uygulanarak geri dönüşler sağlanmış uygulanacak anketlerin tasarımı yeniden yapılandırılmıştır.

Araştırma kapsamında Karaman ilinde faaliyetlerini yürüten 81 KOBİ'ye ulaşılmış, bu işletmelerden elektronik tabanlı finans uygulamalarını aktif olarak kullanan 52 KOBİ tespit edilmiştir. Araştırmada temel olarak e-finance hizmetlerinden yararlanan KOBİ'lerden yararlanılmıştır. E-finance hizmetlerinden yararlandığını ifade eden 52 KOBİ'ye ayrıntılı e-finance kullanım düzeyi anketi uygulanmış, anketi yeterli ve doğru kabul edilen 43 işletme araştırmanın ana örneklemini oluşturmuştur.

Araştırmanın sınırlılıklarının başında Karaman da faaliyet gösteren KOBİ'lerin karmaşık, bürokratik ve geleneksel finans yöntemlerine bağlılığı ve anket çalışmalarına isteksiz yaklaşımları göze çarpmaktadır. Evrenin sınırlı tutulmasındaki temel nedenler işletmelerin bilgi alışverişine olan isteksizliği ve zamandır. Araştırmanın yanıt aradığı soruları şu şekilde sıralayabiliriz:

- İşletmeler tarafından e-finance hizmetleri kullanılmakta mıdır?
- E-finance kapsamında değerlendirilen hizmetlerden işletmelerce kullanılan en yaygın türü hangisidir?
- E-finance kapsamında değerlendirilen hizmet kullanımını işletmenin faaliyet gösterdiği sektöre göre farklılık gösterir mi?
- E-finance hizmetlerinin maliyet avantajı sektörler göre farklılık gösterir mi?

Bu sorular ışığında oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibi sıralanmıştır.

H1: İşletmeler tarafından en sık kullanılan e-finance türü para transfer işlemleridir.

H2: E-finance kullanımından elde edilen fayda düzeyi işletme faaliyet alanına göre farklılık göstermektedir.

H3: E-finance hizmetleri kullanımının maliyet avantajı sektörler göre farklılık göstermektedir.

4.2.Araştırmanın Yöntemi

Anket çoktan seçmeli soruların yanı sıra e-finance uygulamalarına yönelik likert ölçeğine göre yapılandırılmış yargılardan oluşmaktadır. Birinci bölümde e-finance kullanım düzeyi algısı, işletme sektörü, maliyet avantajına yönelik sorular yöneltilmiştir. Anketin ikinci bölümünde e-finance olası faydaları üzerine yargılar, risk düzeyi tespitine yönelik yargılar ve yeterince kullanılmama nedenlerine yönelik 27 soru yer almaktadır. İkinci bölümdeki sorular; "1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde 5 düzeyde sınıflandırılmıştır. Verilerin analiz edilmesinde SPSS 16.0 (Statistical Package for Social Science– Sosyal Bilimler İstatistik Paketi) paket programından yararlanılmıştır. Araştırmada, araştırmanın amacına uygun olarak veriler üzerinde frekans, yüzde ve t-testi analizleri yapılmıştır. Ayrıca uygulanan anketin güvenilirliği Cronbach alfa (α) katsayısı kullanılarak ölçülmüştür. Cronbach alfa (α) değerlerinin 1'e yakınlığı güvenilirlik düzeyini yansıtmaktadır. Alfa katsayısı tek başına yeterli bir ölçü değildir, sağlıklı bir değerlendirme için faktör içindeki tüm yargıların katsayıya olan etkisi incelenmelidir. Bulunan α değerleri; çalışma için kullanılabilir düzeydedir.

