



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**BANKACILIK HİZMETLERİNİN
GELİŞMESİNDE BİLGİ EKONOMİSİNİN ROLÜ:
LIBYA'DA BANKALAR ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

AZA YOUSEF MAHMOD ALHASADI

DOKTORA TEZİ

DANIŞMAN

PROF. DR. YAVUZ DEMİREL

**T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

DOKTORA TEZİ

**BANKACILIK HİZMETLERİNİN GELİŞMESİNDE BİLGİ
EKONOMİSİNİN ROLÜ: LİBYA’DA BANKALAR ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

AZA YOUSEF MAHMOD ALHASADI

**Danışman
Jüri Üyesi
Jüri Üyesi
Jüri Üyesi
Jüri Üyesi**

**Prof. Dr. Yavuz DEMİREL
Prof. Dr. Hasan TUTAR
Prof. Dr. Muhsin HALİS
Prof. Dr. Tolga ULUSOY
Dr.Öğr. Üyesi Erol TEKİN**

KASTAMONU - 2020

TEZ ONAYI

AZA YOUSEF MAHMOD ALHASADI tarafından hazırlanan “**Bankacılık Hizmetlerinin Gelişmesinde Bilgi Ekonomisinin Rolü: Libya’da Bankalar Üzerine Bir Araştırma**” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri üyeleri önünde savunulmuş ve oy birliği ile Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı’nda **DOKTORA TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı

Prof. Dr. Hasan TUTAR
Anadolu Üniversitesi



Jüri Üyesi
(Danışman)

Prof. Dr. Yavuz DEMİREL
Kastamonu Üniversitesi



Jüri Üyesi

Prof. Dr. Muhsin HALİS
Kocaeli Üniversitesi



Jüri Üyesi

Prof. Dr. Tolga ULUSOY
Kastamonu Üniversitesi



Jüri Üyesi

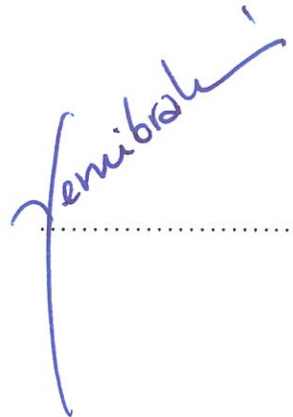
Dr. Öğr. Üyesi Erol TEKİN
Kastamonu Üniversitesi



06.01.2020

Enstitü Müdürü

Doç. Dr. İbrahim YENEN

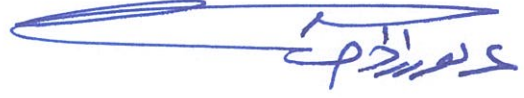


TAAHHÜTNAME

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildirir ve taahhüt ederim.

İmza

AZA YOUSEF MAHMOD ALHASADI



ÖZET

Doktora Tezi

BANKACILIK HIZMETLERİNİN GELİŞMESİNDE BİLGİ EKONOMİSİNİN ROLÜ: LİBYA’DA BANKALAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

AZA YOUSEF MAHMOD ALHASADI

Kastamonu Üniversitesi
Sosyal Bilimleri Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Yavuz DEMİREL

Libya ekonomisi, diğer gelişmekte olan ülkelerin ekonomileri gibi, ülkedeki ekonomik kalkınmanın ana unsuru olarak bankacılık sektöründe hizmetlerin seviyesini iyileştirmeyi hedeflemektedir. Özellikle bilgi ekonomisinin ortaya çıkmasından sonra, ticari bankalar hizmetlerini yeni ekonomi doğrultusunda geliştirmek zorunda kalmışlardır. Bilgi ekonomisi, örgütlerin ihtiyaç duydukları bilginin elde edilmesi veya üretilmesi, paylaşımı ile tüm süreçlerin iyileştirilmesidir. Bilgi ekonmisin temelini oluşturan ana değişkenler ise, beşeri sermaye yatırımı, bilgi ve iletişim teknolojileri, inovasyon araştırma ve geliştirme (Ar-Ge), ekonomik teşvikler ve kurumsal strateji ve politikalar. Bu bağlamda çalışmada, bilgi ekonomisinin temel ilkelerine, bilgi ekonomisinin bankacılık sektöründeki rolüne ve Libya ticari bankalarının bankacılık hizmetlerini geliştirme konusunda karşılaştığı sorunların çözümüne odaklanılmıştır. Çalışmanın temel amacına ulaşmak için Libya'nın doğu bölgesinde faaliyet gösteren altı ticari bankada toplam 320 çalışana yönelik bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Geri dönüşü sağlanan 299 anket analize tabi tutulmuştur.

Analiz sonuçları, bilgi ekonomisi ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında pozitif bir ilişki olduğu ve bilgi ekonomisinin bankacılık hizmetlerinin gelişiminde etkin bir rol oynadığını göstermiştir. Bilgi ekonomsinin alt değişkenleri, bilgi, beceri, eğitim, IT altyapısı, hız, hizmete erişim, araştırma geliştirme, inovasyon, ekonomik teşviklerin ve kurumsal rejim ile bankacılık hizmetlerinin alt boyutları olan, internet bankacılığı, veri aktarım hizmetleri, teknoloji kullanımı ve müşteri ilişkileri arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Tezde ayrıca, bilgi ekonomisi ve bankacılık hizmetleri uygulamalarını araştırma kapsamına dahil edilen bankalara göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgulara da yer verilmiştir. Bilgi, beceri, eğitim, ekonomik teşvik, kurumsal strateji ve politika uygulamalarının bankalara göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi ekonomisi, IT, bankacılık hizmetleri, kurumsal strateji ve politika.

2020, 166 Sayfa

Bilim Kodu:

ABSTRACT

Ph.D. Thesis

THE ROLE OF KNOWLEDGE ECONOMY ON DEVELOPMENT OF BANKING SERVICE IN LIBYA: A RESEARCH ON LIBYAN BANKS

AZA YOUSEF MAHMOD ALHASADI

Kastamonu University

Institute for Social Sciences

Department of Business Management

Supervisor: Prof. Dr. Yavuz DEMİREL

The Libyan economy, like other developing countries, aims to improve the level of services in the banking sector as a key element in the country's economic development. Especially after the emergence of the knowledge economy, commercial banks had to develop their services in line with the new economy. As the knowledge economy represents the improvement of all processes through the acquisition, production, and exchange of information needed by institutions, the main variables that form the basis of the knowledge economy represented in human capital investment, information communication technology (ICT), innovation in (R&D), and economic incentives and institutional regime. In this context, the study focuses on the basic principles of the knowledge economy and focuses on the role of the knowledge economy in the banking sector and solving the problems facing Libyan commercial banks in the development of banking services. In order to achieve the main purpose of the study, we used the descriptive-analytical method, by using the questionnaire. Where we surveyed a total of 320 employees at six commercial banks operating in the eastern region of Libya. Through incoming questionnaires, we were analyzed 299 questionnaire.

The results of the analysis showed a positive relationship between the knowledge economy and the development of banking services and that the knowledge economy plays an active role in the development of banking services, as the sub-variables of the knowledge economy are knowledge, skills, education, IT infrastructure, speed, access to service, research and development, Innovation, institutional regime, economic incentives as well as the sub-dimensions of the developing of banking services that represented in online banking, data transfer services, the use of technology , and customer relations. all of them show a high positive relationship among them. Also, the study includes information on whether there are differences between the knowledge economy and the development of banking services in the banks included in the research. The results of the study showed that knowledge, skills, training, economic incentives, and institutional regime vary according to banks.

Key Words: Knowledge economy, Information and communication technology, Banking services, Institutional regime.

ÖNSÖZ

Çalışmada, Libya’da faaliyet gösteren ticari bankalarda bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde bilgi ekonomisinin yeri ve önemi ortaya konulmuştur. Bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde bilgi ekonomisinin boyutları olan beşeri sermaye, bilgi ve iletişim teknolojileri, Ar-Ge, inovasyonun etkisi ayrı ayrı ele alınmıştır. Çalışma sonucunda bilgi ekonomisinin boyutlarının, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesine olumlu etki yaptığı görülmüştür.

Çalışmanın bu aşamaya gelmesinde çok kıymetli zamanını ayıran, bana önerilerde bulunan ve yönlendiren danışmanım Sayın Prof. Dr. Yavuz Demirel’e en içten ve samimi duygularla teşekkür ederim. Tez izleme ve savunma jürisinin çok değerli hocalarına, doktora eğitime başladığım günden itibaren bugüne kadar her türlü desteklerini esirgemeyen ve her türlü kolaylığı sağlayan Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinin değerli çalışanlarına teşekkürlerimi sunuyorum. Son olarak, eğitim döneminde bana maddi destek sağlayarak eğitimimi tamamlama fırsatı veren Libya Hükümetine şükranlarımı sunarım.

Ayrıca bu çalışmayı; Sevginin ve özlemin kaynağı olan muhterem Annem’e, bana sabrı ve başarıyı öğreten değerli babam’a, desteğini esirgemeyen eşim İbrahim’e, bu süreçte sürekli zamalarını aldığım kıymetli çocuklarım Suad, Kamal ve Rawan’a ve her türlü sevginin anlamı olan kardeşlerime, bütün arkadaşlarıma ve dünyanın bizi bir araya getirerek tanıştığım herkese ithaf ediyorum.

AZA YOUSEF MAHMOD ALHASADI

Kastamonu, Ocak, 2020

İÇİNDEKİLER

Sayfa

Özet	iv
Abstract	v
Önsöz	vi
İçindekiler	vii
Şekiller Dizini	xi
Tablolar Dizini	xii
Kısaltmalar Listesi	xiii
Birinci Bölüm: Çalışmanın Genel Çerçevesi	1
Giriş.....	1
1.1. Literatür Taraması	3
1.2. Çalışmanın Sorunsalı.....	7
1.3. Çalışmanın Değişkenleri	7
1.4. Çalışmanın Hipotezleri.....	8
1.5. Çalışmanın Amacı	10
1.6. Çalışmanın Önemi.....	10
1.7. Çalışmanın Sınırlılıkları	11
1.8. Çalışmanın Metodolojisi	11
1.9. Çalışmanın Yapısı	12
İkinci Bölüm: Kuramsal Çerçeve.....	14
2. Bilgi Ekonomisinin Genel Çerçevesi	14
2.1. Bilgi Kavramı Ve Süreci	15
2.1.1. Bilginin Özellikleri Ve Çeşitleri	17
2.1.2. Bilginin Üretim Süreci Ve Yayılımı	18
2.2. Bilgi Toplumu	19
2.2.1. Toplamların Bilgi Toplumuna Dönüşüm Süreci.....	19
2.2.2. Bilgi Toplumu Kavramı	22
2.2.3. Bilgi Toplumunun Amaçları	23
2.2.4. Bilgi Toplumunun Özellikleri	24
2.3. Bilgi Ekonomisi.....	24

2.3.1. Bilgi Ekonomisi Kavramı Ve Bilgi Ekonomisinin Ortaya Çıkışı	24
2.3.2. Bilgi Ekonomisi Ve Bilgiye Dayalı Ekonomi Arasındaki Fark	27
2.3.3. Bilgi Ekonomisinin Özellikleri	29
2.3.4. Bilgi Ekonomisi Sisteminin Bileşenleri	30
2.3.5. Bilgi Ekonomisinin Ayakları	31
2.4. Bilgi Ekonomisine Geçiş	33
2.4.1. Bilgi Ekonomisine Geçişin Önemi	33
2.4.2. Bilgi Ekonomisine Geçiş Nedenleri	34
2.4.3. Bilgi Ekonomisinin Büyümesi İçin Gerekenler	36
2.4.4. Bilgi Ekonomisine Katılım Faktörleri	36
2.5. Bilgi Ekonomisinin Göstergeleri Ve Bilgi Değerlendirme Süreci	38
2.6 Bilgi Ekonomisinin Küresel Ve Arap Vizyonu	45
2.6.1. Bilgi Ekonomisinin Küresel Vizyonu	45
2.6.2. Arap Toplumunda Bilgi Ekonomisinin Gerçeği	46
2.6.3. Arap Ülkelerinde Bilgi Ekonomisine Geçiş Mekanizmaları	47
2.6.4. Arap Dünyasında Bilgi Ekonomisine Geçişin Önündeki Engeller	49
Üçüncü Bölüm: Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesinde Bilgi Ekonomisinin Rolü	51
3. Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesinde Bilgi Ekonomisinin Rolü	51
3.1. Bankacılık Hizmetlerine İlişkin Temel Kavramlar	52
3.1.1. Bankacılık Hizmetinin Tanımı	52
3.1.2. Bankacılık Hizmetlerinin Özellikleri	54
3.1.3. Bankacılık Hizmetlerinin Yaşam Döngüsü	55
3.1.4. Bankalar Tarafından Sağlanan Hizmetler	56
3.2. Bankacılık Hizmetinin Geliştirilmesi Kavramı Ve Önemi	57
3.2.1. Bankacılık Hizmetini Geliştirme Kavramı	57
3.2.2. Bankacılık Hizmetini Geliştirmenin Önemi	60
3.3. Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesinin Aşama Ve Gerekçeleri	61
3.3.1. Bankacılık Hizmetlerini Geliştirme Sürecinin Aşamaları	61
3.3.2. Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesinde En Önemli Gerekçeler	62
3.4. Bankacılık Hizmetlerinin Gelişiminin Etkileyen Faktörler	64
3.4.1. Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimini Etkileyen İç Faktörler	65
3.4.2. Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimini Etkileyen Dış Faktörler	66

3.5. Bankacılık Ürünü İçin Yeni Fikir Kaynakları (Bankacılık Hizmeti)	66
3.5.1. Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimi İçin İç Kaynaklar.....	66
3.5.2. Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimi İçin Dış Kaynaklar	67
3.6. Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesinin Boyutları	68
3.6.1. Hizmetleri Yenileyerek Geliştirme	69
3.6.2. Değişimi Gerçekleştirme.....	69
3.6.3. Verilen Hizmetleri Birleştirme Ve Bırakma Yoluyla Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimi	70
3.7. Bilgi Ekonomisine Geçiş Işığında Bankacılık Hizmetlerinin Gelişim Faktörleri	71
3.7.1. Bankacılıkta Araştırma-Geliştirme Ve Bankacılık İnovasyonunun Alanları.....	71
3.7.2. Bankacılıkta Teknoloji	72
3.7.2.1. Teknoloji Kavramı Ve Bankacılık Teknolojisi.....	73
3.7.2.2. Teknolojinin Bankacılık Hizmetleri Üzerindeki Olumlu Etkileri	74
3.7.3. Entelektüel Sermayenin Mevcudiyeti	75
3.7.3.1. Entelektüel Sermayenin Önemi	76
3.7.3.2. Entelektüel Sermayenin Bileşenleri.....	77
3.7.4. Bankacılık Hizmet Kültürü	79
3.8. Bilgi Ekonomisinin Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesine Katkısı.....	80
3.8.1. Bankacılık İnovasyonu	80
3.8.1.1. Bankacılık İnovasyonunun Unsurları.....	81
3.8.1.2. Bankacılık Hizmetlerinin Kalitesinde Yenilik İçin Gerekenler	82
3.8.2. Bankacılık Faaliyetinin Yeniden Yapılandırılması	83
3.8.3. Elektronik Bankacılık Hizmetleri.....	84
3.8.3.1. Elektronik Bankacılık Hizmetleri Kavramı	84
3.8.3.2. Elektronik Bankaların Gelişim Aşamaları	86
3.8.3.3. Elektronik Ortamda Sağlanan Bankacılık Hizmetleri.....	86
3.8.3.4. Elektronik Bankaların Gereksinimleri	88
Dördüncü Bölüm: Araştırma Yöntemi.....	90
4.1. Çalışmanın Evreni	90
4.1.1. Jumhouria Bankası	90
4.1.2. Ulusal Ticaret Bankası	91
4.1.3. Al Wahda Bankası.....	91

4.1.4. Ticaret Ve Kalkınma Bankası	91
4.1.5. Al Ejmaa Alarbi Bankası.....	91
4.1.6. Akdeniz Bankası	92
4.1.7. Veri Toplama Aracı.....	93
4.1.8. Anketin Bölümleri.....	93
4.1.9. Çalışmanın Örneklemi.....	94
4.1.10. Verilerin Analizi Ve Yararlanılan İstatistiksel Yöntemler.....	95
4.2. Ölçeklerin Geçerliliği Ve Güvenilirliği.....	96
4.2.1. Beşeri Sermaye Yatırımı Ölçeği	96
4.2.2. Enformasyon Ve İletişim Teknolojileri Ölçeği.....	97
4.2.3. Ar & Ge'ye Yatırım Ölçeği.....	99
4.2.4. Ekonomik Teşvikler, Kurumsal Starteji Ve Politika Ölçeği	100
4.2.5. Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesi Ölçeği.....	102
Beşinci Bölüm: Araştırma Bulguları.....	104
5.1. Çalışma Örneklemine Sosyo-Demografik Özellikleri	104
5.2. Hipotezlerin Testi	109
5.2.1. Bilgi Ekonomisi Ve Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimi Arasındaki İlişki.....	110
5.2.2. Bilgi Ekonomisinin Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimi Üzerindeki Etkisi.....	113
5.3. Bankalar Arasında Bilgi Ekonomisinde Ve Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimindeki Farklar.....	115
Altıncı Bölüm: Sonuç Ve Öneriler.....	120
Kaynaklar	128
Ekler	139
Özgeçmiş.....	165

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa

Şekil 1.1 Bağımsız Değişkenler ile Bağımlı Değişkeni	8
Şekil 2.1 Veri, enformasyon ve bilgi arasındaki ilişki	16
Şekil 2.2 Bilgi üretiminin dört yöntemi	21
Şekil 2.3 Bilgi ekonomisinin gelişim aşamaları.....	27
Şekil 2.4 Bilgi ekonomisi sisteminin bileşenleri.....	30
Şekil 2.5 Bilgi Değerlendirme Metodolojisi	44
Şekil 3.1 Bankalar için bankacılık hizmetleri politikasının tasarımını etkileyen iç ve dış faktörler	59
Şekil 3.2 Bankacılık ürünü için yeni fikir kaynakları	68
Şekil 3.3 Entelektüel sermayenin gelişimi için gereklilikler	79

TABLOLAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo 2.1. Bilgi ekonomisinin göstergeleri.....	42
Tablo 4.1. Çalışmanın evreni	92
Tablo 4.2. Bölümlere ait cevapların derece ölçümü	94
Tablo 4.3. Çalışmanın örnek bankalarından dağıtılan ve geri alınan anketler.....	95
Tablo 4.4. Beşeri sermaye yatırım ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları.....	96
Tablo 4.5. Beşeri sermaye ölçeğinde yatırım için güvenilirlik analizi	97
Tablo 4.6. Enformasyon ve iletişim teknolojileri ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları	98
Tablo 4.7. Enformasyon ve iletişim teknolojileri ölçeği için güvenilirlik analizi	99
Tablo 4.8. Ar-Ge'ye Yatırım ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları	99
Tablo 4.9. Ar-Ge'ye Yatırım ölçeği için güvenilirlik analizi.....	100
Tablo 4.10. Ekonomik teşvikler , kurumsal strateji ve politika ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları	101
Tablo 4.11. Ekonomik teşvikler , kurumsal strateji ve politika ölçeği için güvenilirlik analizi	102
Tablo 4.12. Bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları	102
Tablo 4.13. Bankacılık hizmetlerinin gelişimi ölçeği için güvenilirlik analizi.....	103
Tablo 5.1. Çalışma örnekleminin bankaya göre dağılımı	104
Tablo 5.2. Çalışma örnekleminin cinsiyet değişkenine göre dağılımı	105
Tablo 5.3. Çalışma örnekleminin sosyal statü değişkenine göre dağılımı.....	105
Tablo 5.4 Çalışma Örnekleminin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	106
Tablo 5.5 Çalışma Örneğinin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı.....	106
Tablo 5.6. Çalışma örnekleminin bankacılık alanındaki deneyim yılı değişkenine göre dağılımı	107
Tablo 5.7. Çalışma örnekleminin iş unvanı değişkenine göre dağılımı.....	108
Tablo 5.8. Çalışmanın hipotezi ve kullanılan analizler.....	109
Tablo 5.9. Çalışma alt değişkenlerinin tanımlayıcı istatistikleri.....	110
Tablo 5.10. Bilgi ekonomisinin alt değişkenleri ile bankacılık hizmetlerinin gelişiminin alt değişkenleri arasındaki korelasyon	111
Tablo 5.11. Çalışmanın ana değişkenlerinin tanımlayıcı istatistikleri	112
Tablo 5.12. Bilgi Ekonomisinin temel değişkenleri ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasındaki ilişkiler	113
Tablo 5.13. Bilgi ekonomisinin bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerine etkisi	114
Tablo 5.14. Beş çalışma değişkenindeki banka gruplarının tanımlayıcı istatistikleri.....	115
Tablo 5.15. ANOVA	116
Tablo 5.16. Çoklu karşılaştırmalar (Scheffe Testi).....	118

KISALTMALAR LİSTESİ

ATM	Automatic Teller Machine (Otomatik vezne makinesi)
Ar-Ge	Araştırma ve Geliştirme
BİT	Bilgi iletişim teknolojisinin
ESC	Ekonomik ve Sosyal Konsey
ESCWA	Batı Asya Ekonomik ve Sosyal Komisyonu
GSYİH	Gayri Safı Yurtiçi Hasıla
IT	İletişim Teknolojileri
KAM	Bilgi Değerlendirme Metodolojisi
OECD	Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
SPSS	Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı

BİRİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMANIN GENEL ÇERÇEVESİ

GİRİŞ

Dünya ekonomisi birçok gelişme ve aşamadan geçmiştir. Tarım aşamasından bilgi ekonomisi aşamasına kadar geçen süreçte yeni araçlar, yöntemler ve fikirler ortaya atıldı. Bunun sonucu olarak, teknolojiye ve e-hizmetlere dayanan bir bilgi ekonomisi ortaya çıkmıştır. Bu sayede bilgi, ekonomik yaşamda en önemli ekonomik kaynaklardan biri ve üretimin önemli bir bileşeni haline gelmiştir. Doğal kaynakların tamamlayıcısı olarak kabul edilir. Ayrıca, bireyler, ülkeler ve kurumlar için yaşam standardı ve refah yaratma standartlarının iyileştirilmesine, ayrıca rekabetçiliğin avantajlarını desteklemeye, iş yaratmaya ve ülkelerin ekonomik büyümesini arttırmaya önemli katkıda bulunur. Bu nedenle, bilgi ekonomisinin önemi, doğal kaynaklara ve fiziksel sermayeye bağlı olan geleneksel durumdan Ar-Ge, nitelikli insan unsuru ve modern teknolojiye dayalı inovasyon tabanlı endüstrilere ve hizmetlere dayanan modern ölçeğe geçiş sürecinde kendini göstermiştir. Buna göre, bilgi ve teknolojinin üretimi, tüketimi ve dolaşımı, büyüme ve sürdürülebilir kalkınmanın ana kaynaklarıdır, çünkü bunlar günümüzde üretim faktörlerinin ana unsurlarıdır (Brinkley, 2008). Bilgi ekonomisi, ülke ve kuruluşların ekonomileri düzeyinde incelenebilir. Ülkelerin ekonomileri düzeyine bakıldığında, araştırmalar, bilgiyle ilişkili entelektüel sermayenin birçok gelişmiş ülkede ekonomik büyümenin en önemli kaynaklarından biri olduğunu göstermiştir. Ayrıca Çin, Hindistan, Endonezya gibi Asya ülkelerinin üretim seviyelerini yükseltmek için bilgi ekonomilerinden nasıl yararlandığını da göstermiştir (Asya Kalkınma Bankası, 2014). Örgütsel düzeyde ise çalışmalar, çağdaş organizasyonların özellikle bilgiye dayalı ekonomide (araştırma, eğitim, gelişim ve öğretim) küresel ekonomik değişimler geçirdiğini göstermiştir. Peter Drucker, bilginin topluluklar ve kurumlar için rekabetçi bir kriter haline geleceğini belirtmiştir. Buna göre, değişime ayak uydurmak ve bilgi ekonomisine geçmek isteyen ülkeler bilgi araçlarına sahip olmalı ve bu araçları entelektüel sermayenin ve ileri teknolojinin optimum kullanımı ile tüm boyutlarda yatırıma dönüştürmelidir. Örgütsel düzeyde özellikle bankalar, teknoloji ve bilgi

düzeyindeki hızlı gelişme ile karakterize edilen yeni dönüşümlerle yüzleşerek geleneksel faktörlerin yanı sıra bilgi ve teknoloji gibi modern üretim faktörlerine ve insan kaynağına yatırıma güvenmeleri gerekir. Yazınsal çalışmaların çoğu, beşeri sermayeye yapılan yatırımın ilerleme ve ekonomik büyüme ile pozitif bir ilişkisi olduğunu kanıtlamıştır. Bilgi ekonomisi çağına giriş, bilgi ekonomisindeki ana üretim kaynağı olan insan faktörüne daha fazla yatırım yapılmasını gerektirir (Becker, 1962).

Yukarıdaki açıklamalara dayanarak, bilgi ekonomisinin faydalarını tanımlamak ve bunları bu elektronik işlemlerin tüm faaliyetleri ve ekonomik sektörleri, özellikle bankacılık sektörünü içerdiği yerlerde elektronik işlemler ile ilişkilendirmek gerekir çünkü bankacılık sektörü elektronik hizmetler alanındaki hızlı değişimlerden en çok yararlanan sektördür. Libya ekonomisini teşvik etmek ve harekete geçirmek ve bankacılık sektörünün sağladığı bankacılık hizmetlerini geliştirmek için, teknolojik gelişmelerden yararlanmak ve onları bankacılık hizmetlerini geliştirmek için kullanmak amacıyla bankacılık sisteminde birçok reform yapılması gerekmektedir. Bu nedenle, çalışmada Libya'daki bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde bilgi ekonomisinin rolünü belirlemede oldukça önemlidir.

Çalışma konusu olarak bu konunun seçilmesinin sebeplerini ise aşağıdaki gibi özetleyebiliriz:

- ✓ Libyada bankacılık sektörünü gelişiminde karşılaşılan güçlükleri tespit etmek ve bunlara yönelik çözüm önerileri geliştirmek,
- ✓ Bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde yardımcı olacak en önemli araçları belirlemek,
- ✓ Libyada bilgi ekonomisi üzerine yapılan çalışmaların sınırlı olması ve bu boşluğu doldurma düşüncesi,
- ✓ Beşeri sermaye yatırımı, bilişim teknolojisi, araştırma ve geliştirmede inovasyon, ekonomik teşvikler ve kurumsal sistemi temsil eden bilgi ekonomisinin bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesindeki rolünü ortaya koyarak bankacılık sektörü ile ilişkilendirmek,
- ✓ Ayrıca, bu konuyu seçmenin nedenlerinden bir diğeri ise Libya'daki bankacılık hizmetlerinin gelişmesinde karşılaşılan en önemli eksiklikleri ve sorunları belirlemeye çalışmaktır.

1.1. Literatür Taraması

Araştırma kapsamında, bilimsel dergiler, süreli yayınlar ve veritabanlarında yer alan önceki çalışmaları gözden geçirildi. Bu çalışmalar, çeşitli yönleriyle bilgi ekonomisi konusunu ve bankacılık hizmetlerinin gelişimi ile ilişkili diğer çalışmaları ele almıştır. Bu çalışmalar arasından öne çıkanları aşağıdaki gibi özetleyebiliriz.

Crisculio ve Martin (2004), 1990-2000 döneminde bir dizi OECD göstergesini kullanarak Çin'deki bilgi ekonomisinin durumunu analiz etmeye çalışmıştır. Bu çalışma, Ar & Ge harcamalarını artırarak tüm ekonomik sektörlerin büyümesini etkilemede bilgi ekonomisinin oynadığı rolün önemini ortaya koymuştur.

Albarodi (2005), bilgi ekonomisinin kriterlerini ve elektronik bankaların işlemlerini kolaylaştırmada enformasyon teknolojisindeki gelişmelerden nasıl yararlanılacağını tanımlamayı amaçlamıştır. Çalışma, e-bankaların çalışma başarısının, bu bankaların çalışmalarını aksatan engellerden kaçınmak için uygun bir ortam ve iklim gerektirdiğini ortaya koymuştur.