Tablo1.Güvenilirlik Değerleri

Faktör	Cronbach's Alpha
E-finance İşlemlerinin olası faydaları üzerine yargılar	,948
E-finance İşlemlerinin risk düzeyi tespitine yönelik yargılar	,931
E-finance İşlemlerinin yeterince kullanılmama nedenleri	,901

4.3.Araştırmanın Bulguları

Araştırma sonuçlarının değerlendirildiği bu bölümde, öncelikle araştırmaya katılan işletmeler ile ilgili genel bilgiler sunulmuştur. Araştırmada ilk aşama olarak e-finance hizmetlerinden yararlanan işletmeler tespit edilmiştir. Karaman il sınırlarında faaliyetlerini yürüten KOBİ tanımına uyan 81 işletmeye ulaşılmış, öncelikle internet tabanlı teknolojilere ve e-finance uygulamalarına bakış açıları değerlendirilmiştir.

Tablo 2'de görüleceği üzere, KOBİ kapsamında değerlendirilen 81 işletmenin %53'ünün aktif olarak e-finance hizmetlerinden yararlandıkları ve internet tabanlı teknolojilere tanıdık oldukları görülmüştür. Genel olarak değerlendirildiğinde e-finance uygulamalarının işletmelerce kullanıldığı kabul edilmektedir. Ancak elektronik finans hizmetlerinin

KOBİ'ler tarafından yeterince kabul görmediği anlaşılmaktadır. Ancak bu hizmetlerden yararlanma düzeyi artış eğilimindedir.

Tablo 2.E-finans Kullanımı

İşletmenizde e-finans hizmetlerinden yararlanılmakta mıdır?				
	Fr	%	G. %	T. %
Evet	43	53,0	53,0	53,0
Hayır	38	47,0	47,0	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Araştırmaya örneklem teşkile eden firmaların ağırlığının Gıda, Tarım Makineleri, Makine İmalat, Tekstil ve Petrol işletmelerinin oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 3.Sektör Bilgisi

İşletmeniz hangi sektörde faaliyet yürütmektedir?				
	Fr.	%	G. Y. %	T. Y. %
Gıda	10	23,3	23,3	23,3
Makine İmalat	4	9,3	9,3	32,6
Tekstil	5	11,6	11,6	44,2
Petrol	5	11,6	11,6	55,8
Tarım Makineleri	6	14,0	14,0	69,8
Çimento	2	4,7	4,7	74,4
Orman Ürünleri	2	4,7	4,7	79,1
Kağıt	2	4,7	4,7	83,7
Plastik	3	7,0	7,0	90,7
İnşaat	4	9,3	9,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	

E-finans hizmetlerinden yararlandığını ifade eden 52 KOBİ'den %23,3'ünün gıda sektöründe, %14'ünün tarım makineleri imalatında, %11,6'sının ayrı ayrı tekstil ve petrol ürünleri sektöründe, %9,3'ünün ayrı ayrı imalat ve inşaat sektöründe, %7'sinin plastik imalatı sektöründe, %4,7'sinin ise ayrı ayrı orman, çimento ve kâğıt imalatı sektörlerinde faaliyet yürüttükleri görülmektedir.

Ayrıntılı anket özellikle e-finans hizmetlerinden yararlanan işletmelere uygulanmış ve işletmeler açısından bu hizmetlerden gerektiği ölçüde faydalanılıp, faydalanılmadığı sorulmuştur. İnternet

tabanlı uygulamaları kullanan işletmelerin %65,1'i e-finans uygulamalarından yeterince yararlandıklarını, %34,9'luk kısmı ise bu hizmetlerden olması gerektiği gibi yararlanmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 4.Kullanım Düzeyi Algısı

İşletmenizde sizce e-finans (e-bankacılık, e-sigortacılık, para transfer ve internet tabanlı ödeme işlemleri) hizmetlerinden yeterince yararlanılmakta mıdır?					
		Fr.	%	G. %	T. %
Valid	Evet	28	65,1	65,1	65,1
	Hayır	15	34,9	34,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Örnekleme oluşturan, e-finans hizmetlerinden faydalanan işletmelerin bu işlemlerden hangilerini kullandıkları sorusu yöneltilmiş birden fazla işlemi seçme imkânı tanınmıştır. Bu duruma göre en fazla kullanılan e-finans işlemi türünün internet bankacılığı ve maaş işlemleri olduğu görülmüştür. Anketi dolduran işletmelerden %48'inin maaş işlemleri ve internet bankacılığı hizmetlerinden yararlandıkları tespit edilmiştir. Yine katılımcı işletmelerden %46,5'i fatura işlemleri, %44,1'i bilgi edinme, %41,8'i para transfer işlemleri, %39,5'i yatırım işlemleri, %34,8'i sigortacılık işlemleri, %25,5'i aracılık hizmetleri ve %9,3'ü finansal analiz işlemlerini kullandıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 5.Tercih edilen e-finans uygulaması

İşletmeniz tarafından sık kullanılan internet tabanlı e-finans uygulamaları hangileridir?			
İşlem Türü	Evet	%	Hayır
İnternet Bankacılığı	21	48,8	22
Fatura İşlemleri	20	46,5	23
Bilgi Edinme	19	44,1	24
Para Transfer İşlemleri	18	41,8	25
Yatırım İşlemleri	17	39,5	26
Kredi İşlemleri	15	34,8	28
Sigortacılık Hizmetleri	12	27,9	31
Aracılık Hizmetleri	11	25,5	32
Finansal Analiz İşlemleri	4	9,3	39

İşletmeler tarafından en yoğun şekilde kullanılan e-finans hizmetinin internet bankacılığı ve fatura

işlemleri olduğu görülmektedir. E-finans hizmetlerinden yararlanan işletmelerin yaklaşık olarak yarısının bu hizmetlerden yararlandıkları görülmektedir. “İşletmeler tarafından en sık kullanılan e-finans alanı para transfer işlemleridir.” hipotezimizin kabul edilmediğini görmekteyiz. Yine e-finans kapsamında değerlendirilen para transfer işlemleri, yatırım işlemleri ve kredi işlemleri kullanıcılar tarafından tercih edilen uygulamalar arasındadır. E-finans uygulamalarının kullanıcılara sunduğu zaman ve mekândan bağımsız işlem yapma faydası yanı sıra klasik yöntemlere oranla sağladığı maliyet avantajı oldukça kayda değerdir. E-finans işlemlerini kullanan işletmelerin %90.7 si klasik yöntemlere oranla maliyet avantajının %10’ un üzerinde olduğunu belirtmiştir. Bu maliyet avantajının araştırmaya katılan işletmelerin %20,9’una göre %11-%25 arasında, %27,9’una göre %26-%50 arasında değiştiği belirtilmektedir.

Tablo 6. Maliyet avantajı

İşletmeniz tarafından kullanılan internet tabanlı e-finans uygulamalarının eski uygulamalara kıyasla maliyet avantajı ne kadardır?				
	Fr.	%	G.%	T.%
%1-%10	4	9,3	9,3	9,3
%11-%25	9	20,9	20,9	30,2
%26-%50	12	27,9	27,9	58,1
%51-%75	9	20,9	20,9	79,1
%76-%100	9	20,9	20,9	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Araştırmaya katılan işletmelerin %41,8’ine göre e-finans uygulamaların klasik yöntemlere oranla avantajı %50’nin üzerindedir. Buradaki maliyet avantajı yapılacak para transferi, tahsilat veya bankacılık işlemlerinin klasik yöntemler yerine internet tabanlı uygulamalarla yapılması durumunda elde edilecek tasarrufların oluşturduğu maliyet avantajıdır. E-finans uygulamalarının bunlar dışında işletmeler için müşteri memnuniyeti ve alternatif seçenek sunabilme gibi bir takım yapısal avantajlar barındırdığı görülmektedir. Tablo 7, E-Finans hizmetlerinin fayda, risk ve kullanılmama düzeyi boyutunda faktörler olarak KOBİ’lerin 5’li likert ölçeği kapsamında ölçülen değerlendirmelerini yansıtmaktadır. Rakamlar 1’e yaklaştıkça yargılara katılım düzeyi düşüklüğü, 5’e yaklaştıkça yargılara katılım düzeyi yüksekliğini temsil etmektedir. Tablo 8’in gözleminden genel olarak aşağıdaki sonuçları çıkarmak mümkündür. Fayda başlığı altında toplanan faktörler açısından değerlendirildiğinde, düzeyin 5’e yakın olması e-finans uygulamalarının kullanıcılar açısından maksimum fayda algısını yansıtmakta olup, en yüksek değerlerin “e-finansın zaman tasarrufu sağlama