Irina (2009), e-bankaların bilgiye dayalı ekonomide sunduğu en önemli hizmetleri belirlemeyi amaçlamaktadır. Çalışma elektronik bankaların çeşitli hizmetler sundukları sonucuna varmıştır. Teknoloji inovasyonu, çeşitli ürünler sunarak ve bunları internet üzerinden ulaştırarak elektronik bankacılık kurumları arasında rekabete izin vermiştir. Ancak bu hizmetlerdeki hızlı gelişme bazı riskleri beraberinde getirebilir, bu nedenle bu riskler elektronik bankacılık hizmetlerinin özelliklerine göre tanımlanmalı ve ele alınmalıdır.

Mohamed (2011), Cezayir'deki ticari bankalar ve sigorta şirketleri örneği üzerinde yürüttüğü bir çalışma ile finansal hizmetlerdeki bilgi ekonomisi ve yenilik kavramlarını birbirine bağlamaya çalışmıştır. Çalışmanın sorunu ile ilgili soruları cevaplamak ve hipotezlerini test etmek amacıyla anket kullanılmıştır. Çalışma, müşterilerin ihtiyaçlarını tahmin etmede önemli bir faktör olarak hizmet sektörünün büyümesi ile bilgi ekonomisi arasında bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Çalışma ayrıca Cezayir bankalarının ve sigorta şirketlerinin, finansal hizmetlerdeki inovasyon

stratejilerinin başarısını olumsuz yönde etkileyen yeni finansal ürünleri gözlemlemek için modern bir sisteme sahip olmadıkları sonucuna varmıştır.

Bashir (2012), Cezayir’de bilgi ekonomisinin, bankaların rekabet avantajına ulaşmasına katkısını belirleyerek ve ticari bankaların oynadığı geleneksel rolden ziyade küreselleşmenin getirdiği zorluklarla yüzleşmek için hizmetlerinin kalitesini artırarak bankacılık sisteminin ve ticari bankaların gelişimi için en önemli gereklilikleri vurgulamayı amaçlamıştır. Bu çalışmada analitik tanımlayıcı yaklaşım kullanılmış ve çalışmanın sorununu ele almak ve hipotezlerinin geçerliliğini belirlemek için kişisel söyleşilere dayandırılmıştır. Çalışmanın ana bulguları, Cezayir ticari bankalarının zayıf hizmetlerden, finansal verim eksikliğinden, teknoloji eksikliğinden muzdarip olduğu ve rekabet avantajı sağlayamadığı yönündedir.

Al-Salaymeh (2013), bankacılık hizmetlerinde yenilikçilik ve yaratıcılığın, bu hizmetlerin müşteri tarafından kabul edilme derecesi üzerindeki etkisinin belirlenmesinin yanı sıra bilgi ekonomisinin temellerinden biri olarak bankaların inovasyon ve bankacılık yaratıcılığına ilgisinin derecesini belirlemek için Ürdün'deki ticari bankalara uygulanmıştır. Bu çalışmada, anket veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Çalışma, ticari bankalarda belirli düzeyde bir yaratıcılık ve yeniliğin mevcudiyetinin yanı sıra, yaratıcılık ve yeniliğin bankacılık hizmetleriyle ilgili müşteri memnuniyetine etkisinin de olduğunu göstermiştir.

Achimba vd. (2014), Kenya'daki ticari bankalardaki inovasyon üzerindeki etkisinin yanı sıra müşteri memnuniyetini sağlamak için teknolojinin bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesine ne ölçüde katkıda bulunacağını belirlemek üzere bilgi ekonomisinin bileşenlerinden bir değişkeni, yani teknolojiyi incelemeye odaklanmıştır. Çalışma, teknolojinin müşterilere hızlı hizmet sağlama konusunda bankalarda önemli bir rol oynadığını ve yenilikçi bankacılık hizmetlerinde müşteri memnuniyeti derecesini net bir şekilde açıkladığını göstermiştir.

Joana vd. (2014), rekabet avantajı sağlamak için bankacılık hizmetlerinde teknolojik yenilik arasındaki ilişkiyi netleştirmeyi amaçlamaktadır. Teknolojik yeniliğin bankacılık üzerindeki ana etkilerini analiz ederek, sonuçlar BİT'in bankacılık

sektörünü modernize etmenin ve bankacılık hizmetleri geliştirmenin önemli bir aracı olduğunu göstermektedir.

Simplice (2014), finans sektöründe rekabetin sağlanmasında bilgi ekonomisinin rolünü değerlendirmektedir. Bu çalışma 1996-2010 döneminde Afrika'da 53 ülkede uygulanmıştır. Bilgi ekonomisinin dört göstergesi finansal sektör üzerindeki etkisinin boyutunu belirlemek için kullanılmıştır. Bu çalışma şunu göstermiştir. Öncelikle, eğitim ve inovasyon finansal gelişme üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir. İkinci olarak, BİT tüm finansal sektörler üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Üçüncü olarak, finansal sektör ekonomik teşviklerin en fazla yararlanıcı sektörlerinden biri olmasına rağmen ekonomik teşvikler tüm sektörler üzerinde olumlu etkiye sahiptir. Dördüncüsü ise, kurumsal sistemin finansal sektör üzerinde olumlu bir etkisi vardır. Tüm bu sonuçlar, tüm alanlardaki finansal gelişimin ölçülmesine katkıda bulunmaktadır.

Munjuri vd. (2015), insan sermayesinin Kenya'daki sigorta şirketlerinin ve ticari bankaların performansına etkisini araştırmaktadır. İnsan sermayesine yapılan yatırımın ticari bankaların ve sigorta şirketlerinin performansına olumlu bir etkisi olduğunu göstermiştir. Kenya'da kurumlar, ticari bankaların ve sigorta şirketlerinin performansının gelişimine katkı sağlayacağından, seçim sırasındaki akademik nitelikleri ve iş deneyimini göz önünde bulundurarak, katı prosedürleri benimseyerek ve doğru işlere sahip doğru kişileri seçerek insan sermayelerini artırabilirler.

Murad (2015), bilgi teknolojisinin kullanımının bankacılık hizmetlerinin kalitesi üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu çalışma Cezayir bankalarına uygulanmış, bu etki, bankacılık hizmetlerinin formatını geleneksel formdan elektronik forma dönüştürerek belirginleşebilir. Çalışmanın sonuçları, bilişim teknolojisinin bankacılık hizmet kalitesinin geliştirilmesine katkıda bulunduğunu göstermiştir.

Mohamed (2016), bilgi ekonomisinin en önemli göstergelerini ve bunların Mısır'daki ekonomik sektörün büyümesi üzerindeki uzun vadede (1980-2014) belirlemeye çalışmıştır. Beşeri sermaye ve inovasyon endeksinin tüm ekonomik sektörlerin üretkenliği üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu ortaya koymuştur. BİT altyapı endeksi, bu göstergenin gelişmemesi nedeniyle ekonomik sektörlerin üretkenlik artışını olumsuz etkilemiştir.

Abu-Tahia & Alawaj (2017), insan sermayesinin bankacılık hizmetlerinin kalitesinin iyileştirilmesi üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamaktadır. Çalışmanın sonuçları, insan sermayesinin, bankacılık hizmetlerinin kalitesini iyileştirmede istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğunu göstermiştir.

Önceki çalışmaların sunumuna dayanarak, bir yandan günümüz petrol ekonomisinin alternatifi olarak ekonominin gelişmesinde önemli rol oynamaktadır. Bilgi ekonomisine dayalı ekonomi olduğunu öte yandan ise bilgi ekonomisinin, bilgi ve enformasyon ve iletişim teknolojisinde temsil edilen yeni üretim unsurlarını sağladığını söyleyebiliriz. Bu nedenle, çalışmada hala geleneksel olan ve modern bankacılık gelişmelerinden haberdar olmayan Libya bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde ve iyileştirilmesinde bilgi ekonomisinin rolünü inceleyerek önceki çalışmaları tamamlamaya çalışacaktır. Beşeri sermaye kullanımı ve teknik bilgi ve yenilikçi araçların (teknoloji) önemine odaklanmalıyız. Çünkü bu bilgi ekonomisinin başlangıç noktasıdır. Bu nedenle, önceki çalışmaların eksikliklerini gidermek için bu çalışma ile diğer çalışmalar arasındaki farkı aşağıdaki gibi açıklayacağız:

Çalışmaların çoğu, bilgi ekonomisinin tek bir göstergesine ve bunun bankaların performansı veya ekonomik büyüme üzerindeki etkisine odaklanmaktadır. Ancak bu çalışma, bilgi ekonomisinin rolüne ve bankacılık hizmetlerinin performansının geliştirilmesi ve iyileştirilmesindeki çeşitli göstergelerine odaklanmaya çalışacaktır.

Libya'da bankacılık alanında yapılan pek çok araştırmanın varlığına rağmen, tüm bu çalışmalar Libya'da bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesinde bilgi ekonomisinin rolüne değinmemiştir.

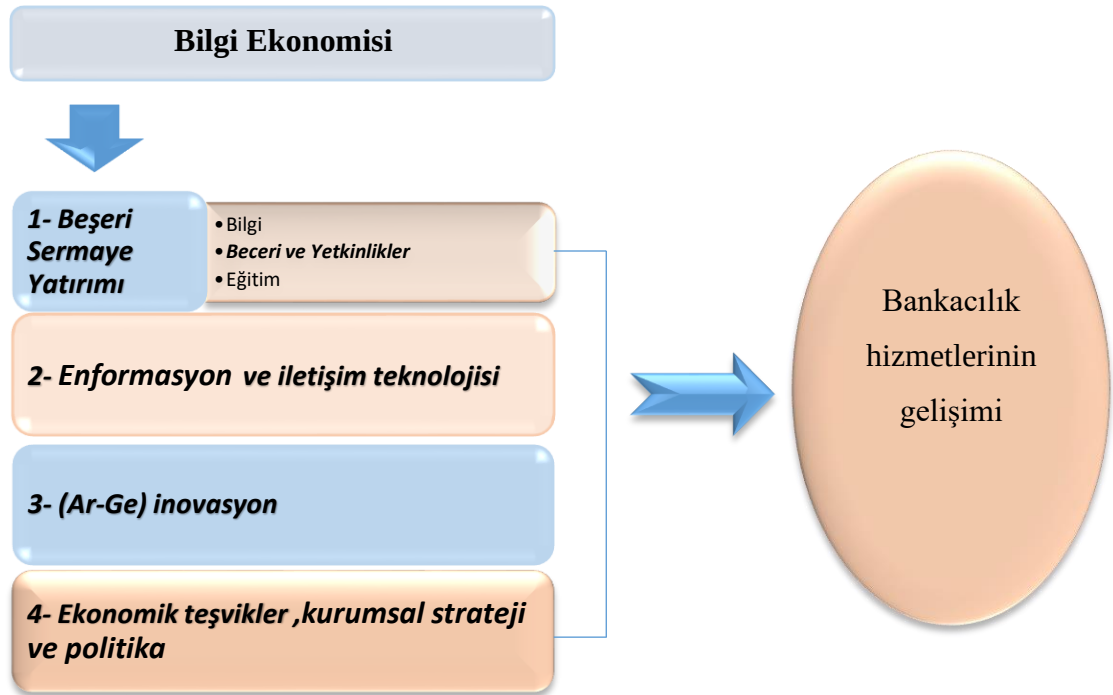
Çalışma ayrıca modern bankacılık gelişmelerinden haberdar olmak ve müşterilere sunulan hizmetlerin seviyesini yükseltmek için Libya bankacılık sisteminin modernizasyonu ve gelişimi için bir dizi bilimsel adım ve öneriler sunmaya çalışacaktır.

1.2. Çalışmanın Sorunsalı

Libya ekonomisi, diğer gelişmekte olan ekonomiler gibi, özellikle de dünya ülkelerinin ekonomilerinin büyümesinde ana motor olan bilgi ekonomisinin ortaya çıkmasından sonra, bu alandaki hızlı gelişmelerle başa çıkabilmek için bankacılık hizmetleri ve ürünlerinin seviyesini yükseltmeyi hedeflemektedir. Bu nedenle, ticari bankalar hizmetlerini yeni ekonomi doğrultusunda geliştirmeyi hedeflemektedir. Yeni ekonomiye bağlı olarak bankacılık sektörü hizmet konusunda yeni bir vizyon ortaya koymak zorunda kalmıştır. Buradan hareketle çalışmada Libya ticari bankalarının bankacılık hizmetlerini geliştirme açısından sorunlarını çözmede bir girdi olarak bilgi ekonomisinin temel unsurlarına odaklanarak bilgi ekonomisinin rolünü belirlemeye çalışılacaktır. Bu bağlamda çalışmada, Libya'da bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde ve iyileştirilmesinde bilgi ekonomisinin rolü nedir? Sorusuna cevap aranmaya çalışılmıştır.

1.3. Çalışmanın Değişkenleri

Bilgi ekonomisinin değişkenleri, beşeri sermaye yatırımı, enformasyon ve iletişim teknolojileri, (Ar-Ge) inovasyon, ekonomik teşvikler ve kurumsal strateji ve politikalar çalışmanın bağımsız değişkenleri temsil etmektedir. Bağımlı değişken ise bankacılık hizmetlerinin gelişimidir. Bağımsız değişkenler ile bağımlı değişkeni aşağıdaki şekil üzerinde gösterebiliriz:

Bağımsız değişkenler**Bağımlı değişkenler**

Şekil 1.1 Bağımsız Değişkenler ile Bağımlı Değişkeni

1.4. Çalışmanın Hipotezleri

Çalışmanın temel ve alt hipotezleri aşağıdaki gibi tasarlanmıştır:

H1: Bilgi ekonomisi ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında anlam bir ilişki vardır.

H1a: Beşeri sermaye yatırımı ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında ilişki vardır.

H1b: Enformasyon ve iletişim teknolojisi ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında ilişki vardır.

H1c: Ar-Ge ve inovasyon ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında ilişki vardır.

H1d: Ekonomik teşvikler , kurumsal strateji ve politika ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında ilişki vardır.

H2: Bilgi ekonomisi bankacılık hizmetlerinin gelişimini etkilemektedir.

H2a: Beşeri sermaye yatırımının bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2b: Enformasyon ve iletişim teknolojilerinin bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2c: Ar-Ge ve inovasyonun bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2d: Ekonomik teşvikler, kurumsal strateji ve politika bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H3: Bankalar arasında bilgi ekonomisinde ve bankacılık hizmetlerinin gelişiminde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar vardır.

H3a: Bankalar arasında beşeri sermaye yatırımında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar vardır.

H3b: Bankalar arasında enformasyon ve iletişim teknolojilerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar vardır.

H3c: Bankalar arasında Ar-Ge ve inovasyon algısında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar vardır.

H3d: Bankalar arasında ekonomik teşvikler, kurumsal strateji ve politikada istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar vardır.

H3e: Bankalar arasında bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar vardır.

1.5. Çalışmanın Amacı

Çalışmanın temel amacı, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde bilgi ekonomisinin rolünü ortaya koymaktır. Bu temel amaca bağlı olarak çalışmanın alt amaçlarını ise aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- ✓ Bilgi ekonomisi kavramını, özelliklerini, bileşenlerini ve karşılaştığı zorlukları tanımlamak ve ona geçiş mekanizmasını netleştirmek.
- ✓ Bankacılık hizmetlerinde yenilik kavramını açıklamak.
- ✓ Libya'da bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde beşeri sermaye, BİT, Ar-Ge ve inovasyon, ekonomik teşvikler ve kurumsal strateji ve politika tarafından temsil edilen bilgi ekonomisi ayaklarının etkisini belirlemeyi amaçlamaktadır.
- ✓ Libya'da bankacılık hizmetleri alanında gelişmekte olan bilgi ekonomisinin ayaklarından faydalanmayı amaçlamakta ve bankacılık hizmetlerinin gelişmesinde karşılaşılan sorunları çözmek için gerekli çözümleri önermeye gayret etmektedir.

1.6. Çalışmanın Önemi

Libya bankacılık sektörünün gelişiminde bilgi ekonomisi uygulamalarının daha yeni olduğu ve bu durumun hızla geliştirilmesi kaçınılmaz hale gelmiştir. Bankacılık hizmetlerinin daha esnek ve müşterilerin gereksinimlerini karşılayabilecek hale getirilmesinde bilgi ekonomisinin rolü oldukça büyüktür. Ayrıca, bu çalışmanın önemi, ekonomik kalkınmanın yönlendirilmesindeki büyük rolü nedeniyle bankacılık sektörüne odaklanmasıdır. Bu nedenle, bankacılık hizmetlerini geliştirerek ve en düşük maliyetle yüksek kaliteli hizmetler sunmasını sağlayarak bankacılık sektörünü modernleştirmek ve geliştirmek gerekir. Bilgi ekonomisinin rolünü, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde beşeri sermaye yatırımı, BİT, Ar-Ge, inovasyon, ekonomik teşvikler ve kurumsal strateji ve politikalar açısından ele alarak Libya'daki bankacılık hizmetlerinin gelişimine katkı sağlayacaktır.

1.7. Çalışmanın Sınırlılıkları

Çalışma, beşeri sermaye yatırımı ve BİT, araştırma ve geliştirmede inovasyon, ekonomik teşvikler ve kurumsal rejime odaklanarak bilgi ekonomisinin en önemli ayaklarını ve Libya Ticari Bankalarının gelişimine nasıl katkıda bulunabileceklerini düşünmek gibi bilgi ekonomisinin bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesindeki rolünü sınırlamaktadır. Çalışmanın verileri 2017-2019 döneminde elde edilmiştir. Dolayısıyla yorumlar bu veriler üzerinden yapılacaktır. Çalışma kapsamına sınırlı sayıda banka dahil edilmiştir. Güvenlik açısından diğer bankalar çalışma dışı tutulmuştur. Bu çalışmanın kavramsal çerçevesi dünyadaki farklı çalışmalardan ve deneyimlerden veri toplayarak oluşturulmuştur. Ayrıca, çalışma göz önünde bulundurulması gereken bazı kısıtlamalarla karşılaşmıştır: Bilgi ekonomisi, gelişmekte olan ülkeler için hala değişen ve modern bir olgudur. Testin ilk aşamalarında açıkça görüldüğü gibi bilgi ekonomisinin, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesindeki öneminin farkında olmayan bir grup anket katılımcısı mevcut olabilir. Bazılarının birçok terim, veri ve sorunun açıklama ve yorumlamasını sormasından da anlaşılıyor. Çalışma, beşeri sermaye yatırımı, BİT, Ar-Ge'de inovasyon, ekonomik teşvikler ve kurumsal sistem tarafından temsil edilen bilgi ekonomisinin ayakları, bağımsız değişkeni temsil etmede anahtar girdi olarak, ayrıca hizmet bankacılığını geliştirmede temsil edilen bağımlı değişkeni etkilemedeki rollerini bilmek amacıyla kullanılmıştır. Ankette yer alan ölçekler, Avrupa ve Arap ülkelerindeki literatürden ve benzeri araştırmalardan alınmıştır. Çalışma örneklemini, Libya'nın belirli bölgesinde bulunan bankalar oluşturmaktadır. Çalışma, Libya'da bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesine temel oluşturacağı ve çalışma Libya'daki bankacılık sektöründe bilgi ekonomisinin rolünü belirlemeye çalışacak ve bilgi ekonomisinin bankacılık alanında uygulanmasının önündeki engelleri önlemek için bazı önerilerde bulunmaya çalışacaktır.

1.8. Çalışmanın Metodolojisi

Çalışmanın amaçlarına ulaşmak ve çalışmanın sorununa çözüm bulmak amacıyla, olguyu doğru bir şekilde tanımlamak için çalışmanın doğasına uygun bir metodoloji kullanacağız, bu metodoloji, çalışma problemine ilişkin hem teorik hem de uygulamaya dönük bir yaklaşım olacaktır. Ek olarak, çalışma farklı kaynaklarda temsil edilen bilgileri, süreli yayınları, makaleleri, çalışmanın konusu ile ilgili raporları ve

ayrıca farklı İnternet sitelerinde araştırmaları elde etmek için birçok kaynağı baz alacaktır.

Çalışmanın rneklemini Libya’da faaliyet gösteren bir grup banka oluşturmaktadır. Bu çalışmada, anketin konu ile ilgili doğru ve yeterli soruları içerdiği yerlerde, araştırmanın örnekleminde veri toplamanın ana aracı olarak anketi baz alacağız. Anketten elde edilen veriler, sosyal bilimler için istatistiksel paket programı kullanılarak analiz edilecektir. SPSS programına göre, uygun testleri seçerek bağımsız değişkenler ile bağımlı değişken arasındaki ilişki etki ve farklılıklar test edilecektir. Bu bağlamda çalışmada kullanılacak bir dizi istatistiksel yöntem aşağıdaki gibidir:

Faktör analizi, daha küçük bir dizi faktör veya bileşen kullanarak verileri azaltmak ve özetlemek için kullanılmıştır. Bu sayede, araştırmada kullanılan ölçeğin geçerliliğinden Kaiser-Meyer-Olkin leği ile ölçümün analiz için örneklemin yeterliliğini doğruladığını onaylayabiliriz. Anketin güvenilirliğini sağlamak için Alpha Cronbach testini kullanmıştır. Frekans ve yüzdelere, örneklemin üyelerinin demografik özelliklerini tanımlamanın yanı sıra ankette yer alan ifadelere verdikleri yanıtları belirlemek için frekans, yüzde ve grafik kullanılmıştır. Bilgi ekonomisi değişkenleri ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasındaki ilişkiyi test etmek için Pearson Korelasyonu kullanılmıştır. Bilgi ekonomisinin dört değişkeninin bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerindeki etkisini test etmek için regresyon analizi kullanılmıştır. Bankalar arasında bilgi ekonomisi ve bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesindeki değişkenliği karşılaştırmak için tek yönlü ANOVA uygulanmıştır. Bankalar arasındaki farkların istatistiksel önemini ölçmek için ise Post-hoc testlerini kullanılmıştır.

1.9. Çalışmanın Yapısı

Çalışma altı bölüm olarak tasarlanmıştır. Birinci bölümde, çalışmanın sorunu, amaçları ve önemi, hipotezleri, metodolojisi ve çalışmanın sınırları ile ilgilidir. İkinici, nc ve dördüncü bölümlerde, çalışmanın teorik erevesi aşağıdaki durumlarda ele alınmıştır:

İkinci bölümde, bilgi ekonomisi ile ilgili her şeye ek olarak, ortaya çıkması, kavramı, özellikleri, temelleri, göstergeleri açısından bilgi ve bunun nasıl edinileceğinin yanı sıra bilgi ekonomisinin Arap ve uluslararası vizyonu ve ona nasıl ulaşacağımıza odaklanmıştır. Üçüncü bölümde, bankacılık hizmetleri kavramını ve özelliklerini konu almıştır. Ayrıca bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi kavramı ve önemi, bankacılık hizmetlerinin gelişim aşamaları, bankacılık hizmetlerinin gelişimini etkileyen faktörler, bankacılık hizmetlerinin gelişimi ve kaynakları, bankacılık hizmetlerini geliştirme faktörleri bilgi ekonomisine geçiş ışığında tartışılmış ve en nihayetinde bilgi ekonomisinin bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesindeki rolü netleştirilmiştir. Dördüncü bölümde, araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini ve geçerliliğini tartışmaya ek olarak, örnek popülasyonun ve veri toplama yöntemlerinin bir özetini sunduğumuz durumlarda, araştırmada kullanılan metodoloji gözden geçirilmiş, ayrıca çalışmada kullanılan en önemli istatistiksel testlerle de ilgilenilmiştir. Beşinci bölümde, elde ettiğimiz testlerin sonuçlarının kapsamlı bir analizini ve ayrıntılı bir açıklamasını sunmaktadır. Altıncı bölümde ise, elde ettiğimiz en önemli sonuçları vurgular ve ardından gerekli önerileri ortaya koymaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

BİLGİ EKONOMİSİNİN GENEL ÇERÇEVESİ

Bilgiye dayalı ekonomi eski zamanlardan beri var olmuştur ve gelişimi zamanla artan bilgi birikimine dayanmaktadır. Neoklasik iktisatçılar 20. yüzyılın başlarında bilgiye değiniyorlardı; yenilik ve girişimcilikte temsil edilen bilgilerin ekonomik büyümenin ana motoru olduğunu düşünüyorlardı. Ayrıca, Antonelli (1998), yeni bilginin teknolojik değişim ile olan bağlantısından ortaya çıktığını ileri sürmesi gibi, 1939'da Schumpeter ekonomik büyüme motorunun teknolojik değişim olduğunu gördü (Cader, 2008). Bu nedenle, yeni bilgi, teknolojik değişimin bir sonucu olarak genel (bilimsel) bilginin örtük bilgilerle (inovasyon) birleştirilmesiyle ortaya çıkar. Bu, hem genel hem de örtük bilginin birlikte çalıştığı, böylece bilimsel bilginin (kamu bilgisi) üretilmesinin inovasyonun (örtük bilgi) ortaya çıkmasına neden olduğu yerlerde bilginin önemli bir üretim faktörü olduğunu tespit eden Romer (1986) tarafından doğrulanmıştır. Bu nedenle, bilgi tarımsal ve endüstriyel devrimlere kıyasla devrim veya evrensel nitelikli bir sıçrama olarak kabul edilir, bu nedenle bu devrime yol açan birçok sebep vardır (Abu Alshamat, 2012):

- ✓ İletişim süreçlerinin, bilimsel ve yaşamsal bilgilerin çoğalmasıyla temsil edilen teknolojik ve bilgi amaçlı nedenler.
- ✓ İnsan kaynağının hazırlık ve eğitim seviyelerinde niceliksel ve niteliksel değişiklikler dahilinde temsil edilen insani nedenler.
- ✓ Organizasyon düzeyinde maddi, finansal ve bilgilendirici bilgi gibi kaynakların kullanımından verimlilik üretecek idari nedenler.
- ✓ Bilgi devriminin bir sonucu olarak toplumlar, ekonomilerinin ve halklarının refahının büyük ölçüde enformasyon teknolojisine dayandığı bilgi topluluklarına dönüşmesi.

Çünkü bu teknolojiler, doğruluğunun yanı sıra bilgiye hızlı erişim sağlar. Artan küreselleşme ve piyasaların açıklığı ile, bilgi önemli bir ekonomik gelişme kaynağı

haline geldi ve bilgi ve teknolojiye yatırım üretkenlik ve istihdam fırsatlarını arttırdığı için üretim faktörlerinden biri haline geldi. Bu nedenle, bilgi, dünyanın çeşitli ülkelerinde ekonomik kalkınmanın motoru haline gelmiştir ve küresel ekonomi, fiziksel dayanım, endüstriyel makineler ve hammaddelere dayandıktan sonra esasen bilgiye dayalı olan bu ekonomiye doğru kaymaya başlamıştır. Ayrıca bilgi ekonomisi terimi, bilgi ve teknolojinin ekonomik büyümedeki rolünün farkındalığının bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Ekonomik kurumlardaki bilginin yayılması iki faktörle bağlantılıdır. Beşeri sermaye ve Ar-Ge sermayesi. Dolayısıyla son yıllarda insan sermayesi olarak bilgi daha önemli hale gelmiştir ve bu gelişmiş sanayilerin GSYİH'ye oranının artırılmasında ve ayrıca eğitim, iletişim ve enformasyon gibi yüksek bilgi yoğunluğuna sahip hizmetlerin büyüme hızı oranının artırılmasında yansıtılmaktadır. OECD'ye göre büyük ülkelerin GSYİH'sının %50'sinden fazlasının bilgiye dayalı olduğu tahmin edilmektedir. Buna göre, yatırım ileri teknoloji mal ve hizmetlerine, özellikle de BİT'lere yönelmiştir (Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü [OECD], 1996).

2.1. Bilgi Kavramı ve Süreci

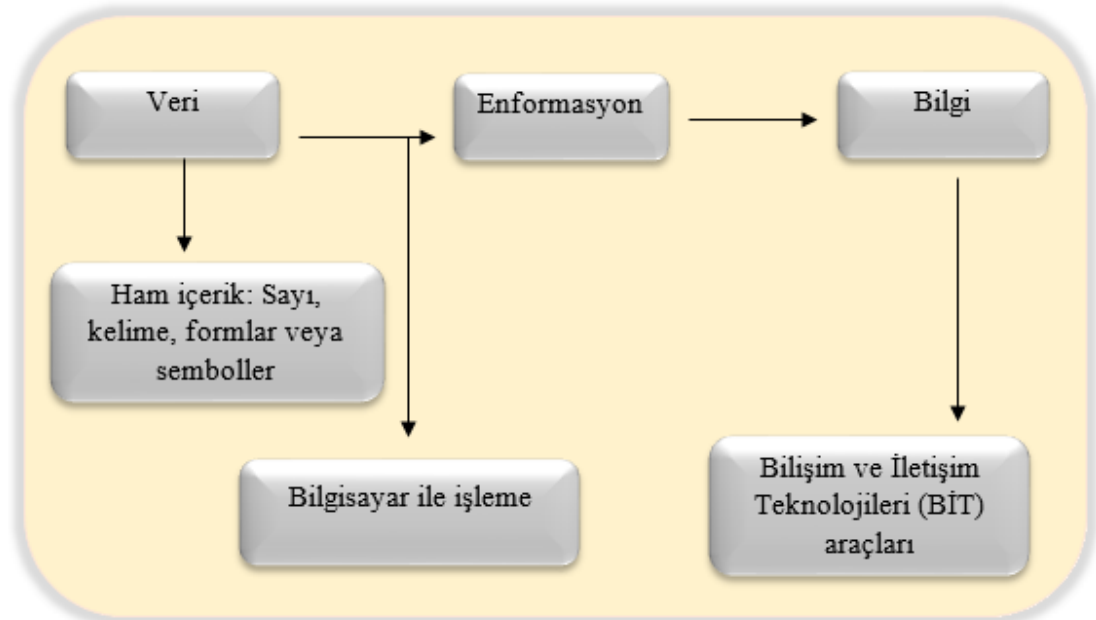
Günümüzde bilgi, ulusların ilerlemesi için bir standart olarak görülüyor ve ekonomik güç kavramı, onu bilgi ekonomisinin gölgesinde bulunanların elinde güçlü bir silah olarak gören bilgiye dayalı yeni bir kavram olmaya başlamıştır. Bilgi, birbiriyle ilişkili olan bir dizi olguyu ve olayı temsil eder. Böylece belirli davranışların heyecanını başkalarına aktarmak için izlenebilir, kaydedilebilir ve hatırlanabilir. Başka bir deyişle, bilgi, diğer kaynaklardan farklı olarak, kullanımı arttıkça artan, belirli bir türdeki organizasyon kaynaklarını temsil eder. Marczak'a göre (2016), bilgi, doğru düşünme yoluyla üretilir, yani bir kişinin onu kullanma şekliyle ilgili enformasyonları anlayarak ve toplayarak doğru şeyi yapabilmesi için hareket etme yeteneğini temsil eder. Dolayısıyla bilgi, bir kişinin belirli bir tarihsel bağlamda sahip olduğu veya elinde bulundurduğu verilerin toplanması, enformasyon ve fikirlerin yönlendirilmesidir. Arap İnsani Gelişme Raporu [AHDR] (2002), bilgiyi "insanın orijinal yetenekleriyle bağlantılı olan ve belirli bir durum veya olay hakkındaki özel verilerden elde ettiği enformasyonların algılanması, yorumlanması ve kavranmasını sağlayan enformasyon ve verilerin tam ve yoğun kullanımı" şeklinde tanımlar. Bu tanımlara dayanarak, insanın sahip olduğu, doğru karar vermesini sağlayan

entelektüel, bilişsel ve yaratıcı tecrübe ve yeteneklerin yanı sıra veri ve enformasyonun elde edilmesinden kaynaklanan hayati bir etkileşimin ürünü olarak basit bir bilgi tanımını çıkarılabilir. Bu nedenle, bilgi doğrudan bilgiye erişmemizi sağlayan veriler ve enformasyonlarla doğrudan ilgilidir.

Veri: Olaylara ve gerçeklere dayalı olarak elde edilen ve toplanan ham gerçeği temsil eder. Sayılar, kelimeler, formlar veya sembollerden oluşabilir, veri toplama işleminin doğru ve objektif olması şartıyla kullanılabilirler.

Enformasyon: Analiz ve toplanan veriler yoluyla elde edilebilir ve elle veya bilgisayarla işlenebilir. Böylece enformasyon, verilerden, bireylere, işletmelere ve hatta hükümetlere doğru kararlar vermelerine yardımcı olacak daha fazla kesinlik sağlayacak şekilde türetilir (Choo, 2005).

Veri, enformasyon ve bilgi arasındaki ilişki: Bir bilgisayar tarafından doğru ve objektif veri toplama ve işleme, bir sorun için enformasyona erişmemizi ve ardından bilgiye erişmek için enformasyonu BİT araçlarıyla elde etmemizi sağlar (Stenmark, 2001). Aşağıdaki şekil veri, enformasyon ve bilgi arasındaki ilişkiyi göstermektedir.



Şekil 2.1 Veri, enformasyon ve bilgi arasındaki ilişki

2.1.1. Bilginin Özellikleri ve Çeşitleri

Bilgi, maddi olmayan veya sürekli değişime tabi olan birçok özellik ile tanımlanır. Böylece kararsız hale gelir ve üzerine eklenen enformasyonlara göre değişir. Bilgi, bilimin, öğrenmenin, çalışmanın ve deneyimin ürünüdür. Ayrıca kümülatif, kapsayıcı ve kesinlik ile de tanımlanır. Bilgi ayrıca aşağıdaki şekilde özetlenebilecek diğer özelliklerle de karakterize edilir (Blakeley ve diğerleri, 2005): Rekabetin olmaması bilginin en önemli özelliklerinden biridir, fikir tek bir kişiye özel-tekel değildir, herhangi bir kişinin kullanabileceği anlamına gelir. Dışlama olmaması bilginin bir başka karakteristik özelliğini temsil eder, yani bilginin, başkalarının kullanımından hariç tutulmaması anlamına gelir.

Kaynak, bilgi, katılım ve değişim mekanizmasına, uygulama amaçları ve hedeflerine bağlı olarak bilgi türünü ve farklı türleri tanımlanabilir. Bu yüzden onu inceleyen araştırmacıların görüşleri arasında birçok fark bulunabilir. OECD (2000)'e, bilgileri dört kategoride sınıflandırmıştır:

Bilişsel bilgi ve neyi bildiğini bilmek: Temel becerilerin çok ötesine değinir ve konuyu ve sorunun kapsamını bilmek için daha yüksek bir deneyim elde eder. Ayrıca, ayırt edilebilecek gerçekleri ifade eder, yani ne tür bir bilginin gerekli olduğunu belirler.

Nedensel bilgi ya da niçin bildiğini bilmek: Karar vermede, özellikle karmaşık ve belirsiz bağlamlarda, güvenilebilecek bir bilgi çerçevesi oluşturmak gerektiği durumlarda, bilgi alanları arasındaki ilişkilerin daha derinlemesine anlaşılmasını gerektiren bilgidir. Dolayısıyla ilkeler ve yasalar hakkındaki bilgiyi ifade eder.

Yöntemsel bilgi veya nasıl bildiğini bilmek: İşlerin nasıl yürüdüğünü veya yapıldığını bilmekle ilgilenen pratik bilgidir, yani belirli bir görevi başarıyla yürütebilecek becerilerde temsil edilir.

Kimin bildiğini bilmek: Kimin bildiği hakkındaki bilgidir, yani bilgi sağlayıcıları takip edebilme becerisidir.

Diğer bilgi türüyle ilgili olarak, Nonaka (1994) bunu şöyle açıklığa kavuşturmuştur:

- ✓ Örtük bilgi, bireylerin kafasında saklanan yazılı olmayan bilgi olarak tanımlanabilir veya bireylerin kafasında kayıtlı olan ve ruhlarında değişmeyen analiz edilmiş bir enformasyon grubudur.
- ✓ Açık bilgi, referanslar, belgeler, raporlar ve dijital ve masaüstü veri depolama ortamlarında yer alan yazılı bilgidir. Bu durum yeniden okunması ve üretilmesi olasılığı ile tanımlanmasını ve tespit edilmesini kolaylaştırır, böylece kolayca saklanabilir ve ulaşılabilir.

2.1.2. Bilginin Üretim Süreci ve Yayılımı

Eğitim veya endüstriyel kuruluş, kurum ve araştırma merkezi olsun ya da olmasın, tüm organizasyonlarda bilgi oluşturulur ve bilgiyi oluşturma biçimleri kitaplar, projeler, bilimsel makaleler ve tezler arasındaki akademik alanlarda farklılık gösterir. Fakat tüm bilgiler kullanım için uygun değildir, sadece kesin bilgilerin elde edilmesi kolaydır, ancak örtük bilgiler kolayca elde edilemez. Bu nedenle bilgi, kitap, dergi ve internet gibi dış kaynaklardan edinilebilir. İç kaynaklar ise iç konferanslardan ve diyaloglardan, örgütün entelektüel sermayesinden, deneyiminden ve becerisinden oluşur veya öğrenme ve patent yoluyla elde edilir (Dhamdhere,2015).

Bilginin üretimi ve bilişsel üretim düzenine geçiş, IT altyapı iletişiminin sağlanmasını gerektiren tüm ekonomik ve sosyal sektörlerde gelişimsel adımlar atmak, ek olarak bilgi üretme ve başlatma alanında kalitatif gelişim sağlayabilen bilgi sermayesi temin etmek için toplumun kabiliyeti anlamına gelir. Bu yüzden, organizasyon içinde yeni bilginin üretimi yeni ürünler veya hizmetler şeklini alabilir ve başarılı inovasyon süreci, örtük bilginin açık bilgiye dönüştürülmesi ile temsil edilir (Ghisi,2014).

Bilgi edinmek, bilgi toplumunun en önemli ayaklarından biridir. Bilgi edinimi iki ana faktöre bağlıdır. Verimliliği, bilginin yayılması ve üretilmesine bağlı olan entelektüel sermaye oluşturan sosyal örgütler aracılığıyla bilgi yayma ve üretme. Bilimsel sistem, ekonomik çevrenin sınırları dahilinde bilginin aktarılması ve yayılmasında etkin rol oynamaktadır. Dijital ekonominin ayırt edici özelliği, çeşitli yönlerden bilgi dağıtım ağlarına artan ve sürekli bir ilgi gerektiren bilginin yayılması ve aktarılmasında temsil edilmektedir. Bu nedenle, bilginin yayılmasının aşağıdakilerle temsil edilen birçok sonucu vardır. Aralarındaki öğrenmelerden edinilen bilgilerin yayılması nedeniyle

fikir, enformasyon ve görüş alışverişi, bireyler arasında farkındalığın yayılmasına ek olarak çeşitli ve çoklu alternatiflerin varlığı nedeniyle karar verme yeteneğidir (Hutchinson ve Huberman, 1993). Buna göre, yirmi birinci yüzyılın karşılaştığı zorluklar, büyük teknolojik gelişmeleri yakından takip etmektir. Bu nedenle, bilginin yayılması, bilgiyi tüm dünyaya ve gelişmekte olan dünyaya ciddi şekilde yaymaya devam etmek, özellikle, karşılaştıkları sorunlara çözüm bulmalarına ve siyasi, ekonomik ve sosyal krizlerin üstesinden gelmelerine yardımcı olmak için gereklidir.

2.2. Bilgi Toplumu

Bilgi toplumu, endüstriyel aşamayı izleyen yeni bir gelişme aşamasıdır. İnsanlık tarihindeki iki medeniyeti bilmektedir. Bunlar tarım çağı ve sanayi çağıdır. Bugün ise bilgi çağına girilmiştir. Modern toplumlar tarımdan sanayiye doğru gelişme göstermiştir.

2.2.1. Toplumların Bilgi Toplumuna Dönüşüm Süreci

Kalkınmanın ilk aşamalarında, “tarım toplumu aşamasında”, teknolojik entelektüel taban, tecrübe, hata ve edinilmiş becerilerin sonucundan oluşuyordu. Gelişimin ikinci aşamasında, “sanayi toplumu aşamasında”, teknolojik taban bilimde çeşitli dallarda kurulmuştur. Üçüncü aşama, “sanayi sonrası toplumu aşaması”, entelektüel tabanı, bilime özellikle genel olarak insan bilgisine dayanmaktadır. Üçüncü aşamanın sonucu bilgi toplumunun ortaya çıkmasıydı. Bilimsel bilgiden teknolojik uygulamalara geçiş, enformasyon işleme teknolojisi “bilgisayar ve uygulamaları” ile diğer yandan dijital iletişim devrimi ve uygulamalarının “ağlar ve internet” entegrasyonu ile daha kısa sürede ve daha yüksek getiri ile kolaylaşmıştır (Kornienko, 2015).

Bilgi toplumu tanımına ulaşmadan önce, bilgi döngüsü ve bilginin aşamalarını basit bir mantıksal algı ile ortaya koymaya çalışacağız (bilgi döngüsü). Şimdi bilginin aşamalarını netleştireceğiz. Buna göre, bilgi aşağıdaki aşamalardan geçer:

Bilgi üretimi: Bilgi, bir yandan mevcut olan gerçekler ve bilgi arasındaki diğer yandan insan aklı ile düşünme ve yaratıcılık yeteneği arasındaki etkileşimin bir sonucu olarak başlar. Bu etkileşim sayesinde bilgi üretilir (Jammel, 2006). As Al-Hejazi’nin (2005)

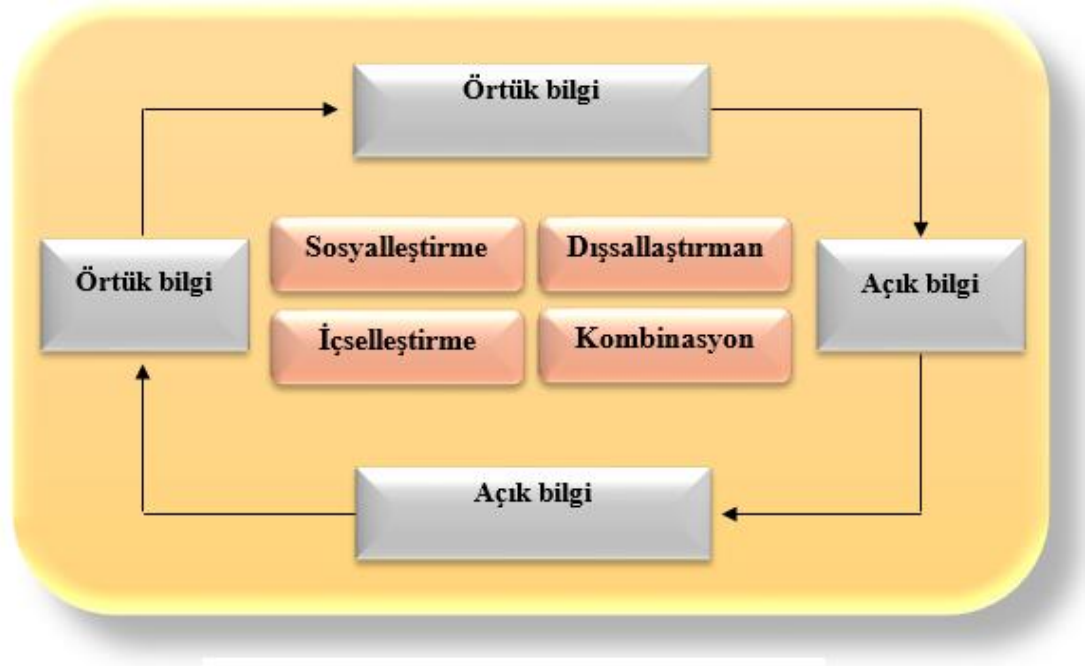
de belirttiği gibi, bireyler bilgi üreten kişilerdir, yani, örgüt bireyler olmadan bilgi üretemez. Bu nedenle bireyler tarafından bilgi üretme faaliyetlerini desteklemeli ve teşvik etmeli, ayrıca onlar için ortam sağlamalıdır. Örgütsel bilgi üretme süreci, bireyler tarafından üretilen bilgiyi genişletme ve onları topluluk düzeyinde diyalog, konuşma, deneyim paylaşımı yoluyla şeffaflaştırma süreci olarak anlaşılmalıdır. Ayrıca Nonaka ve Konno (1998) temsil edilen bilgiyi üretmek için dört yol arasında ayrım yapmıştır.

Sosyalleştirme: Bu, örtük bilginin bireyler arasında dönüştürülmesidir; yani, örtük bilginin açık bilgiye dönüştürülmesi yoluyla örtük bilginin paylaşılması anlamına gelir.

Dışsallaştırma: Bu, bilginin örtük bilginin ifadesini gerektiren ve başkaları tarafından anlaşılabilir formalara çevrilen örtükten açığa dönüştürülmesidir.

Kombinasyon: Bu, bilginin açıktağa dönüştürülmesidir yani açık bilginin yayılması, paylaşılması ve düzenlenmesidir.

İçselleştirme: Bu, bilginin açıktan örtüğe dönüştürülmesidir, ve bu, bireyin örgütsel bilgi içinde kendi bilgisini tanımlamasını gerektirir. Bunu aşağıdaki şekil ile netleştirebiliriz:



Şekil 2.2 Bilgi üretiminin dört yöntemi

Kaynak: Nonaka ve Konno (1998). "Ba' kavramı": bilgi yaratılması için bir temel oluşturma. *California yönetim incelemesi*, Cilt.40, No.3.

Bilginin yayılması: Bilgi döngüsünün ikinci aşamasında bilgi her şekilde yayılır ve dağıtılır, bu nedenle insanın bilgi edinme ihtiyacı yiyecek alma ihtiyacına benzer.

Bilginin kullanılması: Bilginin gücü, yaşamın tüm meselelerinde bilginin verimli kullanılmasından, yani bilginin her alanda verimli kullanılmasından gelir, ayrıca çevrenin, üretim, yayılma ve istihdamdaki bilgi döngüsünün canlılığı üzerinde önemli bir etkisi vardır (Jammel, 2006). Bu nedenle, aşağıdakileri içeren bilgi toplumunun tanımlanmasına ve nitelendirilmesine katkıda bulunan açık göstergelerin olduğu aşıkardır. Araştırma ve geliştirmeye olan ilginin ölçüsü, bilgisayarlara ve internete güvenen, ayrıca bu unsurların önemine rağmen bilginin üretimi ve yayılmasında rekabet edebilen, fakat bu topluluğun temel unsuru, bilginin iş ve sermayenin yerini aldığı yeni ekonominin ayaklarından biri olduğundan “bilginin üretilmesi”dir.

2.2.2. Bilgi Toplumu Kavramı

Bilgi toplumu, insan yaşamını, bilginin gelişimine dayanan çağdaş temellere göre düzenleyen bir toplumdur. Bu, bilginin dağıtımını tam olarak anlamamız ve bilginin dağıtımından kaynaklanan enformasyonu edinmemiz gerektiği anlamına gelir. Bu nedenle, bilgi toplumunun sürdürülebilirlik modeli, sosyal tutarlılığa yol açacak ve ekonomik rekabet edebilirliği sağlayacak insan toplumunun gelişimi için olası bir çerçevedir. Dolayısıyla, bilgi toplumu, bilgi toplumunun enformasyona erişimi ve onu aktarması için temel gereksinimlerden biri olan bilgiyi yayma ihtiyacına dayanmaktadır. Bilginin dağılımı eşitlik, ayrımcılık yapmama, adalet ve dayanışma temeline dayanmalıdır (Afgan ve Carvalho, 2010). Araplara gelince ise, İnsani Gelişme Raporu (2003), bilgi toplumunu, ekonomik büyümeyi sağlamak için her alanda bilgiyi yaymaya, üretmeye ve verimli bir şekilde kullanmaya dayanan toplum olarak tanımlar. Bu, bir bilgi toplumunun kurulmasının, ekonomik değeri hammadde tükenmesinden kaynaklan rant üretiminin baskınlığı yerine, bilgiye dayalı bir üretim modelinin kurulmasının gerektiği anlamına gelir.

Yukarıdakilere dayanarak, bilgi ekonomisi ile ilgili en önemli eğilimleri tanımlanmalıdır. Timo'ya göre (2004), bilgi toplumu ile ilgili birkaç eğilim vardır. Bunlar, bilgi toplumunun, tüm insanlar için farklı bilgi ağları şeklinde mevcut olan genel bilgisayarlara dayanan bir enformasyon altyapısı oluşturulması yoluyla sürekli gelişimi; İnovasyonun bir rekabet edebilirlik kaynağı olarak ve her türlü artan, verimli ve etkili organizasyonlar için bir araç olarak artan önemi; Bilgi işlem ve insan etkileşimi yoluyla hizmet sektörünün belirli müşterilere maddi olmayan ürünler sağlamadaki rolünü vurgulama eğiliminde olan hizmet ekonomilerinin evrimi; Sosyal öğrenme - eğitim ve öğretimin geliştirilmesi yoluyla insan yatırımını içeren, sosyal ve ekonomik öneme sahip bilgi ve becerilerin türünü belirleyen bir kavramdır.

2.2.3. Bilgi Toplumunun Amaçları

Bilgi toplumunun temel amaçlarını aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Afgan ve Carvalho, 2010):

- ✓ Bireylerin yeteneklerini geliştirmek ve onların çalışmak ve toplumlarının gelişimine katkıda bulunmak için donanıma sahip olana kadar yaşamları boyunca entelektüel olarak büyümelerini teşvik etmek.
- ✓ Yerel ve bölgesel düzeyde uygulama için bilginin yayılmasını artırmak.
- ✓ Bilgi toplumu, entelektüel olarak, gelişimini ve ilerlemesini destekleyen yeni fikirlerin paylaşıldığı yerlerde medeni bir toplumun kurulmasında kilit bir rol oynar.

Bilgi toplumunun ulaşmak istediği hedeflere ulaşmak için, eğitim sisteminin iyileştirilmesi yoluyla modern bilgi tabanlarına ulaşılmalıdır, çünkü bu, bilgiyi yaymanın temel aracıdır. Eğitim sistemi ile bilgiyi tüm bireyler arasında yaymaya katkıda bulunan bilgi tabanları arasında güçlü bağlantılar oluşturarak sağlanır. Ayrıca, inovasyon bilgi üretiminin temel bir bileşeni olarak kabul edilir. Yeni fikirlerin yaratılmasına ve yayılmasına katkıda bulunur. Sonuç olarak, bilgi ekonomisi ve bilgi toplumu, bilginin üretilmesinde bilimsel araştırmaya ve eğitim ve öğretim yoluyla onu aktarmaya, ayrıca onu yaymak ve bilgiyi teknolojik yeniliklerde kullanmak için bilgi ve iletişim teknolojilerine (BİT) güvenmeye bağlı olan birbiriyle ilişkili bir karışım yoluyla oluşturulur. Yukarıdaki açıklamalara dayanarak, bilgi toplumunun kurulmasına yardımcı olan en önemli faktörleri kısaca açıklayabiliriz:

- ✓ Bilgi edinme sistemini desteklemek ve gelişmiş bir bilgi modeli oluşturmak için çaba göstermek.
- ✓ Deneyimleri belgelemek ve bunları bir veritabanında saklamak, böylece herkes tarafından kullanılabilir hale getirmek.
- ✓ Sosyal ve ekonomik bileşimde bilgi üretim modeline doğru kaymak.
- ✓ Tüm topluluk faaliyetlerinde araştırma ve teknolojik gelişim için şahsi kapasitenin teşvik edilmesi.

2.2.4. Bilgi Toplumunun Özellikleri

Evers (2001), bilgi topluluğunun şu alanlarda temsil edilen birçok özelliğine atıfta bulunmuştur:

- ✓ Yüksek düzeyde eğitimin bir sonucu olarak, bilgi alanında çalışan eğitilmiş işgücü oranını artırmak.
- ✓ Teknolojik ilerlemenin ve sentetik zekalı ürünler üretme yeteneğinin artırılması.
- ✓ Kurumlar içindeki bilgiyi, onları akıllı organizasyonlara dönüştüren dijital bilgi şeklinde büyütmek.
- ✓ Bilginin yayılmasına, üretilmesine ve yeni fikirlerin kullanılmasına katkıda bulunan araştırma ve geliştirme merkezlerinin artırılması.
- ✓ Bilgi üretiminin ana kaynağı olduğu için, insan unsuruna daha fazla ilgi göstermek.
- ✓ Küreselleşmenin yaygınlaşmasıyla birlikte, bilgi sömürülmesi ve tüm ekonomik faaliyetlerde kullanılması yoluyla ekonomik bir kaynak olarak kullanması gerekli hale geldi.

2.3. Bilgi Ekonomisi

Dünya ekonomileri, sanayi sonrası yeni ekonomi, bilgi ekonomisi, internet ekonomisi, dijital ekonomi, elektronik ekonomi ve nihayetinde bilginin varlık yaratmada kilit rol oynadığı bilgi ekonomisi adı verilen farklı eğilimlere doğru yönelmeye başladı. Üretkenlik sürecinin esas bileşeni haline geldiğinden artık ekonomideki bilginin rolü için bir sınır yoktur.

2.3.1. Bilgi Ekonomisi Kavramı ve Bilgi Ekonomisinin Ortaya Çıkışı

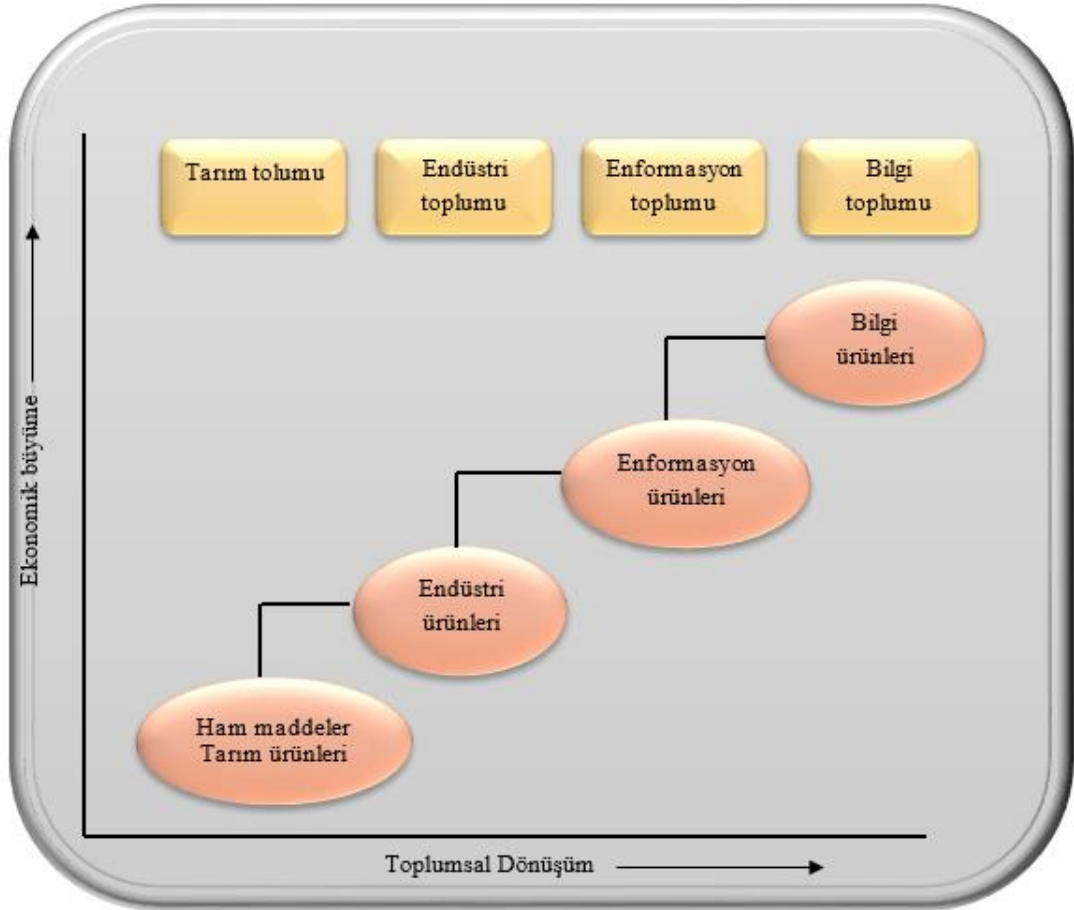
Bilgi ekonomisi terimi, bazı ekonomik belirleyiciler içindeki bilginin üretimi ve yönetimine dayanan bir ekonomiyi ifade eder. Bilişsel mühendislik ve bilgi yönetimi gibi bilgi teknolojilerini kullanan ekonomiyi sembolize eden bilgiye dayalı ekonomiden farklıdır. Bilgi, bilgiye dayalı ekonomiden farklı olarak bilgi ekonomisi içinde bir üründür, bilgi ise bir araçtır. Genel olarak, bilgi ekonomisi, enformasyon

toplumu ve sanayi ekonomisinin, küreselleşmiş ve sürdürülebilir bir ekonomi içindeki temellerini ve kurallarını yeniden işlemedeki başarısından kaynaklanan küresel ekonomik dönüşümü ifade eder. Şimdi bilgi ekonomisi ile ilgili bazı tanımlara değineceğiz. Bilgi ekonomisinin birçok tanımı vardır. Powell ve Snellman (2004), bilgi ekonomisini, bilgi yoğun faaliyetlerin kullanımı yoluyla teknolojik ilerleme sürecinin hızlanmasına katkıda bulunan ürün ve hizmetler olarak tanımlamıştır. Bu nedenle, bilgi ekonomisinin temel bileşenleri, fiziksel girdilere ve doğal kaynaklara olan artan güvenin yanı sıra, üretimin her aşamasında sürekli iyileştirmeler elde etmek isteyen araştırma ve geliştirme çabalarını içerir. Najm (2008) ise farklı sektörlerde insan varlıklarına duyulan güven yoluyla ve yeni özellik ve kurallara göre (bilginin formunda yaratılması, geliştirilmesi, paylaşılması, öğrenilmesi ve kullanılmasında) temsil edilen bilgi süreçleri ve hizmetleri aracılığıyla refah yaratan ekonomi olarak tanımlamıştır. Ayrıca, OECD (1996), bilgi ekonomisini "temel olarak bilginin üretilmesi, yayılması ve kullanılmasına dayanan ekonomi" olarak tanımlamıştır. Dünya Bankası Enstitüsü ise ([WBI], 2007) ekonomik ve sosyal kalkınmayı sağlamak için bilginin kullanımını optimize eden ekonomi olarak tanımlamıştır. Bu, kendi gereksinimlerini karşılamak için yoğunlaşan ve oluşum bilgisine ek olarak yabancı bilgiyi de edinmeyi içerir. Shahid (2009) bu kaynakların rekabet avantajını sağlayacak şeyler aracılığıyla becerilerde ve yenilikçi potansiyellerde temsil edilen maddi olmayan duran varlık bilgisinin büyümesinde ve etkin kullanılmasında ekonomik başarısını elde etmeye dayanan, gelişen bir ekonomi olarak tanımlamıştır. Chen ve Dahlman (2006) ekonomik kalkınmayı teşvik eden bilgi toplama, yayma ve kullanma gibi bilgi yaratma da ekonomik sürecin odak noktası olduğundan bilgi ekonomisini sürdürülebilir büyümenin kilit itici gücü olarak gördüğünü belirtmiştir. Dünya bankasının belirttiği bilgi ekonomisinin temel unsurları, ekonominin başarılı bir şekilde değişmesine yol açan uzun vadeli yatırımlarla eğitimde yenilik yapabilme yeteneğidir. Yukarıdaki açıklamalara dayanarak, bilgi ekonomisi, ekonomik gelişme ve toplumun ilerlemesinin sağlanmasında yeni bilgi ve insan sermayesi rolünü tanımlayabileceğimiz yeni bir ekonomi bilimi dalıdır. Ek olarak, bilgi, katma değer büyük bölümünü temsil eder. Ayrıca enformasyon ve iletişim teknolojisi, bilgi ekonomisinin temeli ve başlangıç noktasıdır. Teknoloji üretim yöntemlerini, bu ekonominin farklı alanlarındaki pazarlama fırsatlarını belirlerken, bilgi bu ekonomideki üretkenlik sürecinin en önemli bileşenini temsil eder.