fonksiyonu” ($\bar{x} = 3,74$) ve finansal kuruluşlarla ilişki düzeyinin “şeffaflaştırması” ($\bar{x} = 3,72$) olarak gerçekleştiği görülmektedir. Genel olarak değerlendirme yapıldığında işletmelerin e-finans uygulamalarının olası fayda yargılarına katılım düzeyinin yüksek olduğu, bu uygulamaların kendilerine fayda sağladığı konusunda hemfikir oldukları gözlemlenmektedir. Bu grupta en düşük değer yine 3’ün üzerinde “kullanım kolaylığı” konusunda ($\bar{x} = 3,48$) olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Risk algısı faktörleri değerlendirildiğinde düzeyin 5’e yakın olması e-finans uygulamalarında algılanan risk düzeyinin yüksekliğini ifade etmektedir. İşletmeler tarafından e-finans uygulamalarında kabul edilen en büyük risk faktörleri “Sunucu Tarafından Spekülyasyon Amaçlı Bilgilendirme Yapılması” ($\bar{x} = 3,55$), “Erişilen Sistemlerde Güvenlik Açıklarının Bulunma İhtimali Olması” ($\bar{x} = 3,53$) ve “Sunucu Sistemlerinin Yeterli Kullanım Kolaylığına Sahip Olmaması” ($\bar{x} = 3,51$) olarak gerçekleşmiştir. Genel olarak risk grubuna yönelik yargılar değerlendirildiğinde e-finans hizmetlerinden yararlanan işletmelerin sunuculardan kaynaklanan risk faktörlerine daha duyarlı ve güvensiz oldukları görülmektedir.

Aktif e-finans hizmetleri kullanıcılarının bu uygulamalardan yeterince yararlanmama veya kullanım isteksizliği değerlendirildiğinde düzeyin 5’e yakın olması sıralanan faktörlere katılım düzeyini yansıtmaktadır. Bilgisayar ve internet tabanlı teknolojilerle, ihtiyaç duyulan bilgilere istenildiği zaman anında ulaşılabilen bu şekilde işlemlerde kırtasiyecilik azalmaktadır. Bu grupta yeterince kullanılmama sebepleri arasında en yüksek katılım düzeyinin ($\bar{x} = 3,27$) ile “İşlem Sonucu Somut Resmi Bir Kayıt(Çıktı) İstiyorum” şeklindeki geleneksel yöntemlere bağlılık olduğu görülmektedir. Yine “E-Finans İşlemlerini Güvenli Bulmuyorum” yargısına katılım düzeyinin ($\bar{x} = 3,02$) ile ikinci sıradaki kaçınma nedeni olarak görülmektedir. Yeterince kullanılmama yargılarına verilen cevaplar değerlendirildiğinde işletmelerde geleneksel bürokratik ve finansal işlemlere bağlılık göze çarpmaktadır.

İkiden daha fazla grubun anlam düzeylerinin farklı olup olmadığının daha sağlıklı test edilesi için özellikle örnekleme homojenlik, normallik, ideal dağılım gibi faktörler tam olarak yakalanamadığı takdirde farkın hangi gruptan kaynaklandığını tespit ederken Tamhane’s T2 testi kullanmak daha uygun olacaktır. Çalışmamızda sektörler arası e-finans uygulamalarının geleneksel yöntemlere oranla maliyet avantajı sağlayıp sağlamadığını ölçmek amacıyla OnewayAnova- Tamhane’s T2 testi yapılmış ve sektörler arasında elde edilen maliyet avantajları arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiş ($0.489 \geq 0.05$). Yine faktörlerin kullanılan e-finans hizmetinin yararları ile ilgili olarak yöneltilen

yargılar tek tek OnewayAnova- Tamhane's T2 testine tabi tutulmuş genel itibari ile Tablo 10'da tespit edilen farklılık dışında anlamlı bir fark bulunamamıştır Tablo 9'da belirtildiği gibi kullanıcıların yargıları fayda başlığı altında toplanan faktörler açısından değerlendirildiğinde 'Yeni Teknoloji ve Tekniklere