Bilgi ekonomisi, işletmelerin ve ekonomilerin davranışında bilginin üretiminin, yayılmasının ve kullanımının gelişen rolünün, bu unsurlar arasındaki dinamik bir ilişkinin varlığı ile gerçekleşmesiyle ortaya çıkmıştır. Ekonomideki bilginin rolü yeni değildir, bilgi üretim ve yayılım kalıpları zamanla gelişir. İktisat ifadelerinde bir terim olarak ilk bilgi işareti, Friedrich Hayek'in 1945'te kaleme aldığı "Toplumda Bilginin Kullanımı" adlı kitabında, daha sonra ise Fritz Machlup'in bilgiyi meta olarak inceleme çabası ile kaleme aldığı " Amerika'da Bilginin Üretimi ve Yayılması" adlı kitabında yer almaktadır. Bhaskar R. Korten'in " Bilgi Teorisinin Temelleri" adlı kitabında bilginin aslında bir meta olduğunu ve tanımlamak için orada yalnız olması gerektiğini belirtti. Bu yüzden bilgi birimini ve adını Knowledge olarak tanımlamaya karar verdi (Peters, 2004). Ancak, kaynakların çoğu Peter Drucker'ın "Süreksizlik Dönemi" adlı kitabında bilgi ekonomisine ekonomik bir terim diyen ilk kişi olduğuna işaret ediyor. Kitabında, toplumdaki temel ekonomik kaynağın bilgi olduğunu söyler. Drucker, mevcut ekonomiyi değiştiren ve kabullenmiş bir toplum yaratan gücü temsil ettiğinden dolayı eğitim ve bilgiye ihtiyaç duyulduğunu vurgulamıştır. Teknolojinin hızlı gelişmesine ek olarak, tüm yazarlar bilgi ekonomisinin özelliklerini ve vasıflarını tanımlamaya çalıştılar. Bu ekonominin ana itici güçlerinin şunlar olduğuna karar verdiler: Enformasyon ve bilgi devrimi, organizasyon, beceriler, eğitim, yenilik sistemleri, rekabet ve üretim (Houghton ve Sheehan, 2000). Buna göre, bilgi ekonomisinin ortaya çıkışı, hem özel kaynakların bilginin üretilmesi hem de yayılmasıyla (eğitim, eğitim, gelişim araştırması) artan etkileşimi ve entegrasyonu, ile yeni bilgi ve iletişim teknolojileri ile bağlantılıdır. Bunun yanı sıra, bilginin evrimi aşağıdakilerin bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır (Neef ve diğerleri, 1998):

- ✓ Şirketlerin adapte olma ve yenilik yapma becerilerinin artmasına katkıda bulunan ekonominin küreselleşmesi.
- ✓ Uzmanlaşmış bilginin değerini kabul ederek küreselleşmenin baskılarıyla yüzleşmek.

En önemli üretim faktörünün bilgi olduğu gerçeğine dayanarak bilgi ekonomisinin gelişim aşamalarını aşağıdaki gibi gösterebiliriz:



Şekil 2.3 Bilgi ekonomisinin gelişim aşamaları

Kaynak: Ahluwalia, H (2016). **Canada & Geleceğinin Ekonomisi "Bilgiye Dayalı Ekonomi"**. 7 Şubat'ta IITAC'e sunuldu.

2.3.2. Bilgi Ekonomisi ve Bilgiye Dayalı Ekonomi Arasındaki Fark

Bazı ekonomistler bilgi ekonomisini bir başka deyişle bilgiye dayalı ekonomi olarak ifade etmiştir. Hızlı ekonomik ve teknolojik gelişmeler nedeniyle, bazı ekonomik araştırmacılar bu iki terimi yeniden incelemek ve farkı görmek için çalışma yürütmüşlerdir. "Bilgi ekonomisi" terimi ile ilgili olarak, bilgi ekonomisi teriminin bilgi işlem ekonomisi ile yani bilginin üretimi ve araştırma-geliştirme süreçleri ile ilgili olduğunun yanı sıra tüm alanlarda refah ve istihdam olanaklarının yaratılmasına katkıda bulunan bilginin üretimi, dağıtımı ve kullanımına dayandığını söyleyebiliriz. Bu açıdan bilgi sürdürülebilir büyümenin ana motorudur. Bilgiye dayalı ekonomi terimi ise, ekonomik düzenlemenin analizine dayanmaktadır. Şirketlerin rekabet

avantajı bilgi ve becerileri seferber etme yeteneklerinde temsil edilir. Böylece, insan varlıklarından yararlanırlar ve bunları bilgi edinmede en kritik faktörlerden biri olarak en iyi şekilde kullanırlar. Büyümenin yönlendirilmesinde en önemli faktörler bilgiye dayalı ekonominin temeli olan ekonomik düzenleyici yapıların analizidir (Kefela, 2010). Al-Ziadat'ın (2008) bakış açısına göre ise, bilgiye dayalı ekonomi terimi, bilgi ekonomisinin ileri bir aşaması olarak kabul edilir. Bilgi ekonomisinin üretim faaliyetlerinde bilgi ve teknolojinin nüfuz derecesine bağlı olan çeşitli ekonomik ve sosyal faaliyetlerde uygulanmasına bağlıdır. Büyük sanayi ülkeleri, bilimsel-teknolojik devrimden yararlanmış ve bunları bilgi ve yeni teknolojiler üreten endüstrilerde ve ileri teknolojilerin keşfedilmesinde kullanmıştır. Bu ülkeler bilgi tabanlı ekonomi veya bilgi sonrası ekonomi aşamasına ulaşmışlardır. Bilgi üretmeyi ve kendileri için mevcut olan bilgiden edinme, yayma, kullanma ve saklamayı amaçlayan ülkelere gelince, bu ülkeler hala bilgi ekonomisi aşamasındadır. Yukarıda belirtilenlere ek olarak, sanayi ekonomisi ile bilgi ekonomisi arasında şu şekilde özetlenebilecek bazı farklılıklar vardır (Al-Ziadat , 2008):

Ekonomik kaynakların niteliği: Endüstriyel ekonomi, hammadde, makine ve fiziksel ürünlerden elde edilen kaynaklarla uğraşırken, bilgi ekonomisi, maddi olmayan veri, enformasyon ve bilgi kaynaklarını ele alır.

Getiri ve maliyetin niteliği: Sanayinin ekonomisi, geri dönüş unsurlarına ve maddi maliyete odaklanırken, bilgi ekonomisi de belirtilenlere ek olarak maddi olmayan unsurlarla da ilgilenmektedir. Örneğin, eğitim ve gelişime yapılan yatırımın insan unsurundaki getirisi gibi.

Değer: Sanayi ekonomisi, fayda ve değişimin değerinde temsil edilen ikili değer ile ilgilenirken, bilgi ekonomisi yukarıdakilere ek olarak sembolik değer ve bilginin değeri ile de ilgilenir.

Mülkiyet: Sanayi ekonomisi fiziksel mülkiyetle uğraşırken, bilgi ekonomisi temel olarak fikri mülkiyetle ilgilenir.

Tüketim: Sanayi ekonomisi, artan tüketim sonucu kaynakların azlığı ile ilgilenirken, bilgi ekonomisi, artan tüketimin bir sonucu olarak bilgi kaynaklarındaki bollukla uğraşır.

2.3.3. Bilgi Ekonomisinin Özellikleri

Günümüzde, dünya ekonomisi bol miktarda bilgi ile nitelendirilmiştir. Bilgi ekonomik faaliyetin önemli bir bileşeni haline gelmiş ve ekonomik veya sosyal olsun ya da olmasın, her türlü gelişme için en önemli varlık olmuştur. Rekabet, doğal kaynaklardan ziyade bilgiye dayanmaktadır, geleneksel ekonomiler de ise aksine üretime dayanmaktadır. Neef vd. göre (1998), ekonomik büyümenin ana kaynağı, emtialardan ziyade fikirlerin üretiminde temsil edilmektedir. Yeni bir ekonomik devrim olarak yeni BİT'ler göz önüne alındığında, dünyanın herhangi bir yerindeki herhangi birisine erişimine izin vermek için üretildiklerinden fikirlerin tutarlı bir şekilde dağıtılmasını sağlarlar. Bilgi, Tüketimi veya tükenmesiyle sonuçlanmaksızın bir kereden fazla ve birçok kişi tarafından kullanılabilir. Böylece, bilgi ekonomisi, bilgi üretme ve kullanma kapasitesine, diğer bir deyişle, üretimin ve dağıtım süreçlerinde ana refah kaynağı ve verim elde etmenin birincil aracı olarak yenilik yapabilme yeteneğine sahiptir ve yeni ekonomide kazanılan karşılaştırmalı üstünlüğün temelidir. Roberts (2009) bilgi ekonomisini karakterize eden özellikleri aşağıdaki gibi sıranabilir:

- ✓ Hem bilgi hem de BİT'in ekonomiye katkı olarak artan öneme sahiptir.
- ✓ Bilgi ekonomisi, bilgi sermayesi ve entelektüel olarak insan kaynağına dayanır, aynı zamanda bilgi yoğun bir ekonomidir.
- ✓ Fikri ve mülkiyet hakları sayesinde bilginin ticari kullanımı artmaktadır.
- ✓ Değişen ihtiyaçlara göre değişen ve gelişen esnek bir ekonomidir.
- ✓ Bilgi ve yeni teknolojiler alanında eğitilmiş ve kalifiye işgücüne bağımlıdır.
- ✓ Ekonomik faaliyetin malların üretiminden ve imalatından bilgi hizmetlerinin üretim ve endüstrisine geçişi, yani bilgi tüm ekonomik faaliyetleri etkiler.
- ✓ Açıklık ve küresel rekabet ile karakterize edilir, yani açık bir ekonomidir ve küreselleşme bu ekonominin genişlemesinin arkasındaki itici güçtür.

Bilgi ekonomisini geleneksel ekonomiden ayıran en önemli özellikleri ile aşağıdaki gibi özetlemiştir: Geleneksel ekonomi, fiziksel sermaye yatırımlarına, bilgi ekonomisi ise bilgi sermayesine yapılan yatırımlara dayanmaktadır. Geleneksel ekonomi kas

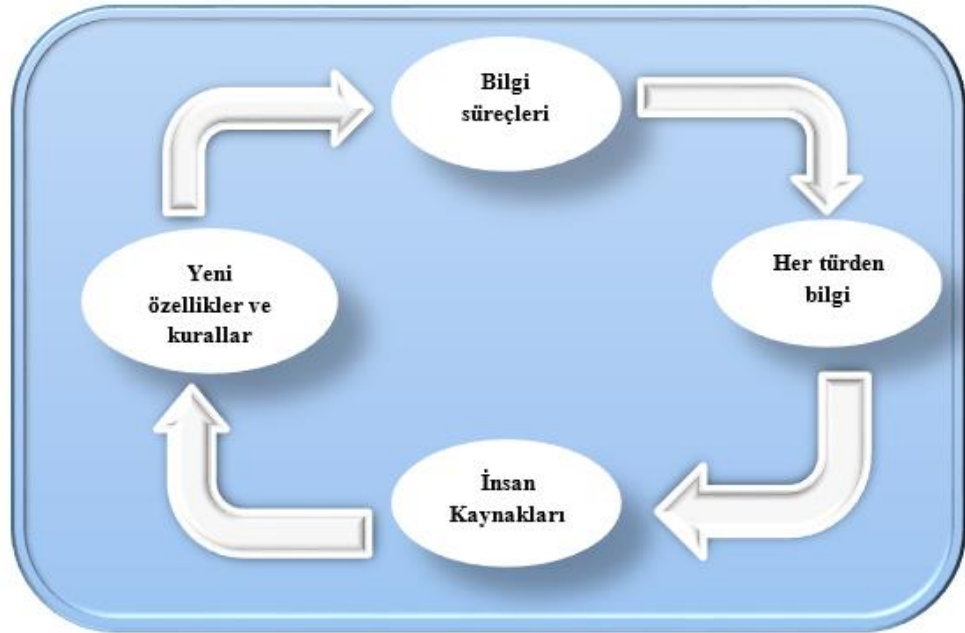
gücüne dayanırken, bilgi ekonomisi entelektüel çabaya dayanır. Mekanizasyon geleneksel ekonomideki ana motor iken, bilgi ekonomisinin ana motoru dijitalleşmedir.

Geleneksel ekonomi, işin yürütülmesi için belirli beceriler tanımlamaksızın tam istihdamı güçlülerden yana kullanmayı amaçlarken, bilgi ekonomisi, ücretlerin gerçek değerini belirlemeyi ve yüksek vasıflı insan gücü kullanımının genişletilmesini amaçlamaktadır.

Geleneksel ekonomi, sık kullanımla tüketilen bir kıtlık ekonomisidir, bilgi ekonomisi ise bolluk ekonomisidir, kaynakları sık kullanımla artmaktadır.

2.3.4. Bilgi Ekonomisi Sisteminin Bileşenleri

Bilgi ekonomisi sistemini aşağıdaki şekil üzerinde gösterebiliriz:



Şekil 2.4 Bilgi ekonomisi sisteminin bileşenleri

Kaynak: Najm,A.N .(2008). **Knowledge Management Concepts, Strategies and Processes**. Second Edition . Amman : Al-Warraq Publishing and Distribution.

- ✓ **Bilgi süreçleri:** Bilgi varlıklarının ve süreçlerin yönetiminde temsil edilen bilgi süreçleri, karar alma ve stratejik planlama problemini çözme gibi idari faaliyetlere katkıda bulunmak için kuruluşun sahip olduğu enformasyon ve uzmanlık (bilgi) transferinin yanı sıra bilgilerin geliştirilmesi, korunması, kullanılması ve katılımını, örneğin seçim, organizasyon ve yayma yoluyla üretimlerini ve edinmelerini içeren şeylerden kaynaklanmaktadır. Ek olarak, bilginin üretkenliğini geliştirme ile ilgili programlar, bilginin kaynaklarını ve verimliliğini arttırmaya katkıda bulunur (Davis ve diğerleri, 1999).
- ✓ **Her türden bilgi:** Her bireyin zihninde var olan teknik, bilişsel ve davranışsal becerileri içeren örtük bilgidir ve başkalarına aktarmak zordur. Projeler, bu bilgi projenin niteliği ile ilgiliyse, bu bilginin etkinliğini ve projedeki rekabet derecesini artırabilir. Açık bilgi ise, başkalarına uygulanabilir, aktarılabilir, erişilebilir ve kullanılabilir. Ayrıca ürün ve hizmetlere dönüştürülmesi de kolaydır. Sonuç olarak, bilgi ekonomisinde refah yaratmada her türlü bilginin gerekli olduğu düşünülmektedir (Najm, 2008).
- ✓ **İnsan kaynakları:** Arazi tarımsal ekonomide refahın temeli ve sanayi çağında tanrı ise, bilgi ve beyin gücü de bilgi ekonomisinde refahın temelidir, insan kaynağının hazırlanmasına dikkat etmek ve fikirlerini refah oluşumuna katkıda bulunan fiili gerçeklere dönüştürmek gereklidir. İletişim becerilerinin teknik ve teorik bilgisinin arttırılmasını gerektirir, böylece yararlı fikirlerini açıkça ifade edebilirler. Bilgiyle ilgili insan varlıklarının temel yönü, bilgiyi maddi olmayan bir ekonomi yapan maddi olmayan duran varlıklarla karakterize edilir (Malhotra, 2003).
- ✓ **Yeni özellikler ve kurallar:** Bilgi, yeni ekonominin dayandığı temel kuralı temsil eder. Bu nedenle, bilgi varlıkları, kullanım ile tüketilen fiziksel varlıkların aksine, marjinal maliyeti sıfıra yakın olduğu sürece uzun süre muhafaza edilebilecek sonsuz varlıklardır. Buna göre, bilgi yeni özelliklere sahiptir ve bilgi ekonomisini yeni prensiplere dayandıran bu özellikler azalanlar yerine artan getirilerde temsil edilmektedir (Alshamri, 2008).

2.3.5. Bilgi Ekonomisinin Ayakları

Bilgi ekonomisi, bilginin sürekli kullanımına bağlı olduğu için ekonomik kalkınmanın teşvik edilmesinde kilit itici güçüdür. Bilgi ekonomisine geçiş, inovasyon yeteneğini

teşvik etmek, enformasyon altyapısını geliştirmek, ayrıca bu sektördeki uzun vadeli yatırımlarla eğitim alanlarının güncellenmesi, piyasa işlemlerini teşvik eden ekonomik bir çevrenin varlığı gibi birkaç temel ayağa dayanmaktadır. Buna göre, bilgi ekonomisinin temel çerçevesini oluşturan bilgi ekonomisinin en önemli dayanakları şunlardır (Chen ve Dahlman, 2006):

Etkili yenilikçilik sistemi: Bu sistemin varlığı, küresel bilginin büyümesinden faydalanmak ve bu bilginin stoğunu arttırmak, onu özümsemek ve yerel ihtiyaçlara uyarlamak için araştırma ve geliştirme süreçlerine odaklanarak bilgi devriminden haberdar olmamızı sağlar. Verimlilik ve rekabetçiliğin temel ihtiyaçlarını karşılamak için eğitim gereklidir. Kurum ve kuruluşlar, modern teknolojiyi tüm çalışma alanlarına entegre edebilecek yetenekli ve yaratıcı insan kaynakları elde etmek için insan sermayesine verimli yatırımlar yapmaya çalışmaktadır. Ayrıca, işçilerin sürekli iyileştirilmesi ve becerilerinin yoğunlaştırılması, verimlilik ve bilgi kullanımının artmasına yol açacaktır. Bu nedenle, bilime daha fazla yatırım yapan ve yatırım düzeyi ile eğitimi Ar-Ge politikalarına bağlayan ülkeler, bu önemli ayağı görmezden gelenden daha hızlı büyüebilir. BİT tabanlı modern altyapı, bilginin yayılmasını ve ele alınmasını kolaylaştırmaya ve yerel ihtiyaçlara uyarlamaya katkıda bulunur. Bilgi ekonomisine geçiş, öncelikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına ve entegrasyonuna bağlıdır ve altyapının iyileştirilmesi, mevcut teknolojinin kullanılmasının verimliliğini arttırmakta ve inovasyon üretimini ve yeni keşifleri teşvik etmektedir.

Ekonomik teşvikler ve kurumsal rejim: Güçlü ekonomik teşvikler, kaynakların etkin şekilde harekete geçirilmesi ve tahsis edilmesine ve bilginin etkin bir şekilde yaratılması, yayılması ve kullanılması için yaratıcılığı teşvik etmeye olanak sağlayacak şekilde büyümeyi ve verimliliği artırmak için tüm siyasi ve yasal çerçeveleri sağlayabilir.

Yukarıdaki açıklamalara dayanarak, bilgi ekonomisi kavramının ekonomik faaliyetlerin rekabetçi temellerini bilgi ekonomisinin gereklerine cevap olarak yeni fikirlerin benimsenmesini ve birçok faaliyet ve eylemin yeniden gözden geçirilmesini ve yeni ortama uyum sağlamayı gerektiren kurumlar ve bireyler düzeyinde

değiştirdiğini söyleyebiliriz, bu nedenle cevap şu şekilde dikkate alınmalıdır (Chen ve Dahlman, 2006):

- ✓ Modern yöntem ve süreçlerle sürekli öğrenme ve bilgi edinmenin sürekli teşvik edilmesi.
- ✓ Özellikle enformasyon ve bilgi alışverişi, inovasyon ve yaratıcılığın teşviki ve desteklenmesi konularında enformasyon sistemlerinin geliştirilmesi.
- ✓ Bilgi ve iletişim teknolojilerine dikkat etmek ve beşeri sermaye yaratma ve geliştirme çalışmalarının kalitesi yüksektir ve devlet bilgi için doğru ortamı yaratmalı ve onu işe iyileştirmelidir.
- ✓ Hızlı teknolojik gelişmelere paralel olarak insan kaynaklarının yetkinlik ve yeteneklerini geliştirmek ve kullanmak için gerekli beceri ve nitelikleri değiştirerek, yeni ekonomik ortama uygun çalışma mekanizmalarını değiştirmek.
- ✓ Bilgi yönetimine odaklanmak, mekanizmalarını harekete geçirmek ve bilgi oluşumunu teşvik etmek için onlara yatırım yapılmasını teşvik etmek.
- ✓ Bir e-ticaret altyapısının kurulması, bilgi ekonomisinin dönüşümüyle orantılıdır.

Dahası, katma değeri yüksek mal ve hizmetlerin üretimine katkıda bulunacak ekonomik üretimde bilgi yaratmaya ve kullanmaya devam etmek için büyük ölçüde küreselleşme ve rekabetçi olarak nitelendirilen küresel ekonomi altında, ekonomik büyümenin ve ilerlemenin gelişmesinin arttırılması, bilgi ekonomisinin ayaklarına yatırım yapılmasına odaklanmayı gerektirir.

2.4. Bilgi Ekonomisine Geçiş

Ülkelerin bilgi ekonomisine geçiş yapabilmeleri için bilgi ekonomisine geçişin önemini ve bu geçişin nedenlerini doğru bir şekilde tanımlamaları gerekir.

2.4.1. Bilgi Ekonomisine Geçişin Önemi

Küreselleşme ve hızlı gelişmelerin bir sonucu olarak, bilgi ekonomisinin büyümesinin ve gelişmesinin ana itici gücü, devam eden ilerlemesini sağlayacak değişiklikler

yapmanın yanı sıra bilgi devrimine güvenmek ve onu ekonomik büyümenin sağlanmasına katkıda bulunacak enformasyon ve iletişim teknolojisinde bir devrim ile ilişkilendirmektir. Eski işlerde meydana gelen değişikliklere ve bunların sanayiye güvenerek yeni iş yaratmalarına katkıda bulunan endüstri devrimi için olduğu gibi, o zamanki büyümenin ana itici gücü olarak kabul edildi. Sonuç olarak, tüm kuruluşlara destek sağlanmalı ve tüketicinin gereksinimlerine veya hizmetin faydalanıcılarına cevap verebilmek için yenilik, yaratıcılık ve yenilenmelerine yardımcı olunmalıdır. Bu nedenle, bilgi ekonomisi tüketicilere bu hizmetleri elde etmek için daha fazla güven ve daha geniş bir seçenek verecektir. Abu Shamat (2012), bilgi ekonomisinin önemine şu noktalarda dikkat çekmiştir:

- ✓ Bilgi üretiminin fiziksel üretime göre göreceli önemini artırmak.
- ✓ Bilgiye yatırımın göreceli öneminin ve bilgi sermayesinin oluşumunun artırılması.
- ✓ Bilgi ürünlerinin ihracatının göreceli önemini artırmak.
- ✓ Rekabet edebilirliğin kazanılmasına ve rekabetçiliğin küresel yüzüne katkıda bulunmak. Bilimsel ve pratik bilgi bir kaynaktır ve üretim için önemli bir bileşendir, aynı zamanda bilgi devrimi üretmenin ve birikimini arttırmanın temelini oluşturur.
- ✓ Verimliliği artırarak, maliyetleri düşürerek ve kaliteyi artırarak üstün performans elde etmek için iyileştirilmiş performansa katkıda bulunmak.
- ✓ Özellikle ileri teknolojinin kullanıldığı alanlarda çok sayıda ve çeşitli istihdam olanakları yaratılmasına katkıda bulunmak.
- ✓ Genişlemesine ve büyümesine büyük ölçüde katkıda bulunan ekonomik faaliyetlerin yenilenmesine, modernleşmesine ve gelişmesine katkıda bulunmak, böylece ekonominin evrimi ve büyümesinde sürekliliği sağlamak.

2.4.2. Bilgi Ekonomisine Geçiş Nedenleri

Bilgi ekonomisinin öneminin sunumundan sonra, bu ekonominin, yeni değişimlere uyum sağlama ve ekonominin uluslararasılaşmasına eşlik eden bütün farklı koşul ve durumlarla uyum sağlama kapasitesine sahip olduğu söylenebilir. Özellikle de tüm koşullar buna elverişli olduğu için, aşağıdakilerle temsil edilen bilgi ekonomisine

geçiş öncülük eden çok sayıda önemli itici gücün mevcudiyetine ek olarak, ona doğru hareket etmek gerekli hale gelmiştir (Faried,2013):

Kapitalist sistemin evrimi: Kapitalist sistemin gelişimi, bilgi ekonomisinin ortaya çıkmasının en önemli kaynaklarından biridir. Kapitalizm doğası gereği, ürün ve üretim tekniklerinin sürekli yenilendiğini varsayar.

Küreselleşme: Bilgi ekonomisinin ortaya çıkmasının ana itici güçlerinden biridir. Yeni pazara girme ve teknoloji hareketini hızlandırma çabaları, uluslararası düzeyde bilgi ve veri alışverişi kolaylığı internet ile ilgili aktivitelerin artmasının yanı sıra, küreselleşmenin teknolojik değişim oranını hızlandırmak ürün ve hizmetlerin toplam bilgi içeriğinin görülmemiş seviyelere yükseltilmesine yol açmıştır.