Paralel Faaliyette Bulunmalarını Sağlar' yargısı haricinde sektörler göre anlamlı bir farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir. İnceleme sonucu bu farklılığın Çimento ve Orman Ürünleri sektörleri arasında yer aldığı görülmektedir.

Tablo 7.E-Finans Hizmetlerinin Fayda, Risk Ve Kullanılmama Düzeyi Boyutunda Faktörler

YARGILAR		N	Min	Max.	Ort.	St.Sapma
FAYDA FAKTÖRÜ	Kullanıcılara Kullanım Kolaylığı Sunar.	43	1,00	5,00	3,4884	1,35176
	Kullanıcılar Açısından Zaman Tasarrufu Sağlar.	43	1,00	5,00	3,7442	1,27416
	Kullanıcıların İş Hayatını Kolaylaştırır.	43	1,00	5,00	3,6977	1,33693
	Kullanıcıların Finansal Açından Denetim Kabiliyetini Artırır.	43	1,00	5,00	3,6047	1,25621
	Kullanıcıların Finansal Kurumlarla Olan İlişki Düzeyini Şeffaflaştırır	43	1,00	5,00	3,7209	1,20170
	Kullanıcıların Bazı Riskleri Görmesi ve Anında Müdahalede Bulunmasını Sağlar.	43	1,00	5,00	3,5581	1,38534
	Kullanıcıların Aktif-Pasif Yönetimi Etkinliğini Artırır.	43	1,00	5,00	3,6279	1,19569
	Kullanıcılara İhtiyaç Duydukları Fakat Farkında Olmadıkları Hizmetlerin Sunulmasını Sağlar	43	1,00	5,00	3,5814	1,27676
	Kullanıcıların Finans ve Bankacılık Konularında Doğru Bilgilendirilmesine Yardımcı Olur	43	1,00	5,00	3,6744	1,16947
	Farklı Yatırım Seçenekleri ve Kaynak Bilgilerinin Bir Ekranda Yansıtılması Kullanıcıların Yatırımlarını Daha İyi Değerlendirmesini Sağlar.	43	1,00	5,00	3,5814	1,25798
	Kullanıcıların Yeni Teknoloji ve Tekniklere Paralel Faaliyette Bulunmalarını Sağlar.	43	1,00	5,00	3,5814	1,31353
RİSK FAKTÖRÜ	Yanlış ve Hatalı İşlem Yapma Riski Vardır.	43	1,00	5,00	3,2326	1,44481
	İşletme Bilgilerinin Çalınma İhtimalinin Olması	43	1,00	5,00	3,3488	1,32528
	İstenilen Zamanda Sisteme Erişileme İhtimali Olması	43	1,00	5,00	3,4186	1,38414
	Bire Bir İletişimin Sağlanamıyor Olması	43	1,00	5,00	3,4651	1,26017
	Erişilen Sistemlerde Güvenlik Açıklarının Bulunma İhtimali Olması	43	1,00	5,00	3,5349	1,33361
	Sunucu Tarafından Spekülasyon Amaçlı Bilgilendirme Yapılması	43	1,00	5,00	3,5581	1,22090
	İşletme Kullanıcı Bilgilerinin(Şifre vb.) Başkalarının Eline Geçme İhtimali Olması	43	1,00	5,00	3,3023	1,37208
	Sunucu Sistemlerinin Yeterli Kullanım Kolaylığına Sahip Olmaması	43	1,00	5,00	3,5116	1,35176
KULLANILMAMA	Teknoloji tabanlı uygulamalardan hoşlanmıyorum	43	1,00	5,00	2,4419	1,40242
	E-Finans İşlemlerini Güvenli Bulmuyorum	43	1,00	5,00	3,0698	1,31648
	E-Finans Konusunda Yeterli Bilgim Yok	43	1,00	5,00	2,9535	1,39648
	E-Finans İşlemlerini Anlamakta Güçlük Çekiyor	43	1,00	5,00	2,7209	1,24069
	Geleneksel Yöntemleri Değiştirmek İstemiyorum	43	1,00	5,00	2,9535	1,29014
	İşlem Sonucu Somut Resmi Bir Kayıt(Çıktı) İstiyorum	43	1,00	5,00	3,2791	1,25974
	E-Finans Konusunda Bilgilendirilmedim	43	1,00	5,00	2,7907	1,30125
	Maliyetler Konusunda Tereddütlerim Var	43	1,00	5,00	2,8140	1,40163
Valid N (listwise)	43					