Enformasyon ve bilgiye olan ilginin arttırılması: Enformasyon ve bilgiye olan uluslararası ilginin artması, bilgi ekonomisinin şekillenmesinde büyük rol oynamıştır. Bu, yeni etkin ekonomik katılım kalıpları yaratmaya ve ekonomilerin rekabet edebilirliğinin belirlenmesine yol açan enformasyon ve bilgilere dayalı yenilikçi faktörlerle geleneksel üretim faktörlerinin değiştirilmesine ve ayrıca yenilikçi ürünler elde edilmesine yardımcı olmuştur (Ekonomik ve Sosyal Konsey [ESC], 2000).

Enformasyon ve iletişim teknolojisinin hızlı gelişimi: Enformasyon ve iletişim teknolojisi, bir tür bilişsel birikimin yaratılmasına katkıda bulunan her türlü bilgiyi, veriyi ve bilgiyi üretmek, oluşturmak, yaymak için temel bir unsurdur.

Ağ Genişlemesi: Ağ büyümesi, bilgi ekonomisinin büyümesinde ve altyapısının oluşumunda özellikle, elektronik alım ve satımı teşvik eden sofistike bir eşi benzeri görülmemiş ekonomik araçlar ve e-ticaret gibi mekanizmalar oluşturmaya katkıda bulunan internetin ortaya çıkışında önemli bir rol oynamıştır. Öğrenme ve bilgi üretimine dayalı entelektüel sermaye kavramının ortaya çıkışı da bilgi ekonomisine geçisi hızlandırmıştır (Sultan, 2016).

2.4.3. Bilgi Ekonomisinin Büyümesi İçin Gerekenler

İlerleme ve bilginin genişlemesini sağlamak, bundan muzdarip bazı ülkeler özellikle Arap ülkelerindeki sayısal uçurumun doldurulması amacıyla genel iklimi oluşturmak için çalışmayı gerektirir. Bu, dijital çağın değişen gereklilikleri doğrultusunda sayısal uçurumdan muzdarip olan ülkelerde bilgi ekonomisini geliştirmek için net ve önceden tanımlanmış stratejik planlar koymak suretiyle gerçekleştirilir. Dang ve Katsuhiro (2009) hükümetlerin yapması gereken en önemli şartları şöyle tamamlamışlardır: Üç temel sistemin göreceli gelişim seviyesinin geliştirilmesi ve sağlanması teşvik edilmelidir: Eğitim sistemi ve bilimsel araştırma, ekonomik sistem ve politik sistem, eğitim sistemine ve bilimsel araştırmaya verilen dikkate odaklanmalı ve ekonomik ve kurumsal yönleriyle ilişkisi güçlendirilmelidir. Çünkü bu, bilgi ekonomisinde etkili bir ilerleme kaydedilmesine yol açabilir.

Hükümetler, çeşitli politikalarıyla proaktif farkındalığı arttırmalı ve kooperatif faaliyetlerini yönlendirmek ve değiştirmek için hükümet programları sunarak etkin kuruluşların işbirliğini güçlendirmelidir. Böylece ulusal ekonomi dışındaki çevresel değişime uyum sağlayacak yeni bir yapı kurulabilir.

2.4.4. Bilgi Ekonomisine Katılım Faktörleri

Beşeri sermayeye dayalı fiziksel ekonomiden maddi olmayan ekonomiye geçiş, eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme gibi uzun vadede üretim kaynaklarının artması ve bilgi aktarımında temsil edilen iki yönlü tamamlayıcı bir stratejinin benimsenmesini gerektirir. Öte yandan, enformasyon ve iletişim teknolojisi gibi ileri teknolojilere güvenir. Başka bir deyişle, bilgi ekonomisine katılım iki temel şartı gerektirir: Birincisi entelektüel sermayede gelişmiş teknolojik altyapı ikincisi ise yatırımın kurulmasıdır.

Enformasyon ve İletişim Teknolojileri: Bilgi ekonomisinde teknolojik altyapının inşası, bu teknolojilerin iş ve üretim döngüsünü hızlandırma ve yenileştirme sürecinde kilit rol oynadığı yerlerde temel olarak yazılım endüstrisi ve otomatik medya ekipmanlarının imalatı gibi enformasyon ve iletişim teknolojilerine yapılan yatırımlara dayanır. Ayrıca, BİT düşünce ve eylem şeklini değiştirmiş ve ekonomik koşulların iyileştirilmesine katkıda bulunmuştur. BİT gelişmekte olan ülkelerin bu teknolojiyi

1980'lerin başlarından beri bilgi ekonomisine dönüştürmek için kullandıkları yerlerde gelişmekte olan ve gelişmiş ülkeler arasındaki boşluğu kapatmaya etkili bir şekilde katkıda bulunabilir. Ancak teknolojik gelişmeyi teşvik etmek için Ar-Ge merkezleri kurulmadıkça bu kullanım tamamlanmayacaktır. Önemli olan bilgi teknolojisinin kullanımı tüm eğitim, öğretim ve insan kaynakları gelişimi düzeylerinde geliştirilmesidir (ESC,2000).

Entelektüel Sermaye: İnsan sermayesine yatırım yapmak, ihtiyaç duyduğu maliyetlerden daha fazla kazanç elde etmeyi amaçlar. Burada insan sermayesi, bilgi, beceri ve deneyimler yelpazesini ve işletme içinde artan verimliliği sağlayan tüm yetenekleri ifade eder. Fikri sermaye veya akıllı varlıklar denilen şey, refah yaratmak için kullanılabilecek yetenek, beceri, teknik bilgi, ilişkiler ve deneyimler olarak tanımlanır. Bu tür bir varlığa ilgi 1990'ların başından beri başlamaktadır. Birçok araştırmacı, yüksek teknoloji ürünler alanındaki birçok kurumun temel varlıklarının yalnızca fiziksel varlıklar değil aynı zamanda kurumun sahip olduğu yetenek ve entelektüel ve bilişsel birikim olduğunu belirtmiştir (Stewart, 1997). Entelektüel sermaye, aşağıdaki gibi birtakım fiziksel olmayan bileşenlerden oluşur (Abbas,2016):

- ✓ Beşeri varlıklar: Bilgi, beceri ve deneyimlerdir.
- ✓ Fikri varlıklar: Bilgi, yazılı notlar ve yayınlardır.
- ✓ Fikri mülkiyet: Patentleri, telif haklarını ve ticari markaları içerir.
- ✓ Yapısal varlıklar: Kültürde, organizasyon modellerinde, prosedürlerde ve dağıtım kanallarında temsil edilirler.
- ✓ İlişkiler sermayesi: Kurum müşterilerini ve tedarikçilerini bağlayan ilişkilerin doğasını yansıtır.

Bu nedenle, entelektüel sermaye, kâra dönüştürülebilen bilgiyi ifade eder ve bundan yararlanabilmek için etkin bir şekilde yönetilmesi gerekir. Bu, entelektüel sermayenin etkin yönetiminin bilgi ekonomisinin yeni yüzü ve bir bilgi toplumu yaratmaya katkı olduğu anlamına gelir.

2.5. Bilgi Ekonomisinin Göstergeleri ve Bilgi Değerlendirme Süreci

Bilgi ekonomisi, ülkelerin bu yeni ekonomiye geçiş olasılığını bilmek için önemli ve gerekli göstergeleri içermektedir. Aşağıdaki gibi sınıflandırılabilen bu göstergelerin en önemlilerini ele alacağız: Bilim ve teknoloji göstergeleri, araştırma ve geliştirme, patent istatistikleri, bilimsel yayınlar ve teknolojik ödemeler dengesi hakkında veriler içermektedir. Bu unsurlar, bilgi ekonomisinin evriminin ve başarısının temel ayaklarını temsil eder. Bu nedenle onları ayrıntılı olarak vurgulayacağız:

Araştırma ve geliştirme (Ar-Ge): Araştırma ve geliştirme verileri, dinamik ve sürekli analizler ve uluslararası karşılaştırmalar yapılarak düzgüsel ve yapılandırılmış bir şekilde toplanır. Bu göstergeler araştırma ve geliştirme için belirli bir ülkenin desteğiyle ilgilidir. Ürünün küresel pazardaki ürünlerle rekabet edebilmesi ve patentlerin tekeli ve yeni inovasyonların satın alınmasıyla ona üstünlük sağlaması için bu sektöre büyük miktarların tahsis edilmesinin yanı sıra, çok uluslu şirketler de Ar-Ge'ye harcama görevini üstlenebilir. Ayrıca, bu göstergeler Ar - Ge'ye ülke desteği hakkında bilgi sağlamak için tasarlanmıştır. Toplam ulusal harcama ile ilgili beş sektörden gelen katkılar çoğunlukla Ar - Ge'ye odaklanmaktadır. Bu harcamalar aşağıdaki gibi gösterilmiştir:

- ✓ Özel kar amacı gütmeyen kurumların yanı sıra, mal ve hizmet üreten şirketler, kuruluşlar ve kurumlar tarafından araştırma ve geliştirmeye katkıları içeren ticari işletmeler için araştırma ve geliştirme (Ar-Ge) harcamaları.
- ✓ Ülkenin hükümeti, ekonomik ve sosyal politikalarını denetleyenlerin yanı sıra kamusal mal ve hizmet sağlayan kurum ve kuruluşların araştırma ve geliştirme harcamalarını içeren devlet araştırma ve geliştirme harcamaları, bu ayrıca devlet tarafından finanse edilen kar amacı gütmeyen kuruluşların harcamalarını içerir.
- ✓ Araştırma merkezlerinin ve yüksek öğretim kurumlarının harcamalarının yanı sıra yükseköğretimde araştırma ve geliştirme harcamaları.
- ✓ Kamu kesiminde hizmet veren kurumlar için kar amacı gütmeyen harcamaları içeren özel ve kamu kesimindeki Ar - Ge harcamaları.

Ulusal olmayan katkılar: Yurt dışında faaliyet gösteren kurumların ve bireylerin ulusal sınırlar dahilinde konuşlandırılacak katkılarını ifade eder. Arap ülkelerinin GSYH'ye oranla halen zayıf olan Ar-Ge harcamalarını artırma stratejilerini uygulayamadıkları belirtilmelidir. Bu, genel olarak Arap ekonomisindeki düşük ekonomik büyüme ve özel sektörün zayıflığından ve büyük sanayi projelerinde temsil edilen yurtdışından bilgi ve teknoloji satın alma eğiliminin devam etmesinden kaynaklanmaktadır (Batı Asya Ekonomik ve Sosyal Komisyonu [ESCWA], 2003).

Patent istatistikleri: Bir patent, buluşunu yayınlaması karşılığında sınırlı bir süre için ve belirli şartlara uygun olarak, hükümetin bir mucite verdiği geçici bir tekel hakkıdır. Bu nedenle, patent, yayıncıları, şirketleri veya bireyleri korumanın ilk aracıdır. Ülkeler için başarı ve uzmanlığı değerlendirmede kullanılan bir göstergedir. Bu nedenle patentler özellikle yeni teknolojiyi kapsıyorsa ve nihayetinde ülkenin ekonomik büyümesinin sağlanmasına katkıda bulunan yenilikleri kolaylaştırmak için yeni kavramlar, araçlar ve üretim yöntemleri getirme anlamında önemliyse, yenilikçi faaliyetlere yönelik yatırım ve çabaları desteklemek ve tüm topluma fayda sağlayan yeni geliştirilen teknolojileri ortaya çıkarmak için tasarlanmıştır. Dolayısıyla, patentler bu nedenle Ar-Ge için en önemli göstergelerdir. Çünkü genellikle teknoloji, kurumsal performans, teknoloji ve ekonomileri bir bütün olarak değerlendirmek için kullanılırlar (Neuhäusler ve Frietsch, 2013).

Bilimsel yayınlar: Bilimsel yayınlar, araştırmacıların yeteneklerini geliştirme ve ayrıca birçok sorunla başa çıkma arayışını ortaya koymanın yanı sıra araştırmacıların potansiyellerini ve ülkelerdeki kabiliyetlerini bilmek açısından önemli göstergelerdir; çünkü bilimsel yayınların sayısı, devletin bu yöndeki ilgisini tersine çevirir. Ayrıca, bu gösterge bilgi ekonomisinin büyük önemini ve ayağını temsil ediyor. Araştırma makaleleri ve bilimsel yayınların sayısı arttıkça, bu alandaki işçilerin, bilimsel ve kültürel farkındalığın ekonomik ve sosyal yönlerde yayılmasının oynadığı rolün emilimi artar (ESCWA,2003).

Teknolojik ödemeler dengesi: Uluslararası teknoloji transferleri için bir prosedürdür, fikri mülkiyet, lisanslar ve teknik yardım gibi maddi olmayan teknolojilerin alım satımı ile ilgili fonların kaydedildiği bir dengedir. OECD, teknoloji transfer faaliyetini ölçmek için teknolojik ödemeler dengesinin nasıl uygulanacağı konusunda önerilerde

bulunmuştur. Teknoloji ödemeleri dengesi, aşağıdakiler dahil olmak üzere dört ana kategoriden oluşmaktadır (OECD, 2000) :

- ✓ Patent sahipliği, lisanslama ve know-how transferini içeren teknoloji transfer işlemleri.
- ✓ Tasarımların devri ve marka veya modellerde mülkiyeti, lisansları ve imtiyazları içerir.
- ✓ Teknik çalışmalar ve mühendislik çalışmaları ile teknik yardım dahil teknik hizmetlerin sağlanması.
- ✓ Endüstriyel araştırma ve geliştirme.

Dolayısıyla, teknolojik ödemeler dengesinin üç önemli konuyu içerdiğini söyleyebiliriz: Patent hakları, know-how, markalar ve ayrıcalıklar (ESCWA,2003).

İnsan kaynakları ile ilgili göstergeler: İnsan kaynakları, ekonomik faaliyetlerin çalışmasında ve geliştirilmesinde, özellikle bilgi ekonomisinin gölgesinde ve üretkenlik ve ekonomik rekabet edebilirliğin temel ihtiyaçlarından biri olan ileri teknolojilerde büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, insan kaynakları göstergelerinin ana kaynakları eğitim ve öğretim verilerinde, beşeri sermayesinde ve sermaye yatırımlarında temsil edilmektedir. Eğitim ve öğretime ilişkin verilere dayanarak göstergelerin eğitim sürecinde edindiği bilgi ve becerileri değerlendirdiği yerlerde görülmektedir. Bu göstergeler aynı zamanda insan sermayesinde yatırım miktarının değerlemesini sağlar. Bu gösterge son derece önemlidir. Çünkü bilginin farklı alanlarındaki uzmanların oranını artırmak ve böylece verimliliği artırmak için teknoloji ve bilgi devrimi üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir (ESCWA,2003). Beşeri sermaye düzeyi, aşağıdakigöstergeler ile tahmin edilir:

- ✓ Nüfusun eğitim düzeyini ve zihinsel yeteneklerinin ölçülmesine dayanır.
- ✓ Doğrudan yetişkinlerin becerilerinin ölçülmesine dayanır.
- ✓ Yetişkinlerin kazançlarını karakterize eden farklılıkları belirlemeye ve bu özelliklerin ticari değerini değerlendirmeye ve böylece beşeri sermaye stoğunun toplam değerini belirlemeye dayanır.

- ✓ Oysa beşeri sermaye yatırımı, zaman içindeki yatırım için finansal prosedürler yoluyla insan sermayesindeki yatırım değerlendirmesinde temsil edilmektedir (Stewart, 1997).

Bilgi iletişim teknolojisinin (BİT) yayılmasının göstergeleri: Bilgi ekonomisinin bilgi yoğun faaliyetler ve yeni teknolojinin yayılması arasında ortak güçlendirmeye yol açan uygun bir teknolojik temele dayandığı durumlarda, BİT yayılım indeksi kritik öneme sahiptir. Dünya Bankası, bilgi ve iletişim teknolojilerini, bilgilerin elektronik yollarla işlenmesini, iletilmesini ve sunumunu kolaylaştıran bir dizi faaliyet olarak tanımlamaktadır. BİT Gelişme Endeksi, ülkelerde zaman içindeki gelişmeleri izlemek ve karşılaştırmak için kullanılacak on bir göstergelyi bir referans ölçeğinde birleştiren bileşik endekstir. Bunun yanı sıra, bu gösterge aşağıdakileri ölçer (Sanou,2015):

- ✓ BİT geliştirme standardı ve zaman içinde ülkelerdeki evrimi ve bu ülkelerin diğer ülkelerin tecrübelerine kıyasla deneyimleri.
- ✓ Hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde BİT'in gelişiminde ilerleme.
- ✓ Dijital fark, yani, enformasyon ve iletişim teknolojilerinde evrim düzeyleri açısından ülkeler arasındaki farklılıklar.
- ✓ BİT'in potansiyelini ve ülkelerin büyüme ve gelişmesini teşvik etmek için bunlardan faydalanma kapasitelerini geliştirmek.

Dolayısıyla, BİT sektörü, bilgi ekonomisinin ana temeli olarak temsil edilmektedir. Ayrıca, yeni endüstrilerin yayılmasını teşvik etmenin yanı sıra, ekonomik büyümeyi başarmanın etkili bir yoludur. Çünkü enformasyon ve bilginin yayılmasını ve işlenmesini, yerel ihtiyaçlara uyarlanmasını, ekonomik aktivitenin desteklenmesini ve yüksek katma değer üretmek için projelerin teşvik edilmesini kolaylaştırır. Aşağıdaki Tablo 1'de, bilgi ekonomisinin göstergelerini özetlemektedir, ana ve yardımcı bileşenleri aşağıdaki gibidir:

Tablo 2.1. Bilgi ekonomisinin göstergeleri

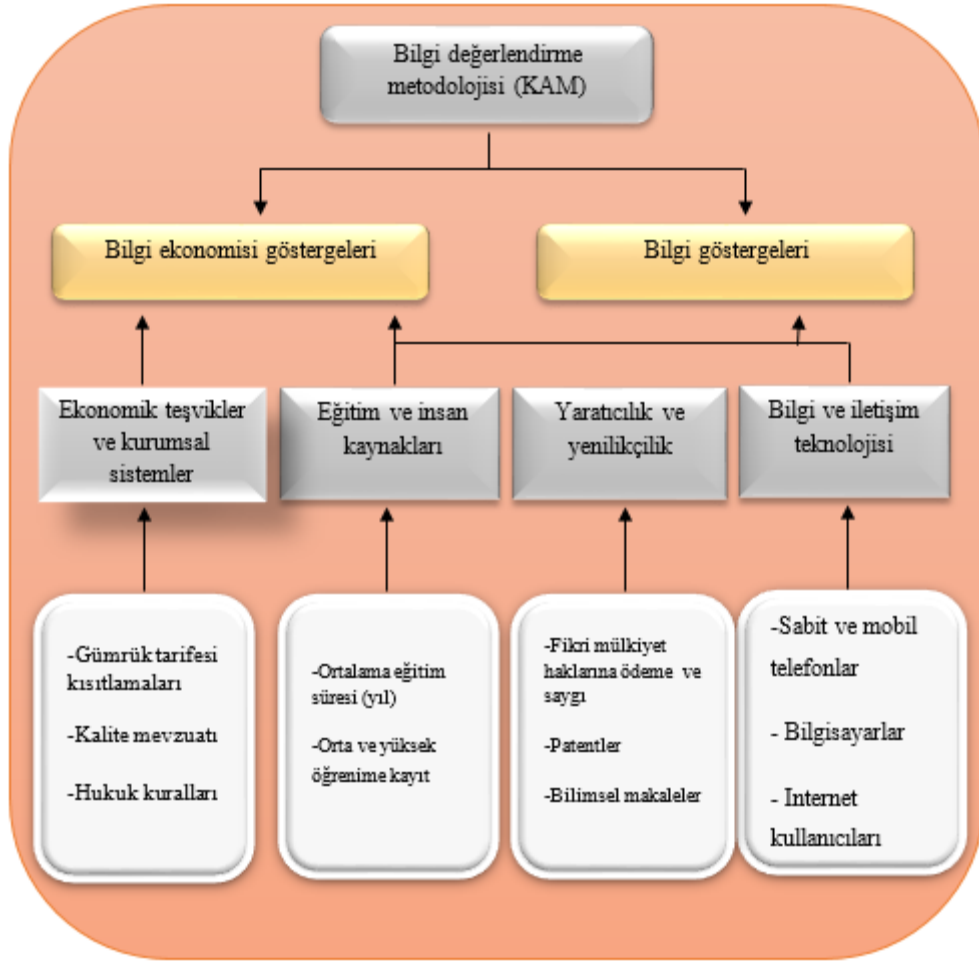
Ana öge	Öge için gerekli göstergeler	Öge kavramı
Araştırma ve Geliştirme	1. Sanayi ihracatının yüzdesi olarak yüksek teknoloji ihracat. 2. Araştırma ve geliştirme alanında çalışan bilim adamı ve mühendis sayısı. 3. Ar-Ge alanında ulusal düzeyde, nüfusun bir oranı olarak toplam çalışan. 4. Ar - Ge'ye GSYİH'nın bir yüzdesi olarak yapılan toplam harcama. 5. Verilen yıllık ortalama patent sayısı. 6. Araştırma ve geliştirme alanında iş adamları tarafından yapılan kişi başına harcama?	Yeni teknolojilerin yenilik ve uygulama yeteneğini yansıtan araştırma ve teknoloji geliştirme seviyesinin bir ölçüsüdür.
Eğitim ve öğretim	1. Kişi başına düşen toplam eğitim harcaması. 2. Okuryazarlık oranı. 3. İlköğretimde öğrenci/öğretmen oranı. 4. Ortaöğretimde öğrenci/öğretmen oranı. 5. Orta düzey eğitime kayıt. 6. Üniversite düzeyinde kayıt.	Bilgiye dayalı bir ekonominin başlangıcının temelidir ve insan kaynaklarına odaklanmaktadır.
IT Altyapısı	1. İletişim araçlarına yatırım miktarı. 2. Bin kişi başına düşen kullanılan çalışan telefonlar. 3. Her 1000 kişi için mobil abonelik. 4. Bin kişi başına çalışan telefonlar. 5. Her bin kişi için TV ve radyo sayısı. 6. Bin kişi başına faks makineleri. 7. Bir uluslararası aramanın ücreti. 8. Her bin kişi için süreli yayınlar ve günlük gazeteler.	Bu bileşen, iletişim ve medya araçları yoluyla bilginin yayılması ile ilgili tüm yönleri kapsar.
Bilgisayar Altyapısı	1. Bilgisayarlara uluslararası katılımın yüzdesi. 2. Bin kişi başına düşen bilgisayar sayısı. 3. Saniyede bilgisayar altyapısına Uluslararası katılımın oranı. 4. Her birey için bilgisayar gücü. 5. Her 1000 kişi için İnternet kullanıcısı sayısı. 6. Her on bin kişi için internet siteleri.	Bu bileşen, bilgi tabanını değerlendirmek için bir araç olarak bilgisayarın kullanılabilirliğini yansıtır.

Kaynak: Leila.A, & Bujemah. B, ve Ahmed, H. (2018). Bilgi ekonomisini ölçme ve değerlendirme kriterleri ve ekonomik gelişme sürecini harekete geçirmedeki rolü. *Özel Araştırmalar için İnsani Gelişme ve Eğitim Dergisi (JHDESR)*. Cilt: 4, No: 2.

Bilgi Değerlendirme Süreci: Bilgi ekonomisine dönüşüm, bilgi ekonomisinin dört aşamasını geliştirmeye odaklanan uzun vadeli stratejilere ihtiyaç duyar. Bu, ülkelerin politika yapıcılarının hedeflerine ulaşmak için doğru bir şekilde planlamalarını sağlamak, ayrıca güçlü ve zayıf yönlerini belirlemek adına amaçlarını ve mekanizmalarını yönlendirmek için uygun politikalar ve yatırımlar geliştirmelerini gerektirir.

Bu geçiş aşamasına ulaşmak amacıyla, Dünya Bankası Bilgi Enstitüsü, kalkınma programını geliştirmek ve daha rekabetçi hale gelmek ve büyümelerini ve ekonomik refahlarını artırmak için bilgileri kullanmak isteyen ülkelere yardım etmek için bir bilgi programı geliştirmiştir. Bu nedenle, KAM'ın ülkelerin güçlü ve zayıf yönlerini belirlemelerine yardımcı olmak için tasarlanmış ve kullanımı kolay bir teşhis ve standart araç olduğu söylenebilir (Chen ve Dahlman, 2006). Zoellic'e göre (2007) küresel ekonomideki rekabet edebilirliği bilgi ekonomisine dayanan 140 ülke ile karşılaştırılarak ve değerlendirilerek yapılır. Dünya Bankası Enstitüsünün, şunları içeren bilgi ekonomisinin dört ayağına dayanan etkileşimli bir araç geliştirdiği durumlar: Ekonomik teşvikler ve kurumsal sistemler, yaratıcılık ve yenilikçilik, bilgi iletişim teknolojisi, eğitim ve insan kaynakları. Ülkeler ayrıca bilgi ekonomisindeki ilerlemelerini, sıralı bir hiyerarşiye göre en az değer olarak (0)'dan en yüksek değer olarak (10)'a iki gösterge aracılığı ile sıralayarak ölçmek için KAM'ı 83 değişkene bağlı olduğu yerlerde bilgi ekonomisine geçişlerinde temel olarak bilgi endeksi ve bilgi ekonomisi endeksi kullanılabilir.

Bu nedenle, bilgi ölçme metodolojisi, bir ülkenin karşılaştığı sorunları ve fırsatları belirlemek için yararlıdır. Bilgi ekonomisi ile ilgili yeni bir dizi faktörün tanımlanabileceği şeyler aracılığı ile sektörler arası bir yaklaşım olmasıdır. Aşağıdaki şekil bilgi değerlendirme metodolojisini göstermektedir.



Şekil 2.5 Bilgi Değerlendirme Metodolojisi

Kaynak: Żak, K. (2016). **Bilgi ekonomisi - seçilmiş ülkelerde durumunun teşhisi.** *Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego Katowicach*, ISSN: 2083-8611.Nr 271.

Yukarıdaki şekil, bilgi ölçme metodolojisinin iki temel göstergeye bağlı olduğunu göstermektedir. Bilgi endeksinin ülkenin bilgiyi üretme, geliştirme ve yayma kabiliyetini ifade ettiği durumlarda bilgi endeksi ve bilgi ekonomisi endeksi, yani ülkenin performansının ortalamasını ölçer, aynı zamanda etkin inovasyon sistemi, BİT, eğitim ve insan kaynaklarında temsil edilen bilgi ekonomisi ayaklarından üç temel ayağa dayanır. Ancak ekonomik kalkınmanın sağlanmasında verimli bir şekilde kullanılması için uygun bilgi ortamını dikkate almasının yanı sıra bilgi ekonomisi endeksi dört ayağa dayanırken, ekonomik dayanağı ve kurumsal sistemi dikkate almaz, yani, ülkenin bilgi ekonomisine göre gelişme düzeyini ölçer.

2.6. Bilgi Ekonomisinin Küresel ve Arap Vizyonu

Bu bölümde, bir bilgi ekonomisinin küresel ve Arap vizyonunu açıklığa kavuşturmaya çalışacağız.

2.6.1. Bilgi Ekonomisinin Küresel Vizyonu

Dünya Bankası raporuna göre, dünyanın bazı seçilmiş ülkeleri Bilgi Ekonomisi Endeksi dizisine göre sıralanmıştır. Sonuç olarak, bilgi ekonomisi endeksinin dört seviyesine aşağıdaki gibi ulaşılmıştır:

Küresel seviyenin en üst zincirinde Amerika Birleşik Devletleri, Japonya ve İsveç yer almaktadır, bu nedenle bu seviye teknik ve ekonomik olarak lider ülkeleri temsil etmektedir. İleri seviye ise Avrupa ülkeleri ve Kanada'nın çoğunu ve Güney Kore ve Singapur gibi bazı Asya kaplanlarını içermektedir. Üçüncü seviye, geri kalan Avrupa ülkelerini (Avrupa Birliği dışında) ve bazı Asya ülkelerini (Malezya-Çin) içeren seviyedir. Son seviye ilkel seviyedir ve üçüncü dünya ülkelerini içerir ve Hindistan'ı bu seviyenin en üstünde dururken, bilgi ekonomisi ile ilgili çeşitli alanlarda Arap ülkeleri grubu ile bu ülkeler arasında geniş bir uçurumun varlığını teyit eden bilgi ekonomisi endeksindeki ilkel seviyenin en alt grubundan ise istisnasız, Arap ülkeleri grubu yer alır. Fakat son zamanlarda Hindistan ve Çin gibi bazı ülkelerin büyüdüğü ve ABD ekonomisine yönelik bir tehdit oluşturduğu ekonomik ve politik arenada ortaya çıkan önemli değişiklikler nedeniyle Hindistan'ın ilkel düzeyde sınıflandırılması ve Çin'in mantıksız görünen yeni gelişen düzeyde olması eleştirisi vardır. Örneğin, Hindistan yüksek bir yazılım endüstrisi kurmayı başardı ve küresel büyümenin %5,18'ini alabildi. Çin, ekonomik büyümesi artan ve gelişmiş ülkelere katılan ülkelerden biriydi. 1990'larda, küresel pazar Çin'in bir BT üreticisi olarak ortaya çıkmasına tanık olmuştur. Bu nedenle, Hindistan ve Çin'in bu iki düzeyde sınıflandırılması, bu iki ülkenin bilgi ekonomisi döneminde kaydettiği ilerlemeyle orantılı değildir. Dünyanın en kalabalık ülkelerinden biri olan bu iki ülkenin nüfus yoğunluğundan kaynaklanmaktadır ve bu nüfus yoğunluğuna kuşkusuz bu düzeyde varlığını haklı kılan yoksulluk ve okuma yazma bilmeyenler eşlik etmektedir (Abu Alshamat, 2012).

2.6.2. Arap Toplumunda Bilgi Ekonomisinin Gerçeği

Arap dünyası, bilgi ekonomisine uyumlu teknoloji ve yerleşmesine ve daha da gelişmesine yol açacak şekilde aktarımı ile ilgilenmedi. Petrol gibi doğal kaynaklar ile nitelendirilen bazı Arap ülkelerine sunulan seçeneklerin çeşitliliğine rağmen, kabul edilen seçim, teknolojinin satın alınması ve tüketimi ile üretim seçeneğinin marjinalleştirilmesidir. Bu nedenle, Arap ülkeleri dijital bir boşluktan ve onları diğer uluslardan ayıran teknik bir yetersizliğe sahiptirler. Çünkü hala başlangıç aşamasındalar ve hızlı teknolojik gelişime ayak uyduramadılar. Arap ülkelerinin bilgi endüstrisine ilgisi, programların imalatı ve bilgi ağlarına bağlanma ile sınırlı kalmıştır. Bu endüstriler, bileşenlerini ülkelerinden tamamen ithal edilen elektronik endüstrileri ve bilgisayar donanımlarını içerir, daha sonra ithal edilen bileşenler için bireysel derleme işlemleri gerçekleştirir (Bashier, 2010).

Dolayısıyla, Arap ülkelerinde, bilgi ekonomisine erişim, bilişim teknolojileri kullanarak bilgi üretimi ve dağıtımını, entelektüel sermaye kaynaklarına yatırım yapılması için bilgi yönetimi gerekliliklerini, enformasyon ve bilgi toplumu geliştirme standartlarını dolaylı olarak yerine getirmeyi ifade eder.

Bu bağlamda, Dünya Bankası dört boyuta ayrılmış seçilmiş göstergeler ışığında, Arap ülkelerinin bilgi ekonomisine geçmeye hazır olduğunu analiz etmeye yönelik bir çalışma sunmuştur (Yassen,2007):

- ✓ Kurumsal ekonomik boyut,
- ✓ BİT altyapısı,
- ✓ Eğitim boyutu,
- ✓ Yaratıcılık ve yeniliktir.

Dünya Bankası istatistiklerine göre, Arap ülkeleri üç gruba ayrılır: Birleşik Arap Emirlikleri, Katar, Suudi Arabistan ve Bahreyn, Arap dünyasının ortalamasının üzerindedir ve birinci grubu temsil ederken, ikinci grup daha homojendir. Bu grup Tunus, Fas, Mısır, Kuveyt, Ürdün ve Lübnan'ı içerir. Arap dünyasının ortalamasından daha az ama Güney Afrika'ninkinden daha iyi bir konumdadırlar. Suriye, Cezayir, Libya ve Yemen, bilgi ekonomisine geçiş için hazır olma ölçeğinde çok düşük bir

seviyede yer almaktadır. Dünya Bankası raporlarından elde edilen bulgular bu ülkelerin gerçekliğini yansıtıyor. Bu bir takım nedenlerden kaynaklanmaktadır (Dünya Bankası Enstitüsü, 2007): Teknolojinin yerelleştirilmesinin yerel uzmanların üretim sürecini geliştirme ve iyileştirme yeteneği ile anlamalarını sağladığı durumlarda yalnızca yerelleştirmesi ve üretimi olmadan teknoloji ithalidir. Teknoloji üretimi ise küresel ürünlerle rekabet edebilmek için yerel olarak yenilikçi yeni teknolojilerin yaratılması anlamına gelir. Arap ülkeleri yüksek oranda cehaletten muzdarip olmaya devam ediyor ve bu sorun gelişme ve ilerleme sürecinin önünde bir engeldir. Zayıf eğitim sistemi ve cesaret kırıcı bilimsel araştırma etkili olmaktadır.

Arap hükümetlerinin çoğunun programında yoksulluk ve zor yaşam koşulları hâkim olmakta, bu nedenle fikri mülkiyet yatırımları ve teknolojik altyapı bu ülkeler için ikincil konular olarak görülmektedir. Bununla birlikte, Dünya Bankası çalışmasında veya Avrupa Birliği'nin Arap ülkelerinin bilgi ekonomisine geçmeye hazır olup olmadığının analizine ilişkin diğer çalışmalarında sunulan bütün göstergeler, aslında bilgiye dayalı ekonomik büyümenin ölçülmesinde kısmi, dolaylı ve sınırlı göstergelerdir, çünkü bilginin en önemli kısmı, bireylerin zihinlerinde var olan örtük bilgidir.

2.6.3. Arap Ülkelerinde Bilgi Ekonomisine Geçiş Mekanizmaları

Dünya Bankası'na göre, Arap ülkelerinin bilgi ekonomisine hızlı ve verimli bir şekilde geçmek için bazı mekanizmaları izlemeleri gerekiyor. Bu mekanizmaların ülkelerin istatistiklerinde, beş yıllık planlarında ve ulusal hesaplarında dikkate alınmaları gerekiyor. Dünya Bankası'na göre, bu mekanizmalar şu şekildedir (Bashier,2010):

Uygun bir ekonomik çevre: Bilim ve bilgi alanlarındaki hızlı ilerlemenin yanı sıra ekonomi alanındaki hızlı değişimler, üretim bilgisinin mekanizmaları, yayılması, yönetimi ve kalkınması için yatırıma yeni gereksinimlerin dayatılmasına yol açan bilgi ve becerilerimizin sürekli yenilenmesini ve sürekli gelişmesini gerektirir.

Devletlerin bilgi ekonomisine ulaşmak için atması gereken en önemli adımlar şunlardır (Bashier,2010):

- ✓ Eğitim ve öğretimin gelecekteki kullanım için ekonomik ve sosyal ihtiyaçlara bağlanması.
- ✓ BİT kullanımının teşvik edilmesi, uygun eğitimin verilmesinin yanı sıra herkes için İnternet sağlanması.
- ✓ Fikri mülkiyeti koruma konularında mevzuatın harekete geçirilmesi ve bilgi ekonomisine gerekli güvenin oluşturulmasına ek olarak inovasyonu ve yaratıcılığı teşvik edecek bir program oluşturmak.

Eğitimli bir toplum oluşturma arayışı: Bilgi ekonomisine yönelik en önemli geçiş mekanizmalarından biri de eğitimli bir toplumun kurulmasıdır. Bu, öğrencileri bilimsel ve teknolojik disiplinlere yönlendirmek ve yatırımı ve insan kaynağını geliştirmeyi benimseyen çok sayıda eğitimsel, uygulamalı ve teknolojik kuruluş bulmak suretiyle yapılır. Çünkü bu kaynaklar refah yaratmaya katkıda bulunur. Bazı araştırmaların belirli bir toplumda insan sermayesinin GSYH'ye oranının yüksek olduğunu belirtmesi durumunda, bu ülkenin ekonomisinin iki nedenden dolayı hızlı bir büyüme sağladığını göstermektedir. İnsan sermayesi öncelikli olarak lider teknolojinin kazanılmasını kolaylaştırır.

Fiziksel sermayeye kıyasla eğitim ve öğretim ile gelişimi gereken beşeri sermayeyi telafi etmenin zor olmasıdır. Pratik ve bilimsel bilgi sağlamak, ileri teknolojilerin üretilmesine katkıda bulunacak ve bunlar, istenilen ekonomik büyümenin sağlanması için verimli bir şekilde kullanılacaktır.

Etkili yenilik sistemi: Bir ekonomik motor olarak bilginin artan önemi, sırayla bilgiye dayalı küresel ekonomideki ulusal rekabetçiliğin temel belirleyicisi olan inovasyon sistemleri için önemli etkilere sahiptir. İnovasyon ve bilgi arasındaki güçlü etkileşimin bir sonucu olarak, ortaya çıkan bilginin inovasyonu, ulusal ekonomiyi canlandırmak ve bir bütün olarak toplumu geliştirmek için yeni fikirlerin pazarlanabilir ürün ve hizmetler oluşturulmasına, geliştirilmesine ve dönüştürülmesine olanak sağlayan bir dizi faaliyettir.

Dinamik altyapı: Bilgi toplumunun öncelikle yeni iletişim hizmetlerinin ve uygulamaların kullanımından kaynaklanan bilgi akışını barındırabilecek bir iletişim altyapısı sağlanmasına bağlı olduğu kabul edilmektedir. Bu nedenle, Arap ülkeleri BİT

altyapısının gelişimini göz önünde bulundurmalıdır. Çünkü bilgi ve iletişim, bilgi ekonomisi oluşturmak için gerekli bilgiyi edinmeyi kolaylaştıracaktır. Arap ülkelerinin bilgi ekonomisine geçişi, bu teknolojiyi aktif hale getirmek ve kontrol etmek aynı zamanda bu teknolojiyle de başa çıkmak için ulusal ve yabancı istihdam fırsatlarının yaratılmasında ve ikinci olarak da bilimsel ve pratik entelektüel sermayenin oluşumuna yatırım yapmasında oynayabileceği önemli rol için öncelikle teknolojiye yatırım yapılmasını gerektirmektedir.

2.6.4. Arap Dünyasında Bilgi Ekonomisine Geçişin Önündeki Engeller

Bashier'e (2010) göre, bazı ülkelerin bilgi ekonomisine katılmasını engelleyen bir dizi engel vardır. Bu engeller aşağıdaki gibidir:

Zayıf bilgi yayılımı: Arap dünyasında bilginin yayılmasının zayıflığı, bilgiyi üretmeye uygun ortam eksikliğinin bir sonucudur, dolayısıyla, Arap ülkelerindeki halk eğitimi düzeyi, diğer ülkelerin yüksek okuryazarlık oranları nedeniyle hala düşüktür. Ayrıca, Arap ülkelerinde eğitimin en ciddi sorunları eğitim kalitesinin bozulmasıdır. Bunun yanı sıra Ar-Ge harcamalarının yetersiz olması ve finansal kaynakların yetersizliği nedeniyle eğitim çıktıları yenilikçi ve yaratıcı yeteneklerin zayıf olmasına Arap ülkelerinde düşük düzeyde araştırma ve geliştirme ve akademik teorik araştırmaları birbirine bağlama ve bilimsel alanlarda uygulamaya çalışma konusunda zayıf performansa yol açan işgücü piyasasının zamanının ve ihtiyaçlarının gelişmelerine uymuyor.

Dijital ve bilişsel bölünme: Yaratıcı ve yenilikçi nitelikteki entelektüel kaynakların hazırlanmasına yönelik bir stratejinin bulunmamasına ek olarak BİT'in kurulması ve geliştirilmesi ile ilgili maddi ve teknolojik kaynaklar ve büyük yatırımların yetersizliği nedeniyle boşluk genişliyor.

Fikri mülkiyet haklarının korunması: Uluslararası kurumların bakış açısına göre, ev sahibi ülkelerde araştırma ve geliştirme faaliyetlerini yürütmek için fikri mülkiyet haklarına saygı gösterilmesi gerekir, bu nedenle fikri mülkiyet hukuku enformasyonu ve bilgiyi bir mülkiyet şekli olarak ifade eder.

Beşeri kapasite oluşturma: Beşeri kapasitenin geliştirilmesi, üretim sürecinin iyileştirilmesine ve bireylerin ekonomik refah seviyesinin yükseltilmesine katkıda bulunan en önemli ekonomik kaynaklardan biri haline gelmiştir, Çünkü bu bileşen, bir yandan üretim faktörlerinin optimum kullanımının düzenleyicisi, diğer yandan üretim sürecine doğrudan katkı yapan önemli bir role sahiptir. Bu nedenle, yeni ekonomik büyüme, insan faaliyetlerinin tüm alanlarında insan kaynaklarının verimli şekilde işe alınması için beşeri kapasitenin geliştirilmesine bağlıdır. Bu engelleri aşmak için aşağıdakiler yapılmalıdır (Al-Ziadat, 2008):

- ✓ Bilginin tüm üretim birimleri arasında düzenli bilgi akışının kolaylaşmasının sağlanması, böylece tüm birimlerde azami verimliliğe ulaşmak.
- ✓ Ar-Ge faaliyetlerini sürekli finanse etmek.
- ✓ Küresel ekonominin yeniden yapılandırılmasına yol açan gelişen bilgi doğrultusunda eğitimi, özellikle teknik eğitimi ve bilimsel araştırmaları geliştirmek.
- ✓ İşgücü piyasasının ihtiyaçlarına uygun eğitim planları ve programları hazırlamak.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BANKACILIK HİZMETLERİNİN GELİŞTİRİLMESİNDE BİLGİ EKONOMİSİNİN ROLÜ

Hizmet sektörünü tüm yönleriyle inceleme düşüncesi yeni bir olay değildir. İlk ekonomistler hizmetin üretken birşey olduğu düşüncesi ile ona atıfta bulundular ve dikkatleri üzerine çektiler. On sekizinci yüzyılda, Adam Smith, tarım ve sanayi gibi somut çıktılara yol açan üretim ile maddi olmayan çıktılar üreten üretim arasında ayrım yaptı. 19. yüzyılda, Alfred Marshall, maddi mallara, ürün hedeflemek ve tüketicilere sunmak amacıyla verilen bir dizi hizmetin eşlik etmediğini farkettiğinde hizmeti sağlayan bireyin, maddi malların üretiminde olduğu gibi, hizmet alanlara da fayda sağlayabilmesi gerektiğini söyledi. Günümüzde hizmet sektörü ekonomide temel bir sektör olarak görülmektedir ve hem kurumlar hem de toplumlar için önemli ekonomik sonuçları vardır. Son yıllarda, bankacılık sektörü geleneksel hizmetlerden farklı olan bankacılık hizmetleri konusunda önemli gelişmelere tanık olmuştur. Bankalar yeni bankacılık hizmetleri oluşturmak, yenilik yapmak ve sunmak için çabalıyor, bu nedenle müşteri memnuniyetini kazanmaya ve daha fazla güven oluşturmaya çalışıyorlar. Bunu başarmak için, bankalar, bankacılık kalitesini bankacılığın temellerinden biri olarak kabul eden bankacılık hizmetlerinin kalitesini iyileştirmeye çalışmaktadır. Bu nedenle, bankalar öncelikle mükemmellik elde etmek için en rekabetçi silah olarak kalitelerini geliştirmeye ve iyileştirmeye odaklanmışlardır.

Rekabet gücü en yüksek olan başarılı bankalar, hizmetlerini kaliteli, mükemmel bankacılık performansı ile sağlayan bankalardır ve bir bilgi tabanına, müşterilerle başa çıkabilme becerisi yüksek nitelikli bankacılık personeline ve gelişmiş bankacılık teknolojisini kullanma yeteneğine güvenirlir. Buna göre bankacılık hizmetlerinin elektronik bankacılık ve finans sistemlerinin internet ve ATM ile elektronik tasarruf kartları ve diğerleri aracılığıyla tanıtıldığı yerlerde bankacılık hizmetleri kavramı son zamanlarda hızla gelişmiştir.

Yukarıdaki açıklamalara dayanarak, bu bölümde aşağıdakilerin belirlenmesi ile bilgi ekonomisi ışığında bankacılık hizmetlerine odaklanacağız. Bilgi ekonomisine geçiş

ışığında bankacılık hizmetlerinin gelişimi ile ilgili faktörleri netleştirmenin yanı sıra bankacılık hizmetleri, gelişimi ve bankacılığın teknolojik gelişimi ile ilgili en önemli kavramlar, ayrıca bilgi bankacılığının bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesindeki en önemli katkılarını vurgulayacağız.

3.1. Bankacılık Hizmetlerine İlişkin Temel Kavramlar

Bankalar, maddi olmayan ürünler sağlayan en önemli kurumlardan biridir ve farklı pazarlama faaliyetleri yürütmektedirler. Rekabet edebilirliklerini artırmak ve müşterilerine daha verimli hizmet vermek için hizmetlerine bir girdi olarak odaklanmaya çalışırlar. Bankacılık hizmetlerini ve bankalar için önemini bilmek ve anlamak için, aşağıdakileri içeren bir dizi unsur açıklığa kavuşturulmalıdır.

3.1.1. Bankacılık Hizmetinin Tanımı

"Bankacılık hizmeti" teriminin iki kavramı vardır: Müşterilerin ihtiyaç ve isteklerini karşılama kaynağı olarak ilk konsept, ikincisi ise müşterinin bankacılık hizmetlerini kullanmanın bir sonucu olarak elde etmek istediği faydaları sağlamaktır. Bu iki kavram, bankacılık hizmetinin kalitesinde temsil edilen önemli bir boyutu göstermek için paylaşmaktadır ve bu boyutun önemi bankacılık çabalarının merkezinde yer alan müşteriye göstermektedir. Şimdi, bankacılık hizmetinin bazı tanımlarını sunmaya ve bunları birbiri ile ilişkilendirmeye çalışacağız.

Kotler ve Armstrong (2008) bankacılık hizmetini, satıcı tarafından maddi olmayan yapıdaki alıcıya sağlanan faaliyetler veya faydalar olarak tanımlamıştır. Hizmetin satışı, mülkiyet devri gerektirmez, ancak üretimi maddi ürünlerle bağlantılı olabilir. Bankacılık ve finansal hizmetler de bankaların müşterilerine sunduğu hizmetleri göstermektedir ve bu hizmetler, bankaların mevduat, kredi ve yatırım hizmetleri gibi temel işlevleriyle bağlantılıdır.

Kotler'e göre (2001), herhangi bir faaliyet veya performans olarak hizmet, böyle bir değişimin maddi olmadığı durumlarda, değiş tokuşa tabidir. Mülkiyet devredilemez, ayrıca maddi ürünle bağlantılı veya bağımsız olabilir. Sweidan ise (2009) Amerikan

Pazarlama Birliği'ne göre hizmeti, doğrudan üründen kullanıcıya aktarılan maddi olmayan ürün olarak tanımlamıştır.

Genel olarak, bankacılık hizmeti, mevcut ve gelecekteki finansal ihtiyaçlarını karşılamak için bir kaynak olan maddi ve manevi unsurlarda gizli olan özellikleri ve fayda değerlerini bilen müşterilere bankanın sağladığı faaliyet ve operasyonlar olarak tanımlanmaktadır. Bankacılık hizmeti de büyük ölçüde çalışanların performansına ve becerilerine dayanmaktadır. Hizmet sağlayıcının, hizmetin iyi bir resmini ve müşteri için önemini yaratmaya çalıştığı yerlerde, bilgi yoluyla müşteriye, bankada mevcut hizmetlerin kalitesini sağlar. Aynı zamanda, taraflar arasındaki karşılıklı ilişki yoluyla bankanın karının bir kaynağını oluşturmaktadır. Bu nedenle, bankacılık hizmetlerinin önemi, bireylerin tasarruflarının, ülke ekonomisinin büyümesine katkı sağlayacak makine, ekipman, altyapı, mal ve hizmet yatırımlarına dönüştürülmesinde temsil edilmektedir. Nüfusun yaşam koşullarını iyileştirir, tüm ekonomik politikalar bu hedefe ulaşmak ister.

Bankacılık hizmetlerinin çeşitliliği ve bir ülkedeki tür ve şekillerinin farklılığı, bankacılık sektörünün küresel trendine doğru ilerlemesine yardımcı olan birkaç faktörü bulmaya ek olarak bankacılık hizmetlerinde çeşitliliğin ortaya çıkmasına neden olacaktır; bunlar aşağıdaki gibidir (Alrasen, 2007):

- ✓ Ölçek ekonomileri, büyük bankalar müşteriler için en iyi koşullarla, büyük bir maliyetle ve mümkün olan en düşük maliyetle hizmet üretebilmekte ve sunabilmekte, böylece iyi bir itibar ve küresel düzeyde sonuç alma olanağı elde edebilirler.
- ✓ Ana ülke sınırlarının dışındaki bankanın bankacılık sektöründeki kontrol ve koordinasyon zorluklarının üstesinden gelinmesine yardımcı olan iletişim ve bilgi teknolojisi.
- ✓ DTÖ anlaşmaları ve finansal hizmetlerde ticaretin serbestleştirilmesi yoluyla yasal belirleyicilerin aşılması ve küresel olarak bankacılık hizmetlerinin performans ve işlemleri için standartların belirlenmesi.
- ✓ Küreselleşme süreci ile başa çıkmak için yerel ve küresel anlamda küreselleşmenin gerekliliklerini yerine getirmek ve bunlara uyum sağlamak

için bankacılık becerilerine (entelektüel sermaye) sahip nitelikli insan kaynağını hazırlamak.

- ✓ Tüm bu faktörler, çoklu ve çeşitlendirilmiş bankacılık hizmetlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur.

3.1.2. Bankacılık Hizmetlerinin Özellikleri

Bankacılık hizmetleri, onlara biçim ve içerik bakımından bir dereceye kadar gizlilik ve ayırım kazandıran bir dizi özellik ile tanımlanır. Bu özelliklerin en önemlileri aşağıdaki gibi özetlenebilir (Naji, 2015):

Maddi olmayan ürünler: Bankacılık hizmetinin önemli bir düzenlemesi olmadığı ve bu nedenle duyular tarafından algılanamayacağı anlamına gelir. Bu nedenle, satın almadan önce devredilemez, depolanamaz, paketlenemez veya incelenemez. Pratik taraftan bakıldığında ise, hizmetin memnuniyeti ve tüketimi aynı anda meydana gelir, bu nedenle incelenmesi zorlaşır. Dolayısıyla, bankacılık hizmeti doğası gereği somut bir şey değildir ve özellikleri mutlak ve sabit standartlarla değerlendirilebilir.

Hizmetin üretimi ve dağıtımı entegre bir şekilde yapılır; yani, bankacılık hizmeti eşleştirme ile karakterize edilir, elektronik ağların veya internetin kullanımı yoluyla birçok uzak yere de hizmet sağlamanın yanı sıra hizmetin bankanın kendisinde veya şubelerinden birinde üretildiği ve dağıtıldığı bu iki süreç arasında ayrılma imkanı yoktur.

Hizmetlerin varyans veya heterojenlik ile nitelendirildiği yerlerde, hizmetin sunulma şeklindeki asimetriklik; verilen hizmet belirli koşullara bağlı olarak hizmetlerini farklı şekillerde sağlayan hizmet sağlayıcının becerisine, tarzına ve verimliliğine bağlıdır, bu nedenle verilen hizmet bazen aynı kişiye göre değişir.

Depolanamama: Banka hizmeti, kullanılmadığı anda kaybolur, depolanıp birden fazla aralıkta tüketilebilecek fiziksel malların aksine, banka hizmetleri için talep azalması onları büyük bir kayba maruz bırakabilir.

Bankacılık hizmeti bölünmezdir, bu nedenle hedeflerine ulaşmak için entegre bir karışımdır ve bu bankacılık hizmetinin entegrasyonu olarak bilinir.

Mülkiyetin devredilmemesi hizmetlerin özelliğidir. Mallar için alıcılar, daha sonra tüketmek ve satmak için ek olarak malları kullanabilir ve depolayabilir. Tüketici, ödediği zaman emtialara sahip olur. Hizmete gelince, yararlanıcının kendisine verilen hizmet için ödeme yaptığı doğrudan fayda elde ettiği yerde yararlanıcı bu hizmeti alabilir ve belirli bir süre için kişisel olarak kullanabilir.

3.1.3. Bankacılık Hizmetlerinin Yaşam Döngüsü

Bankacılık hizmeti, ömrü boyunca, başka bir ürünün veya hizmetin ömrü ile aynı aşamada olan birkaç aşamadan geçer. Dolayısıyla, bankacılık hizmetinin yaşam döngüsü kavramı, zaman içinde onunla başa çıkma hacmindeki gelişmeyi ifade eder, yeni bankacılık hizmetlerinin sunulması ile ilgili pazarlama fırsatlarının her aşamasına uygun pazarlama stratejisinin tanımlanmasında yararlı bir araçtır. Genel olarak, bankacılık hizmeti dört aşamadan geçer. Bunlar: Sunum, büyüme, olgunluk ve düşüş aşamasıdır. Bu aşamalar hizmet satışlarının hacmi veya elde edilen karlarla ilgilidir. Bu temelde, bankacılık hizmet yaşam döngüsünün aşamaları şu şekilde öngörülebilir (Komninos, 2002):

- ✓ **Sunum aşaması:** Bu aşamada, hizmet ilk kez piyasaya sunulmuştur ve bu aşama az sayıda rakip veya bunun eksikliği ve düşük kar marjı ile karakterize edilmiştir. Hizmet talebi zayıftır, insanlar bu hizmeti bilmiyor ya da onlar için yenidir.
- ✓ **Büyüme aşaması:** Bu aşamada hizmet, müşterilerin hizmeti almaya başladığı hızlı satışlarla karakterize edilir, finansal girişler ve karlar yüksektir, pazar payı gelişir ve daha iyi hizmet verebilmek için bankalar arasında rekabet başlar.
- ✓ **Olgunluk aşaması:** Bu aşama, satışların pazarın doygunluğundan dolayı istikrar kazandığı, genellikle kuruluşun büyük zorluklarla karşı karşıya kaldığı bankacılık hizmetinin yaşam döngüsünün en uzun aşamasıdır. Satış seviyesi düşmeye başlar ve müşteriler başka hizmetler talep etmeye başlar.
- ✓ **Düşüş ya da gerileme aşaması:** Bu aşamada satışlar keskin bir şekilde düşmeye devam eder, bu nedenle karlar düşer. Aşağıdaki şekil bankacılık hizmetlerinin yaşam döngüsünü göstermektedir.

3.1.4. Bankalar Tarafından Sağlanan Hizmetler

Bankacılık hizmetleri, bankaların sağladığı çeşitli hizmetler ile mevduat sistemlerinde, istihdamda ve yatırımda, en çok sayıda müşteriyi çekmenin bir aracı olarak kabul edilmektedir. Bankaların sunduğu geleneksel bankacılık hizmetleri aşağıdakileri içermektedir (Sharma,2016):

- ✓ Çeşitli türlerde mevduat kabul etmek, orta ve uzun vadeli kredi sağlamak, bu, aynı zamanda bankanın dış finansmanının en önemli kaynaklarından biridir.
- ✓ Dış ticaret sürecini kolaylaştırmak için teminat mektupları ve akreditifler vermek.
- ✓ Bankanın güven kazanmak için iş ve geliştirme projeleriyle ilgili olarak müşterilere danışmanlık hizmetleri sağlamanın yanı sıra menkul kıymetlerin satışı ve satın alınması, ticari senetlerin tahsilatı.
- ✓ Bankacılık hizmetleri sayesinde, bankalar müşterilerin fonlarını çeşitli ekonomik alanlarda önemli ekonomik faydalar kullanarak çalıştırmanın yanı sıra altın ve belgeler gibi değerli varlıkları koruyarak acentenin rolünü üstlenirler.
- ✓ Ekonomik ve finansal koşulları, yasaları ve mevzuatı inceler ve yatırımın teşvik edilmesi, tasarruf ve ihracatın geliştirilmesi, teknolojinin geliştirilmesi ve üretimin arttırılması için önerilerde bulunur.