Tablo 8.E-Finans Hizmetlerinin Sektörlere Göre Sağladığı Maliyet Avantajı Farklılığı

Kullanıcıların Yeni Teknoloji ve Tekniklere Paralel Faaliyette Bulunmalarını Sağlar.			
(I) Faaliyette Bulunulan Sektör	(J)Diğer Sektörler	MeanDifference (I-J)	Sig.
Çimento	Gıda	,80000	,999
	Makine İmalat	,25000	1,000
	Tekstil	,60000	1,000
	Petrol	-,60000	1,000
	Tarım Makineleri	,16667	1,000
	Orman Ürünleri	1,00000	0,000
	Kağıt	,00000	1,000
	Plastik	,00000	1,000
	İnşaat	1,50000	,931
Orman Ürünleri	Gıda	-,20000	1,000
	Makine İmalat	-,75000	1,000
	Tekstil	-,40000	1,000
	Petrol	-1,60000	,519
	Tarım Makineleri	-,83333	,999
	Çimento	-1,00000	0,000
	Kağıt	-1,00000	1,000
	Plastik	-1,00000	1,000
	İnşaat	,50000	1,000

Tablo 9 E-Finans Hizmetlerinin Fayda Düzeyi Arasındaki Fark

ANOVA					
İşletmeniz tarafından kullanılan internet tabanlı e-finans uygulamalarının eski uygulamalara kıyasla maliyet avantajı ne kadardır?					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	14,041	9	1,560	,960	,489
Within Groups	53,633	33	1,625		
Total	67,674	42			

5. Sonuç

Ülkemizde şirketleşme sürecinin ilk adımı, üretim fabrikalarının çıraklık mecrası, ekonomik canlılığın göstergesi ve büyük işletmelerin yarı mamul tedarikçisi olarak kabul edilen KOBİ'ler finansal açıdan toplumsal istikrarın temel aktörleridir. Tüm dünyada olduğu gibi sayıları ve bu paralelde istihdama olan katkıları ülke ekonomileri için hayati öneme sahiptir. Bu çerçevede KOBİ'lerin etkinliklerini daha üst noktalara taşıyabilecek, büyük işletmelerle rekabet edebilme fırsatı yaratabilecek e-ticaret ve e-finans gibi internet tabanlı teknolojilerden yararlanmaları, sahip oldukları finansal hareket sınırlılıklarını en azından zaman ve mekân açısından minimum düzeye indirecektir.

Çalışma kapsamında ulaşılan sonuçlara göre KOBİ'lerin finansal konularda internet üzerinden yapılan işlemlere yeterince güven duymadığı, bu sorunun kaynağında ise hizmet sunucularına olan güvensizliğin olduğu görülmektedir. Özellikle güvenlikle ilgili sorunlar ve sistem açıklarından oluşabilecek risklerin kendilerini zarara uğratma ihtimali e-finansın aktif kullanıcılar tarafından yeterince tercih edilmeme nedenleri arasında gösterilmektedir. Bunun yanı sıra kullanıcıların geleneksel yöntemlere olan bağlılığı ve yüz yüze iş yapma isteği dikkat çekmektedir.