Son yıllarda bankacılık faaliyetlerinin gelişmesi ve çeşitlenmesi sonucunda müşterilere bankalar tarafından sunulan hizmetler çeşitlenmiştir. Bunun birkaç nedeni vardır, bunlardan en önemlisi, müşterilerin ihtiyaç ve isteklerinde sürekli artışın yanı sıra bilgi ve bilgisayar alanındaki muazzam gelişmelerin faydasıdır. Ayrıca, bankaların geniş bir müşteri kitlesini hedefledikleri ve bir kesimi veya sınırlı bir grubyula sınırlı kalmayan ve geleneksel bankacılık hizmetlerinin performansına odaklanmak yerine elektronik transfer sistemlerine, elektronik ödeme yöntemlerine ve İnternet üzerinden uzaktan bankacılık hizmetlerine odaklanmaya dikkati çeken, bankacılık ve bankacılık pazarlaması felsefesindeki dönüşümdür. Bu nedenle, bu modern bankacılık hizmetlerinin (elektronik hizmetler) en önemlileri ATM'ler, İnternet bankacılığı, mobil banka ve plastik kartlar, ayrıca elektronik ödeme sistemidir. Bu hizmetler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Vijayaragavan,2014):

- ✓ ATM'ler, iş baskısını azaltmak, idari prosedürleri önlemek ve müşterilerin ihtiyaçlarını her zaman karşılamak için bankalar tarafından müşterilerine sunulan hizmetlerdir. Müşteriler bu hizmeti taşıdıkları elektronik kartla nakit para çekme ve yatırma işlemleri için kullanırlar.
- ✓ İnternet bankacılığı, en son bankacılık teknolojisidir, çünkü müşterilerin tüm işlemlerini hızlı ve kolay bir şekilde yapabilecekleri banka ile müşteri arasındaki bir iletişim aracıdır. Aynı zamanda elektronik ticaret, bilgi sistemleri ve modern iletişim araçlarındaki gelişmeleri takip eder.
- ✓ Mobil banka, banka müşterilerinin banka hesaplarına ulaşmalarını ve cep telefonlarını kullanarak finansal işlem yapmalarını sağlayan en yeni bankacılık teknolojilerinden biridir.
- ✓ Plastik kartlar ön ödemeli kartlardır, finansal değeri içinde yer alır ve çevrimiçi ödeme için kullanılır ve indirim kartlarına, aylık ödeme kartına, kredi kartına ve akıllı karta bölünür.
- ✓ Elektronik ödeme sistemi, satıcıların ve alıcıların çevrimiçi olarak finansal değişimi gerçekleştirebilecekleri bir dijital finans şeklidir, ayrıca bu sistem, daha düşük maliyetlere ek olarak işlem hızı ve kolaylığı sağlar ve müşteri tabanını yükseltir.

3.2. Bankacılık Hizmetinin Geliştirilmesi Kavramı ve Önemi

Bu bölümde Bankacılık Hizmetini Geliştirmenin Kavramını ve Önemini Açıklamaya Çalışacağız.

3.2.1. Bankacılık Hizmetini Geliştirme Kavramı

Her bankanın başarmak istediği hayatta kalma ve istikrar hedefi, bankanın hizmetlerini geliştirmeye dikkat etmesini veya bu ürünleri yüksek derecede karmaşıklıkla elde edilen tüketici ihtiyaçları ve istekleri seviyesine yükseltmelerini sağlamak için yeni hizmetler yaratmalarını gerektirir. Buna göre, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi konseptini şu şekilde netleştirebiliriz:

Değişen koşullar ve dünyanın şahit olduğu dönüşümler sonucunda, bunların en önemlisi bilgi ve iletişim alanındaki muazzam gelişmelere ve yüksek müşteri

beklentilerine ek olarak finansal küreselleşme ve güçlü rekabettir, bankalar arası farklılaşma kriterinin müşterilere sunulan ileri hizmetler olduğu durumlarda tüm bunlar bankacılık hizmetlerini geliştirmeyi gerektirir. Bu nedenle, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi kavramı, bu hizmetlere yeni talepler eklenmesi anlamına gelir. Bu avantajlar, bu hizmetlere olan talebin artmasına neden olur.

Bu çerçevede, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi, bu değişime ayak uydurabilmek için benimsenmesi gereken değişikliklerin ve yöntemlerin geliştirilmesi ile birlikte ekonomik değişikliklerin kapsamlı bir şekilde incelenmesi anlamına gelmektedir (Kasemi,2015).

Bankacılık hizmetlerinin gelişmesinin asıl amacı ve en önemlileri aşağıdakiler olan bir takım alt hedeflerin yanı sıra finansal küreselleşmeyle de baş etmektir (Althamour, 2005):

- ✓ Piyasadaki bankacılık hizmetleriyle ilgilenme hacmini artırmak.
- ✓ Bankaya daha fazla yeni müşteri çekmek.
- ✓ Pazarda doğru şekilde ilerleme ve iletişim kurma ve kısa vadede kârlılığını geliştirme yeteneği kazanmak.
- ✓ Rakip bankaların sunduğu hizmetlere benzer bankacılık hizmetleri sağlama maliyetini düşürmek.

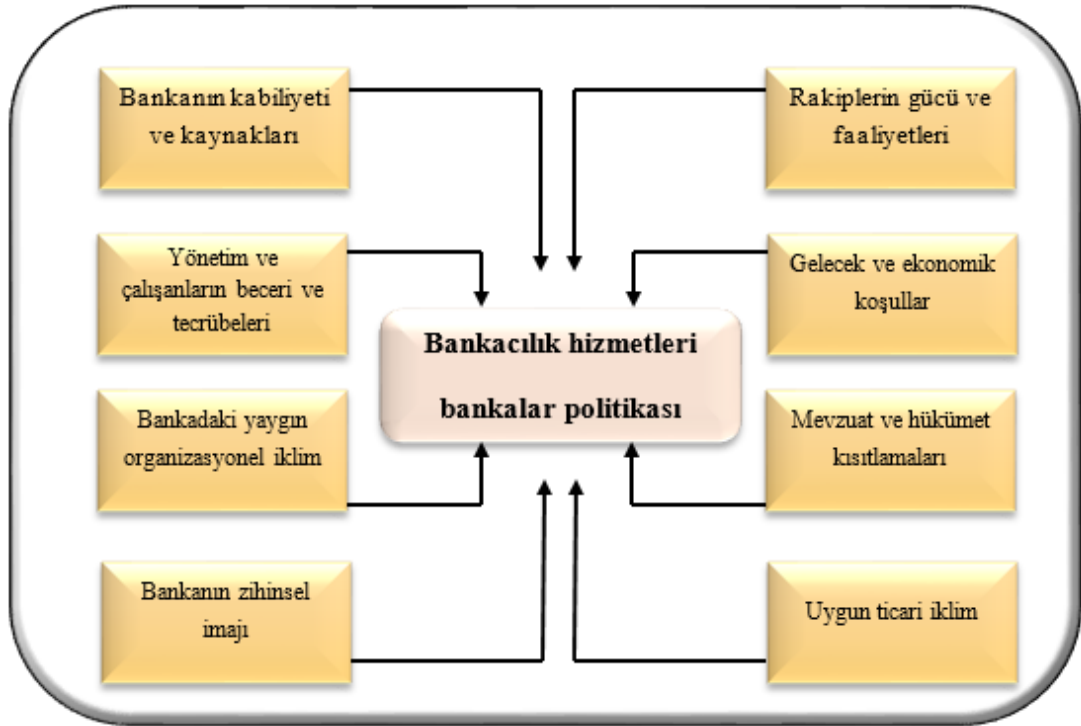
Yenilikçi bankacılık hizmetleri geliştirirken, bankalar aşağıdaki hususları dikkate almalıdır (Alwadi ve Alnzal, 2012):

- ✓ Müşterilerin zevk ve isteklerinde sürekli değişim ve dolayısıyla pazardaki sürekliliği sağlamak ve yeni müşteriler getirmek için bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi gerekli hale gelmiştir.
- ✓ Bankacılık alanındaki teknolojik gelişmelerden yararlanmak ve bunları müşterilere hizmet etmek için yönlendirmek.
- ✓ Bankalar arasındaki rekabetin yenilik ve gelişime bağlı olduğu ve müşteri memnuniyetini sağlamak için hizmet şekline çevrilmiş yeni fikirlerin bulunduğu bankacılık pazarında yoğun rekabetle karşı karşıya kalmak.

Birçok bankanın bankacılık hizmetlerini geliştirdiğini not edebiliriz, ancak mevcut hizmetleri değiştirerek veya farklı pazarlara yeni hizmetler yaratarak hizmet geliştirme stratejisi bazen bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde başarısızlığa yol açabilir. Bu başarısızlığın birkaç nedeni vardır:

- ✓ Yönetim, yeni fikri, onu destekleyecek kanıt eksikliğinden bağımsız olarak uygulaması.
- ✓ Bankacılık hizmeti geliştirme ile ilgili fikirlerin değerlendirilmesi ve uygulanması için zayıf düzenleyici sistemlerin varlığı.
- ✓ Pazar büyüklüğünü ölçmekle ilgili zayıf öngörü yetenekleri.
- ✓ Yeni hizmetin tasarımı ve sunumundaki zayıflık.
- ✓ Yeni hizmet geliştirme maliyetinin beklentileri aşması.

Bankalar için bankacılık hizmetleri politikasının tasarımını etkileyen bir dizi dış ve iç faktörleri aşağıdaki şekil yardımıyla açıklayabiliriz (Alhadad, 1999):



Şekil 3.1 Bankalar için bankacılık hizmetleri politikasının tasarımını etkileyen iç ve dış faktörler

Dış faktörler:

- ✓ Rakiplerin gücü ve faaliyetleri.
- ✓ Ekonomik tahminler ve gelecekteki ekonomik koşullar.
- ✓ Uygun ticari iklim.
- ✓ Devlet mevzuatı ve kısıtlamaları; banka yönetiminin karar verme yeteneğini ve dolayısıyla pazarlama faaliyetlerinin niteliğini ve yönünü sınırlayabilir ve böylece piyasada tanıtılabilecek bankacılık hizmetlerini doğrudan etkileyebilir.

İç faktörler ise şöyledir:

- ✓ Banka'nın yeni bankacılık hizmetleri sağlama veya mevcut ürünleri değiştirme ve geliştirme becerisi.
- ✓ Bankanın ve çalışanlarının becerileri, tecrübeleri ve yönetimi.
- ✓ Banka çalışanlarının ahlakı, ücret politikaları ve ödeme oranları, ayrıca eğitim, öğretim, iletişim verimliliği ve bankada geçerli olan diğer faktörler için fırsatlar.
- ✓ Bankaların piyasadaki performansını değerlendirmek için sürekli araştırma ve çalışmalar yürütme yeteneği.
- ✓ Bankanın müşterilere zihinsel görüntüsü. Aşağıdaki şekil, bankalar için bankacılık hizmetleri politikasının tasarımını etkileyen iç ve dış faktörleri göstermektedir.

3.2.2. Bankacılık Hizmetini Geliştirmenin Önemi

Gelişmeler ve değişimlere uyum sağlamada bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinin önemi onları korumaya ve daha fazla yeni müşteri çekmeye yardımcı olan, müşterilerin ihtiyaç ve isteklerinde ortaya çıkar. Bankacılık hizmetleri veren bir dizi şubeye sahip olunmasına, mevcut pazardaki ticaret hacminin artmasına katkıda bulunur ve müşterileri, daha fazla müşteri çekecek sunulan hizmet kalitesi konusunda ikna edebilir, ek olarak, rakip bankalar tarafından sunulan hizmetlere benzer bankacılık hizmetleri sağlama maliyetinin düşürülmesine katkıda bulunur (Mihalciuc ve Apetri, 2008).

3.3. Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesinin Aşama ve Gerekçeleri

Bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi aşamaları ve gereklerini aşağıdaki gibi özetleyebiliriz.

3.3.1. Bankacılık Hizmetlerini Geliştirme Sürecinin Aşamaları

Bankaların sunduğu bankacılık hizmetlerinin gelişimi çeşitli aşamalardan geçmektedir, Birincisi: bankanın müşterilerine sunduğu hizmetlerin yeni hizmetlerle arttırılması anlamına gelen yeni bankacılık hizmetlerinin eklenmesi, böylece hizmet hatlarının genişletilmesi ve çeşitlendirilmesidir. Bu yeni hizmet müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmelidir. Bu nedenle bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi bir dizi adımla yürütülmektedir (Serlo ve Frenchak, 2015):

- ✓ Fikir üretme: Bu aşama hizmet önemi yüksek yeni fikirlerin araştırılmasını içerir. Böylece bankanın yeni fikirleri oluşturabilmesi için fikirleri kalıcı ve resmi olarak araştırması gerekir. Ayrıca, bu işi belirli bir kişi veya grup tarafından yapma sorumluluklarını belirlemeli, düzenli olarak yeni fikirler aramak için özel prosedürler geliştirilmelidir.
- ✓ Fikir değerlendirme aşaması: Bu aşama, yüksek kalitede yeni hizmetler tanımlamak için fikirleri sıralama ve mümkün olduğunca kısaltma sürecini içerir.
- ✓ Ticari analiz: Hizmet satışlarının hacmi, hizmetin üretim ve pazarlanmasına dahil olan maliyetler ve bankanın temel hedeflerini ne kadar karşıladığını ve uygunluğunu belirlemek için beklenen kârlar ile ilgili tahminleri gözden geçirmeyi içerir.
- ✓ Hizmet pazarlaması testi: Bu test, hizmetin faydalanıcılar tarafından kabul edilme derecesini bilerek pazardaki varlığını kanıtlama yeteneğini bilmeyi ve ardından müşterilerin pazardaki yeni hizmete yönelik tepkilerini bil eyi amaçlar.
- ✓ Yeni bankacılık hizmetini pazara büyük ölçüde tanıtmak, bu da bankacılık hizmeti yaşam döngüsünün başlangıcını ifade eder. Yani, bankanın bu aşamada bazı kararlar alması gerekir. Bunlar: Modern bir bankacılık hizmeti sunmak için doğru zamanı seçmek. Modern bankacılık hizmetinin sunulması gereken

yer açısından, strateji ve coğrafi hususlar. Bu bankacılık hizmetini sunmanın pazarlama hedefini netleştirmek.

Bankacılık hizmetlerinin gelişmesinin ikinci aşaması, hizmetin yeniden tasarlanmasıdır. Bu aşamada, banka, özellikle reddetme aşamasında olan özellikler ve unsurları bakımından mevcut bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesine güvenmektedir. Ayrıca, banka, bankacılık hizmet bileşenlerinde ve bunları teknolojik gelişmelere ve müşteri isteklerine uygun olarak müşterilere sunma yollarında iyileştirmeler veya değişiklikler yapmaktadır.

Üçüncü aşama, bankacılık hizmetlerinin adapte edilmesi ve yaygınlaştırılmasıdır. Bu aşama mevcut hizmetlerde köklü bir değişiklik yapmamaktadır, ancak banka, müşterilere mümkün olan en kısa sürede ulaşmak için hizmet performansı ile ilgili prosedürleri azaltır. Herhangi bir gelişme veya yeniden tasarım içermez, yeni müşteriler çekmeyi ve bankanın rekabetçi konumunu güçlendirmeyi hedefler (Wyman, 2017).

3.3.2. Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesinde En Önemli Gerekçeler

Ekonomik çevre, finans ve bankacılık son yıllarda hızlı değişimlere şahit olmuştur. Bunlardan en önemlisi, finansal ve bankacılık küreselleşmesinde ve toplumun ihtiyaçlarının çokluğuna ek olarak, iletişim araçlarındaki büyük devrimi temsil eder. Böylece uygun bir finansal getiri sağlayan yeni ve çeşitlendirilmiş bankacılık hizmetlerini geliştirmek ve yenilemenin yanı sıra daha fazla müşteri çekmek ve bankanın rekabet gücünü artırmak, rakip bankalar tarafından sunulan benzer hizmetlerin maliyetini düşürmek ve bankacılık pazarında süreklilik ve sağlam iletişim yeteneği kazanmak gerekli hale gelmiştir. Bankacılık hizmetlerinin gelişmesinin gerekçelerini şu şekilde sıralayabiliriz:

Finansal küreselleşme: Finansal küreselleşme, finansal serbestleşmenin temel çıktısı ve sermaye akımlarının serbestleştirilmesi yoluyla iç finansal piyasaların dış dünyaya entegrasyonuna ve karşılıklı bağımlılığına yol açan sözde finansal açıklığa kaymadır (Arestis ve diğerleri, 2005). Dolayısıyla, finansal küreselleşme, artan bağımlılık ve finansal serbestleşme derecelerine dayanan birleşik ve bütünleşik finansal modeldir.

Serbestleşme süreci aşağıdaki işlemleri içermektedir: Borsada yatırım ile ilgili işlemler. Doğrudan yabancı yatırım işlemleri. Giriş ve çıkışlar dahil olmak üzere ticari ve finansal kredi işlemleri ve teminatlar, garantileri ve finansal olanakları. Ticari bankalarla ilgili işlemler veya finansal küreselleşme süreci, aşağıdakiler de dahil olmak üzere birkaç ana faktöre yardımcı olmuştur:

- ✓ Teknolojinin küreselleşmesi: Teknolojik gelişme, bankacılık yöntemlerinin dönüşümüne katkıda bulunan en önemli değişkenlerden biridir. Bankalar, en son bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını yoğunlaştırmaya ve onları yüksek verimlilikle geliştirmeye isteklidir (Archibugi ve Pietrobelli, 1999). Bu teknoloji, verimliliği artırmak ve fiziksel ve doğal insan kaynaklarının verimliliğini ifade etme, yeni hizmetlerin geliştirilmesinde ve elektronik bankalar gibi mevcut hizmetlerin değiştirilmesinde teknolojinin rol oynadığı gelişmiş hizmetler ve daha geniş bir müşteri kitlesine erişim sağlayan eksiksiz bankacılık hizmetlerinin sunumunun gelişimine katkı sağlamaktadır. Bankaların çalışmalarını yerelden küresel alana genişletmeyi amaçlayan bankacılık çalışmalarının uluslararasılaşması, uluslararası açıklık sürecinin bir parçası olarak kabul edilir. Bu rolle bankalar, şirketlere ve ülkelere uluslararası ödünç verme pratiği yapabilir ve piyasa çeşitliliği ile risklerden kaçınarak bankacılık hizmetleri geliştirebilirler (Slager, 2005).
- ✓ Hizmetlerde ticaretin serbestleştirilmesine ilişkin genel sözleşme: Ticaretin serbestleştirilmesi, uluslararası ticaretin değerinde ve hacminde hızlı bir büyüme sağlayarak, uluslararası yatırımlar için yeni fırsatlar yaratmıştır. Ayrıca yenileme ve finansman yeniliği, yeni kurumlara yeni pazarlar yaratmaya ve ürünleri finanse etmeye katkıda bulunur.
- ✓ Rekabet: Finansal hizmetler alanındaki rekabetin seviyesi ve yoğunluğu, yerel teknolojilerle modern teknolojileri sunmak için rekabet eden ve kullanımlarını teşvik eden diğer bankalar arasında artmıştır. Bu rekabetçi baskıların gelecekteki pazarda gelişmiş hizmetler bulmaya zorladığı yerlerde yeni bankacılık hizmetlerinin sunumunun genişlemesine neden olmaktadır. Rekabet şu şekilde sınıflandırılabilir (Alrasen, 2007): Doğrudan rekabet, bankalar arasındaki rekabettir ve büyük bankaların veya yüksek büyüme oranlarına sahip olanların uygulamalarına yoğunlaşır. Bu bankalar yabancı veya mevcut bankalar tarafından kurulan ve geniş coğrafi kapsama alanı sağlamayı

amaçlayan yeni şubeler olsun veya olmasın yeni bankaların rekabeti. Finansal kurumların rekabeti: Bunların bankacılık pazarına girme potansiyeli, bu banka dışı kuruluşlar tarafından rekabeti arttırmıştır ve bu kuruluşlar ticari bankalar için bankaların kendisinden daha büyük bir tehdit oluşturmaktadır. İhtisaslaşmış bankaların çoğu (ticari olmayan), ticari bankaların rekabet hacmini artıran ticari bankacılık işlemlerini uygulamaya koymuştur.

Yasal sorumluluk: Bankanın yönetimi, toplumun kamu yararı ile ilgili projeleri finanse etmek için yapılan herhangi bir işten sorumlu olmasının yanı sıra, bankacılık işlevini yerine getirememesi konusundaki herhangi bir hata veya başarısızlıktan da sorumludur. Bu nedenle, bankalar yasal hesap verebilirliği önlemek için hizmetin daha doğru olmasını sağlamak amacıyla bankacılık mevzuatının hükümlerine uymak zorundadır.

Müşteri ihtiyaçlarının evrimi ve çeşitliliği: Bireylerin toplumdaki yaşam standartlarını iyileştirmek, bireyin ihtiyaçlarını ve onları tatmin etmek için gereken araçların, ürünlerin ve hizmetlerin kalitesini değiştirmeye yol açar. Bu da bankaların, bankacılık ürünlerinin geliştirilmesi ve tanıtılması yoluyla müşterilerin ihtiyaç, zevk ve taleplerindeki bu değişiklikleri takip etmesini zorunlu kılmaktadır. Piyasaların dinamik yapısı ve müşterilerin zevklerini değiştirmesi ve seçim kriterleri nedeniyle ihtiyaçlarının gelişimi, bankanın yeni ürünler sunarak bu ihtiyaçları sürdürmeye ve karşılamaya devam etmesini gerektirmektedir (Sadeq, 2005).

3.4. Bankacılık Hizmetlerinin Gelişiminin Etkileyen Faktörler

Bankacılık hizmetini sağlam temele dayanarak geliştirmek için, bankacılık performansını etkileyen çevredeki ortamı incelememiz gerekir. Bankayı çevreleyen ortamın, bankaların başarısında ve verimliliklerinde etkin bir rol oynadığı durumlarda, bankaların elde ettiği bu başarı, büyük ölçüde çevre ile iletişim kurma ve bileşenleriyle pozitif etkileşimde bulunma yeteneklerine bağlıdır. Bankayı çevreleyen ortam, banka faaliyetlerinin verimliliğini etkileyen tüm iç ve dış faktörleri içermektedir. Bu nedenle, bankacılık hizmetlerinin gelişimini etkileyen çevresel faktörler, aşağıdaki iç ve dış faktörlere ayrılmıştır:

3.4.1. Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimini Etkileyen İç Faktörler

İçsel faktörler, bankanın özelliklerini belirleyen ve bankacılık hizmetlerinin ifasında ve gelişmesinde onları diğer bankalardan ayıran faktörlerdir. Bu faktörler şöyle sıralanabilir (Al-ajarmah,2005):

Banka büyüklüğü, şubenin konumu ve yayılımı: Ölçek ekonomileri, bankaların performansını etkileyen en önemli faktörler olarak görülmektedir. Bu, geniş finansal yeteneklerin ve yayılma kapasitesinin mevcudiyeti ve özellikle bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi, çeşitlendirilmesi ve birçok müşterinin ilgisini çekmesi konusunda karar vermede yüksek esneklik anlamına gelir. Bu bağlamda, bankanın büyüklüğü ve şubelerinin yayılması, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde temel olan modern teknolojiye hizmet ve yatırım harcamalarını geliştirme imkanı vermektedir.

Bankanın düzenleyici yönleri: Bankanın yönetiminin, iletişim sistemleri, denetim ve kontrol sistemleri bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde kritik bir rol oynamasının yanı sıra banka ortamındaki değişiklikleri ve müşteri ihtiyaçlarına hızlı bir şekilde cevap verebilme yeteneğini izlemek için esneklik gerekir.

Teknolojik seviye: Bankacılık hizmetlerinin gelişmesinin en önemli yönlerinden biri, performans hızının ve maliyetlerin düşürüldüğü, çalışanlar ve müşteriler için zamandan tasarruf sağlayan, bankacılıkta teknoloji kullanımının genişletilmesidir. Böylece bankalar, bankacılık endüstrisinin teknolojisine sahip olmak ve hizmetlerini ve faaliyetlerini geliştirmek amacıyla onları kullanmak için birbirleriyle rekabet eder.

Bankacılık kadroları (insan unsuru): Bankacılık sektörü, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak için performansı hızlandırmalıdır. Bankalar, bankacılık hizmetlerini sunabilecek eğitimli ve nitelikli bankacılık kadroları oluşturmak ve seçmek için iyi planlamaya odaklanır. Modern teknolojinin bankacılıkta kullanılması, teknolojiyi kullanabilecekleri ve bankacılık hizmet seviyesini yükseltecekleri bankalarda eğitimli ve nitelikli insan kaynağına dikkat edilmesini gerekli kılmıştır. Bu bağlamda, yeni hizmetleri anlayabilen ve onları müşterilere açıkça sunabilen nitelikli insan kadroları olmadıkça, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi istenen başarıya ulaşmamaktadır.

3.4.2. Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimini Etkileyen Dış Faktörler

Bankacılığın gelişimini etkileyen dış faktörler, banka yönetiminin kontrolünde olmayan ve bankanın içsel faktörler gibi kontrol edemediği faktörlerdir. Dış faktörler bankayı, performansını ve hizmetlerini fırsatları ve zorluklarıyla etkiler. Bankanın bu faktörleri ve eğilimlerini izleyebilmesi onlarla başa çıkabilmesi için gereklidir. Dış faktörler şunlardır (Kakunu,2012): Politik, kültürel ve sosyal faktörler, ekonomik ve demografik faktörler ve teknolojik faktörlerdir.

3.5. Bankacılık Ürünü İçin Yeni Fikir Kaynakları (Bankacılık Hizmeti)

Bankacılık ürünleri ve hizmetleri için yeni fikir kaynakları iki türe ayrılabilir: iç kaynaklar ve dış kaynaklar.

3.5.1. Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimi İçin İç Kaynaklar

İç kaynaklar, bankaya, bankacılık hizmetlerinin tasarlanmasında müşterinin ihtiyaçlarına daha cevap verebilecek, bankanın faydalanabileceği birçok yenilikçi fikir sunmadaki en önemli verimlilik kaynakları olmasının yanı sıra bu kaynaklar bankanın içinden kaynaklanmaktadır ve böylece bankanın imkânlarını ve koşullarını ve müşterilerin ihtiyaçlarını anlayabilmektedir. En önemli kaynaklar şunlardır (Ahmed,2001):

Bankadaki Ar & Ge Departmanı: Yeni fikirlerin en önemli iç kaynakları, departmanın, bankacılık hizmetleri ve bankacılık piyasası ve rekabet koşulları ile ilgili birçok türde araştırma ve çalışma yürüttüğü durumlarda bankanın Ar-Ge departmanından gelen fikirlerdir. Ayrıca, bankanın rekabetçi konumunu korumak veya pazardaki hizmetlerin kapsamını genişletme yeteneğini artıran rekabet avantajlarına sahip olsun ya da olmasın bu araştırmalar mevcut hizmetleri geliştirmek veya yeni bankacılık hizmetleri tasarlamak için önerilerde bulunabilirler.

Bankadaki pazarlama yönetimi: Bankacılık hizmetlerinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi, bankadaki pazarlama yönetiminin işlevlerinden biridir. Müşterilerle ilişkilerini artırmak ve bankanın karlılığını ve istikrarını sağlamak için yeni müşteriler çekmek amacıyla müşterilerle iletişim ve onların ihtiyaç, istek ve önerilerini bilme

yoluyla bankadaki pazarlama yönetimi bölümü yeni hizmetler sunabilir. Banka yönetimi hem yerel hem de uluslararası pazar için analitik çalışmalar yürütür ve bankacılık hizmetlerini sağlama yöntemlerini ve bunların iyileştirilme ve gelişme süreçlerini bilmenin yanı sıra müşterilerin ihtiyaç ve isteklerini belirlemek için her birindeki gelişmeleri bilir.

Banka yöneticileri veya sektör yöneticileri: Banka yöneticileri ve operasyonel sektör başkanları, tecrübeleri ve bankayı çevreleyen farklı koşulları bilmeleri yoluyla, bankanın bankacılık hizmetlerinin gelişimine katkı sağlayan önerilerde bulunabilirler.

Banka personeli: Müşterilerle doğrudan temas yoluyla, banka çalışanları müşterinin hizmet hakkındaki izlenimlerini ve ihtiyaç ve isteklerini karşılamaya uygunluğunu ve sunulan hizmetlerin eksikliklerini belirleyebilir. Böylece, banka hizmetini iyileştirebilir ve hizmetin kendisinde veya sunulma şeklindeki eksiklikleri önleyebilir. Banka, çalışanlarına, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi ve çeşitlenmesi için önerilerini en önemli kaynaklardan biri olarak sunmaları için fırsat vermelidir.