Çalışma sonucu elde edilen sonuçlara göre; e-finans hizmet sunucularının KOBİ'lere yönelik çalışmalarını yoğunlaştırmaları, onların çekincelerine karşı tatminkâr çözüm önerileri getirmeleri gerekirken KOBİ'lerin ise sahip oldukları teknolojik imkânları kullanmada daha istekli davranmaları, her iki tarafın da bilgi teknolojisi yeniliklerinden daha çok kazanım elde etmelerini sağlayacaktır.

6. Kaynaklar

[1]Küçük, O., Girişimcilik ve Küçük İşletme Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara,(2010).

[2] Zerenler, M., “Dijital İş Yaşamı: Tüm Boyutlarıyla Elektronik Ticaret”, Gazi Kitabevi, Ankara, (2007).

[3]Çelik, A.,Akgemci T.,Girişimcilik Kültürü ve KOBİ'ler, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, (1998).

[4]Soydal, H.,Küçük Ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde E-Ticaret, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 15, S.539-552, (2006).

[5]Anbar, A., “E-ticarette Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 2, ss.18-32, (2001).

[6]Yazıcı, N., “Bir Bilgi Sistemi Olarak Muhasebenin Kobi'lerin Yönetim Kararlarına Etkisi: Erzurum

- Araştırması”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, Temmuz, ss.202-212, (2010).
- [7]Özen, Ü., “Web Tabanlı Uzaktan Eğitimde Sistem Tasarımı”, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, Şubat Sayısı, (2001).
- [8]Harris, D., “Internet Based Learning Tools” KoganPaae Ltd., London, (1999).
- [9]Türel, N., “Hizmet Sektöründeki KOBİ'lere Yönelik Elektronik Ticaret Ve Sanal Girişimciliğin Modellenmesi”, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.13, S.3 s.309-326, (2008).
- [10]Aşıkoğlu, R., “Globalleşme Sürecinde Uluslararası Finansal Yönelimler”, D.P.Ü. İ.İ.B.F Yayın No:2, (1993).
- [11]Erdoğan, C., “Elektronik Finans: Ekonomik ve Diğer Faktörler” Bankacılar Dergisi, Sayı: 43, (2002).
- [12]Pala, E., Kartal, B., Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı ile İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Pilot Araştırma, Yönetim ve Ekonomi, Cilt:17, Sayı:2, s.43-61, (2010).
- [13] Takan, M., Boyacıoğlu, M., A., “Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem”, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, (2011).
- [14]Yazıcı, S., “E-Öğrenme: İnsan Kaynakları Eğitiminde Stratejik Dönüşüm” Alfa Basım, İstanbul, (2004).
- [15]Işkın, S., A., “Türk Bankacılık Sisteminde Alternatif Dağıtım Kanalları (Elektronik Bankacılık) Hizmetlerinin Riskleri ve Denetimi”, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, (2010).
- [16]Çoban, H., “Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş” İnkılap Kitabevi, İstanbul, (1997).
- [17]Yelkikalan, N., “İşletmeler Arası İşbirliği Stratejilerinin Sinerjik Boyutları” Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, (1994).
- [18]Emini, F.T., Kocaoğlu, M., Bilişim Teknolojileri Kullanımının Hizmet Sunumuna Etkileri: Konya İl Özel İdaresi Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.16, S.2, s.179-200, (2011).
- [19]Hammer, M., Champy, J., “Değişim Mühendisliği İş İdaresinde Devrim İçin Bir Manifesto”, (Çev. Sinem Gül), Sabah Kitapları, İstanbul, (1997).
- [20]Koçel, T., “İşletme Yöneticiliği” Beta Basım-Yayın A.Ş., 5.Baskı, İstanbul, (1995).
- [21]TBB, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri Raporu, Mart (2012)