3.5.2. Bankacılık hizmetlerinin gelişimi için dış kaynaklar

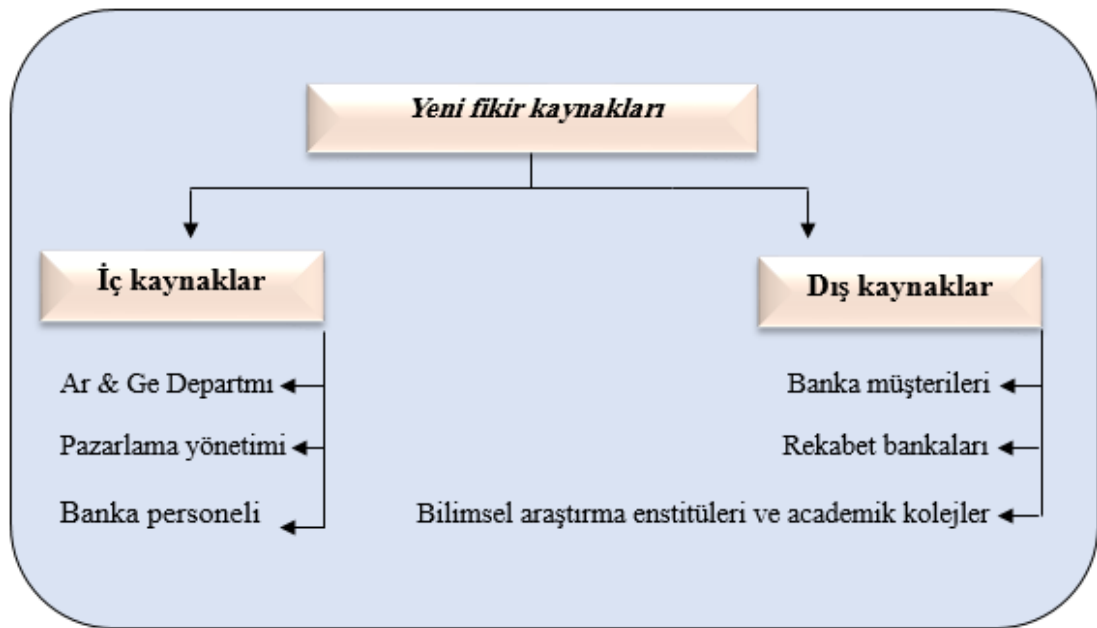
Dış kaynaklar, mevcut bankacılık hizmetlerini geliştirecek veya yeni bankacılık hizmetlerini tanıtacak fikir veya görüş ya da eleştiri sağlayan tüm dış kaynakları içerir. Bu kaynaklardan en önemlileri aşağıdaki gibidir (Bhuiyan,2011):

Banka müşterileri: Banka müşterileri, bu görüşlerin olumlu veya olumsuz olup olmadığına bakılmaksızın, bankanın sunduğu bankacılık hizmetleri hakkındaki görüşlerini ifade eder. Bu bağlamda, müşterinin hizmet ve önerileri hakkındaki görüşü, hizmetin gelişimine katkıda bulunan kaynaklardan biridir. Bankanın yetkilileri bu önerileri analiz etmeli ve yenilikçi bankacılık hizmetleri sağlamak veya banka tarafından sağlanan mevcut hizmetleri iyileştirmek için kendilerine uygun olan fikirlerin üzerinde durmalıdır.

Rakip bankalar: Bankalar, rakip bankaların hizmetlerini izleyerek, onların müşterilerine hangi hizmetleri sağladıklarını inceleyerek hizmetlerinin gelişimine katkıda bulunan yeni fikirler elde edebilir. Örneğin, önde gelen bankalardan

bazılarının pazarda yeni hizmetler sağlamaları ve bu hizmetlerin başarılı olması durumunda, bazı bankalar, aynı hizmeti sağlama veya bu hizmetlerde bazı iyileştirmeler yapma konusunda öncü bankaları taklit edecektir.

Bilimsel Araştırma Kuruluşları ve Akademik Kolejler: Araştırma enstitüleri ve akademik kurumlar, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesine yardımcı olan önerileri ve fikirleri sunmaya katkıda bulunan pek çok türde araştırma, çalışma ve konferans yürütmektedir. Aşağıdaki şekil, bankacılık ürünü için yeni fikirlerin kaynaklarını göstermektedir.



Şekil 3.2 Bankacılık ürünü için yeni fikir kaynakları

3.6. Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesinin Boyutları

Bankacılık hizmetlerinin gelişimi, bankanın çeşitli faaliyetlerini bankanın yarar ve avantaj sağlayan etkin bir şekilde yürütmek için hayati bir faktördür. Rekabetin yoğun olduğu yerlerde bankacılık hizmetleri müşterinin diğer rekabetçi hizmetlerle karşılaştırıldığında bu hizmetleri tercih etmesine yol açacak çok sayıda avantaja sahip olmalıdır. Bankacılık hizmetlerini geliştirmenin en önemli boyutlarını aşağıdaki şekilde netleştireceğiz (Naji,1995):

3.6.1. Hizmetleri yenileyerek geliştirme

Yeni bankacılık hizmetlerinin getirilmesi, banka yönetiminin piyasaların dinamikleri tarafından ortaya atılan zorlukların üstesinden gelme stratejilerinden biridir. Bu yaklaşım, bankanın müşterilere sunduğu hizmet hatlarının artırılmasını içerir, ayrıca yeni hizmet hattının müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmesi gerekir. Yeni hizmetin başlatılmasını gerektiren çok sayıda faktör vardır (Naji,1995):

- ✓ Düşük banka satışları ve karları.
- ✓ Bankanın pazardaki payının, dolayısıyla elde ettiği kârlılık oranının düşmesine neden olan bankalar arasındaki keskin rekabet.
- ✓ Banka, araştırma yoluyla, bankanın kârlılık oranlarını artırmak için yeni pazarlara erişebilir.
- ✓ Yeni hizmetler, akış oranlarını ve bunların mevcut bankacılık hizmetleri üzerindeki etkilerini etkiler.
- ✓ Hizmetin beklenen pazar büyüklüğü ve bu pazara kolay erişim.

Yeni üretim ve hizmetlerin yenilikçiliğinin artan önemine rağmen, bankanın yönetimi bu süreçteki başarısızlıktan dolayı bu süreçte yer alan faaliyetlerin kapsamı üzerinde büyük ölçüde koordinasyon ve kontrol gerektiren potansiyel görüşünü kaybetmemelidir. Banka, yeni hizmetler sunarken aşağıdaki hususları dikkate almalıdır:

- ✓ Müşteri tercihlerini tanımlamak,
- ✓ Geliştirilmesi gereken hizmetleri belirlemek,
- ✓ Müşterilerin ihtiyaçlarına uygun yerlerde hizmetin kendilerine göre geliştirileceği standartları belirlemek,
- ✓ Bu standartlara ulaşılmasını temel bir amaç haline getirmek, .
- ✓ Bu standartlara ulaşmak için personeli eğitmektir.

3.6.2. Değişimi Gerçekleştirme

Belli zamanlarda, düzenleme yapma bankanın bankacılık hizmeti sunması açısından daha iyidir, çünkü daha az finansal risk anlamına gelir, ancak bankacılık hizmetini

değiştirmenin ticari yararları incelenmeli ve piyasaya sürülmeden önce böyle bir değişikliğin önemi araştırılmalıdır. Bankacılık hizmetlerini değiştirmenin birçok yolu vardır (Naji,1995):

Bankacılık hizmetinin kalitesinde değişiklikler: Yeni müşterileri çekmek ve kar fırsatlarını arttırmak için pazardaki en fazla müşteriye sahip olmak amacıyla güvenilirliği, kaliteyi ve hizmeti aynı seviyede sunmaya devam etme yeteneğini geliştirmeyi amaçlar. Ancak bankanın aynı zamanda, hizmet kalitesindeki düzenlemelerin hedeflenen müşteriler tarafından istenen kalitede tutarlı ve uyumlu olması gerektiğini göz önünde bulundurması gerekir.

Bankacılık hizmetinin özelliklerinde değişiklikler: Mevcut bir bankacılık hizmetine yeni fayda ve yararların geliştirilmesi ve eklenmesi en uygundur. Genellikle bankanın piyasadaki rekabetçi konumunu korumanın en ucuz ve en hızlı yolu olarak kabul edilir.

Servis düzeninde değişiklikler: Bu, bankanın müşterilere çeşitli bankacılık hizmetlerini sunma şeklindeki değişiklikleri içerir ve bu yöntemin avantajlarını tahmin etmek zordur. Bu modeli gerçekteştirmek için bankalar bankacılık teknolojisine bağlıdır. Bu teknoloji bankaların işlevlerini değiştirmez ancak gelişim, süreklilik ve son gelişmelerle etkileşim için teknoloji çağına ilişkin performans verimliliğinin artmasına katkıda bulunan işlevlerin uygulanması ve bu hizmetin müşterilere nasıl sunulacağını değiştirir. Bankacılık teknolojisi, daha geniş bir müşteri kitlesine ulaşmak için mükemmel hizmetler sağlama konusunda benzersizdir (Naji,1995).

3.6.3. Verilen Hizmetleri Birleştirme ve Bırakma Yoluyla Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimi

Birleştirme yoluyla bankacılık hizmetlerinin gelişimi: Bu yaklaşıma göre, gelişme süreci, iki veya daha fazla hizmetin fayda ve yararlarının, cari hesap özelliklerini ve tasarruf defterlerini tek bir hizmette birleştirmek gibi tek bir bankacılık hizmetine entegre etmesi yoluyla başarılmaktadır. Bankacılık ne kadar dinamik ve verimli olursa, kalkınma süreci mevcut müşterileri elde tutmak ve daha fazla müşteriye çekmek için o kadar iyi olacaktır. Banka, risk almaya, pozisyonunu ve etkinliğini arttırmaya başladıķça birleşmenin yanı sıra, mevcut dengesizlikleri ele almayı, gelecekteki

rekabet avantajları sağlamayı ve daha iyi ekonomiler elde etmeyi (ölçek ekonomileri) hedefler (Alhadad, 1999).

Verilen hizmetleri bırakarak gelişme: Bazı hizmetleri, özellikle sıkıntılı olanları bir bütün olarak bırakarak yalnızca iyi hizmetleri sağlamaktır. Bu nedenle, bankacılık hizmetlerinin gerçek niteliği müşterilere cevap vermeli ve bankacılık alanındaki gelişmelere ayak uydurmalıdır. Bankacılık hizmet düzeyinin beklentilerini aşması ve bu beklentilerin yüksek performans ve kalite standartlarına çevrilmesi gerektiği anlamına gelir (Alhadad, 1999).

3.7. Bilgi Ekonomisine Geçiş Işığında Bankacılık Hizmetlerinin Gelişim Faktörleri

Bu bölümde, bilgi ekonomisine geçiş ışığında bankacılık hizmetlerinin gelişimindeki en önemli faktörleri açıklayacağız.

3.7.1. Bankacılıkta Araştırma-Geliştirme ve Bankacılık İnovasyonunun Alanları

Araştırma ve geliştirmeye olan ilgi, modern bankacılık yönetimi düşüncesinde stratejik bir boyuttur ve bu ilgi, yüksek kaliteli bankacılık hizmetleri üretebilecek gelişme ve yenilik için aktif ve etkili bir programın kabul edilmesiyle ifade edilebilir. Ar-Ge sürecini, mevcut ürünleri iyileştirmek ve yeni ürünler geliştirmek için yapılan faaliyetleri inceleme olarak tanımlayabiliriz. Yenilik, müşterilerin ihtiyaç ve isteklerini karşılamak ve mevcut pazarın ihtiyaçlarını karşılamak için yeni ürünlerin yaratılabileceği fikri ya da yeni yoludur. Bu nedenle yenilikçilik, bütünleşik ve genişletilmiş bir araştırma ve geliştirme zinciridir. Bankacılık alanında, bankalar aşağıdaki nedenlerden dolayı inovasyon sürecine yönelmektedir [(IR) Bankacılık Ağı, 2017)]:

- ✓ Geleneksel bankacılık hizmetlerinden elde edilen geliri düşük faiz oranı kapsamında düşürmek.
- ✓ Geliri azaltan ve maliyeti artıran katı bir organizasyonel ortam.

- ✓ Bankaların bankacılık pazarında kolayca rekabet edebilmelerini sağlayan inovasyon sürecinden kaynaklanan yeni teknolojiler ve ürünler.

Bu nedenle, bankalar gibi kuruluşlardaki araştırma ve geliştirme programları, aşağıdaki hedeflere ulaşmak için çaba sarf etmektedir (Arap Bilgi Endeksi, 2015):

- ✓ Yeni müşterilerin ihtiyaç ve isteklerini karşılayabilecek yeni hizmetleri üretmek.
- ✓ Mevcut hizmetlerin kalitesini artırmak.
- ✓ Hizmet performansı metod ve yöntemlerini iyileştirmek ve geliştirmek, böylece teslimat maliyetini azaltmak.
- ✓ İşlem hacminin artmasına ve bankanın rekabetçi pozisyonunun iyileştirilmesine yol açacak şekilde satış ve tanıtım yöntemleri geliştirmek.

Gelişim sürecine devam etmek ve rekabeti sağlamak ve yeni müşteriler edinmek için yeni hizmetler sağlamak amacıyla tüm bunlar yeni hizmetlere ve daha sofistike olanlara bağlanacaktır. Yeni hizmeti sunarken, aşağıdakileri kontrol etmek gerekecektir (Naji,2015):

- ✓ Yeni pazarlara uyacak şekilde hizmetlerde yeni bir gelişme sağlamak.
- ✓ Mevcut pazarlara yeni hizmetler sunmak.
- ✓ Performansı artırmak veya maliyeti düşürmek için eski hizmetleri geliştirmek.
- ✓ Müşteri isteklerini belirlemek ve ihtiyaçlarını destekleyen hizmetlerde değişiklik yapmak için sürekli araştırma yapmak.

3.7.2. Bankacılıkta Teknoloji

Teknolojik gelişme, bankacılık sektörünün başarısına ve büyümesine katkıda bulunan en önemli değişkenlerden biridir. Bankacılık faaliyeti bu teknolojik kazanımların artan hacmi nedeniyle bankacılık hizmetlerinin bankalardan müşteriye sorunsuz bir şekilde akmasını sağlamanın yanı sıra bankaların performansını iyileştiren yenilikçi bankacılık hizmetleri sağlamada doğrudan teknolojiye dayanarak bankacılık şeklinde bir değişikliğe yol açmıştır. Bankacılık teknolojisi terimi, çağdaş çalışmalarda en çok kullanılan ekonomik ve sosyal kavramlardan biridir ve genel olarak ticari kuruluşları

ve özellikle bankaları etkileyen faktörlerden biridir. Teknoloji ve bankacılık teknolojisi ile ilgili bazı kavramları özetleyeceğiz.

3.7.2.1. Teknoloji kavramı ve bankacılık teknolojisi

Teknoloji terimi, ilk kez sanayi devrimiyle anlamlaşmaya başlamıştır. Teknoloji, yeni bir ürün oluşturmak için kullanılan araçlar, yöntemler, prosedürler ve bilgi olarak tanımlanmaktadır (Schermerhorn vd., 2002). Bu nedenle, teknolojinin fiziksel yönü makine ve teçhizata ve teknolojik yayılmaya odaklanmaktadır. Ayrıca, teknoloji kavramı bilgi yönünü içerebilir, böylece bilgi yeni mal ve hizmetler üretmek için kullanılır. Bankacılık teknolojisi, operasyonlar ve bankacılık hizmetlerinde yeni ve geliştirilmiş mekanizmaların girişine izin veren bilgi dengesi olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla bankacılık alanındaki teknoloji terimi iki alanı yansıtmaktadır. Birincisi, makine ve teçhizatı veya bankacılık endüstrisinin sözde teknolojisini içeren ağır teknolojidir. İkincisi, teknik bilgi, yönetim, bilgi ve pazarlama bankacılığını içeren teknolojidir (Ravi,2008).

Yukarıdakilere dayanarak, bankacılık sektöründeki teknoloji, yurtdışından ithal edilebilecek bilgi, beceri ve deneyime de güvenmenin yanı sıra bankacılık hizmetlerini sağlamak için yöntemlerin ve gerekli araçların kullanımını içerir. Dolayısıyla, teknolojinin bankacılıkta kullanımının dışavurumlarını oluşturan dört bütünleşik ve birbiriyle ilişkili unsur vardır (Ravi,2008): Fiziksel yönü, kullanılan makine ve ekipmandır. Pratik yönü, bu ekipmanı kullanma yöntemleridir. Bilimsel yönü, gerekli olan bankacılık bilgisidir. Yenilikçi yönü, bankacılık hizmetleri sağlamak için gerekli becerilerin kazanılmasıdır.

Bankacılık alanındaki teknoloji kavramı üzerine yaptığımız çalışmalarla bankacılık teknolojisinin en önemli özelliklerini şu şekilde özetleyebiliriz (Ravi,2008):

- ✓ Bankacılık teknolojisi bir dizi bilgi, beceri ve bankacılık yöntemidir.
- ✓ Bu bilgi, beceri ve yöntemler, bankacılık alanında pratik uygulama için kullanılabilir.
- ✓ Çeşitli kavramları ile teknoloji kendi içinde bir son değil, bankanın amaçlarına ulaşmak için kullandığı bir araçtır.

- ✓ Bankacılık hizmeti, teknolojinin ana uygulama alanıdır.
- ✓ Teknoloji uygulaması, bankacılık hizmetinin performansı ile sınırlı kalmamakta, aynı zamanda idari usulleri de kapsamaktadır.

3.7.2.2. Teknolojinin bankacılık hizmetleri üzerindeki olumlu etkileri

Teknoloji büyümüş, etkileri çeşitli faaliyetlere yayılmış, finansal ve bankacılık sektörü ile bankaların performansı üzerinde olumlu ve belirgin bir etki bırakmıştır. Teknolojinin bankacılık üzerine olan etkilerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Mohammed, 2016):

- ✓ Bankacılık sektöründe bilgi ve iletişim devrimi, finansal fırsatları finansal serbestleşme, değişen yönetim kalıpları ve metodolojisi, bankaların karlılığı, operasyonel verimin artırılması ve uluslararası düzeyde rekabet avantajlarının artırılması bağlamında kullanmak için bankaların kabiliyetinin artırılmasına yardımcı olmuştur.
- ✓ Bankaların birbirine bağlanma sürecinde, bankacılık bilgi ve verilerinin değiş tokuşunda ve kredi kartı gibi birçok yeni finansman ürününün tanıtılmasında teknolojik ilerlemelerden yararlanılmıştır.
- ✓ Bilgisayar alanındaki teknolojik devrim ve bankacılıktaki uygulamaları, çok sayıda çalışan kullanmadan, bankanın hizmetlerini çeşitlendirmesini ve segmentlerini kendileri ile ilgilenen müşterilere genişletmesini sağlamadan faaliyetlerini genişletmeye ve çok sayıda şube ağı oluşturmaya neden olmuştur.
- ✓ Bankanın personel üzerindeki baskıyı hafifleten ve dikkatlerini bankanın karlılığını arttırmaya yardımcı olan hizmet kalitesine çekmeye yardımcı olan rutin ve idari yüklerden bankacılığın serbest bırakılmasıdır.

Yukarıdaki açıklamalar neticesinde, bankanın teknolojik olanaklarının aşağıdaki gibi birçok avantajı beraberinde getirdiğini söyleyebiliriz. Bankacılık teknolojisi, modern teknolojiyle ilgili hizmetler sunarak bankanın bankacılık pazarındaki rekabet avantajına ulaşılmasına katkıda bulunmaktadır. Ayrıca, hizmetleri müşterilere daha cazip hale getirmede anahtar rol oynamaktadır. Teknolojinin bankacılık işlemlerinde uygulanması maliyetleri azaltabilir, karlılığı artırabilir ve müşterilere banka tarafından

sağlanan hizmetlerde işlem yapma konusunda hızlı kararlar almalarına yardımcı olan yeni ve çeşitlendirilmiş bankacılık hizmetleri sağlayabilir.

3.7.3. Entelektüel Sermayenin Mevcudiyeti

İnsan kaynağı, örgütün en önemli kaynaklarından biridir ve örgütün hedeflerine ulaşmadaki başarısı, beşeri sermayeye yapılan yatırımlara bağlıdır. Ancak, genel olarak insan kaynakları, bütün ekonomik değer kaynağı değildir, ancak düşünme, yaratma ve geliştirme yeteneğine sahip olan ve kuruluşun ürünlerine yeni değer katmaktan sorumlu olan ve rekabet gücünü destekleyen insan kaynağına entelektüel sermaye denir. Bankacılık sektörüne gelince, finansal küreselleşme bağlamında bankacılık hizmetlerinin gelişmesini sağlamak ve bilgi ekonomisine geçiş, finansal kurumlarda entelektüel sermayenin sağlanmasını veya yenilikçi düşünceyi gerektirir. Yaratıcı düşünmenin temel amacı, bankacılık fikirlerinin oluşturulmasını teşvik etmektir, bu nedenle bu tür bir düşünce, bankacılık hizmetinin kalitesinin küreselleşmesine doğru atılan ilk adım olarak kabul edilir. Aynı zamanda bankacılık sorunlarının çözülmesine katkıda bulunur, çünkü problemlerle kolay ve basit bir şekilde başa çıkabilmek için büyük bir kapasiteye sahiptir ve uluslararası bankacılık pazarındaki yeni gelişmelere uyum sağlama yeteneğine sahiptir.

Edvinsson ve Sullioan (1996), bilginin, enformasyonun, becerilerin ve uygulamaya konabilecek ekonomik değer deneyimlerinin entelektüel sermaye olduğunu belirtmişlerdir. Ozkan vd. (2016), entelektüel sermaye, şirket bilançosuna açıkça eklenmeyen ancak kuruluşun performansını ve başarısını olumlu yönde etkileyen maddi olmayan duran varlıkları olarak belirtmektedir. Shukriji ve Mahmoud (2010), entellektüel sermayeyi, örgütün gelecekteki büyümesini artıran ve marka, müşteri ilişkileri, ayrıcalıklar ve bilgi gibi varlıkları içeren maddi olmayan materyal olarak ifade etmişlerdir. Choong'un (2008) bakış açısına göre ise, entelektüel sermaye, şirketlerin gerçek sermayesini temsil eder. Bu şirketlerin çalışanlarının bilgisinin, becerisinin ve deneyiminin değerini temsil eder. Tüm çalışanlar entelektüel sermaye oluşturmaz. Bu terim, çalışanların şirketin refahını yaratmadaki değeri ve bilgisini ifade eder. Choong (2008), entelektüel sermayeyi iki unsurla tanımlamıştır. Seçkin bilgi: Rekabetçi organizasyonlarda hiç kimsenin aynı beceri ve bilgiye sahip olmadığı

anlamına gelir. Stratejik bilgi: Bu bilgi ve becerileri, müşterinin ürün veya hizmetin alımı için ödeyebileceği bir değer haline getirilmesidir.

Buna göre entelektüel sermaye, bireylerin sahip olduğu fikir ve bilgi grubu olarak tanımlanabilir, yaratıcı ve farklıdır ve kuruluşun stratejisiyle ve amaçlarıyla ve toplumun amaçlarıyla uyumludur ve diğer kuruluşlarla rekabet edebilecek finansal ve ahlaki getirilerin elde edilmesini sağlamak için kuruluşun performansının geliştirilmesine katkıda bulunurlar. Entelektüel sermaye ile ilgili tanımları inceleyerek, şimdi entelektüel sermayenin ve bileşenlerinin önemini netleştirmeliyiz.

3.7.3.1. Entelektüel sermayenin önemi

Entelektüel sermaye, bir bilgi ekonomisi bağlamında 21. yüzyılın en değerli varlığını temsil eder, çünkü kurumlardaki her şeye temel değişiklikler getirebilecek bilimsel bir güçtür. Başka bir deyişle, refah, bilgi ve maddi olmayan duran varlıklardan üretilir. Örneğin, 2004 yılında Microsoft şirketi, 119 milyar dolar olarak tahmin edilen piyasa değerinin % 94'ünü maddi olmayan duran varlıklara bağlamıştır. Bilgi-temelli varlıkların önemi tecrübe ve öğrenme sonucunda zamanla önem kazanırken, entelektüel sermaye, işletme birimlerinin zenginliğini temsil eder. Müşteriler için değerli olan kişilerin yatırım yaptığı bilgilere bağlı olacaktır (Allee, 2000). Bu temelde entelektüel sermayenin önemini şu şekilde inceleyebiliriz:

- ✓ Akıllı organizasyonların kurulması: Entelektüel sermayenin etkin yönetimi, örgütsel performansın nihai belirleyicisi olabilir. Bu nedenle, başarılı olmak ve akıllı bir kuruma geçmek isteyen kuruluşlar, rakiplerinin ötesinde yetenek ve becerilere sahip bireylere sahip olmak için entelektüel varlıklara uygun yatırımlar yapmalıdır.
- ✓ Küreselleşme: Bilgi, yükselen büyüme, küreselleşme olgusundan etkilenmiştir. İşgücü piyasası, çağdaş bilimsel ve teknik zorluklar nedeniyle çeşitli deneyimler ve becerilerle karakterize edilen entelektüel sermaye talebinde artan bir artış eğilimine neden olmuştur.
- ✓ Bilgi ekonomisi bağlamında entelektüel sermaye, için etkili bir güç ve temel bir zenginlik ve refah kaynağı oluşturan stratejik bir kaynak haline gelmiştir. Entelektüel sermaye, çağdaş örgütler için kuruluşun başarı şansını sağlayan

stratejik kararların benimsenmesi ve uygulanması yoluyla en güçlü rekabet silahı ve bir rekabet avantajı kaynağı haline gelmiştir. Dolayısıyla, finansal kaynakların yeterliliğine rağmen, onaylanmış yönetim yöntemlerinin yetersizliği nedeniyle kuruluşun entelektüel sermaye kaybı veya düşük performansı, örgütün rekabet edebilirlik stratejileri ve politikalarının başarısız olmasının ana nedenidir. Bu nedenle, mükemmellik stratejisine ancak entelektüel üretim, yaratıcılık ve yeni ürünler sunma, araştırma ve geliştirmeye ilgili her şey ile ulaşılabilir (Bollinger ve Smith,2001). Yukarıdaki açıklamalara dayanarak, entelektüel sermayenin bilgi ekonomisindeki önemini gösteren en önemli noktaları şöyle özetleyebiliriz:

- ✓ Yaratıcı yetenekleri arttırmak.
- ✓ Müşteri-tedarikçi ilişkilerini iyileştirmek.
- ✓ Verimliliği ve gelirleri artırmak.
- ✓ Entelektüel sermaye, değeri zamanla arttığı için en önemli varlığı temsil eder.
- ✓ Entelektüel sermayenin organizasyondaki önemi, verimlilik, performans ve arasındaki ilişkinin harekete geçirilmesi artan bilgi ve teknoloji ile birlikte artmaktadır.

3.7.3.2.Entelektüel sermayenin bileşenleri

Çoğu araştırmacı entelektüel sermayenin üç bileşenden oluştuğu konusunda hemfikirdir. Bunlar; beşeri sermaye, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi.

Beşeri sermaye: İşgücünde temsil edilen düşünce ve inovasyon yeteneğine sahip entelektüel sermayenin en önemli bileşenlerinden biridir. Beşeri sermaye organizasyonda kazanılan bilgi, beceri ve pratik deneyimlerden oluşur. Beşeri sermaye, bilgi ekonomisinin gölgesindeki kuruluşlardaki inovasyonun motorudur (Becker, 1994). Nitekim beşeri sermaye veya insan sermayesi aşağıdaki unsurları içerir:

- ✓ Yenilik yapabilme yeteneği: Geleneksel yöntemler kullanmak yerine yeni çözümler sunmanın amaçlandığı yerlerde gereklidir.
- ✓ Mesleki yeterlilik: İşçilerin sahip olduğu eğitim ve tecrübe seviyesi ile işi etkin bir şekilde yerine getirmek için kullanılan bilgidir.

- ✓ Sosyal yetenek: Başkalarıyla etkileşimde bulunma yeteneğidir ve istenilen performansı gösterebilmesi amacıyla bireyin kurumdaki diğer kişilerle işbirliği yapması için gereklidir.

Yapısal sermaye: Çalışanların (insan sermayesi) kuruluşun ürün ve hizmetlerini geliştirmek için bilgi yaratma görevlerini yerine getirebilmelerini sağlamak amacıyla zaman içinde organizasyonu oluşturan ve geliştiren bir dizi prosedür, formül, patent, veritabanı ve sistemlerdir. Buna göre, yapısal sermaye aşağıdaki unsurlara ayrılmıştır (Gogan ve diğerleri, 2015):

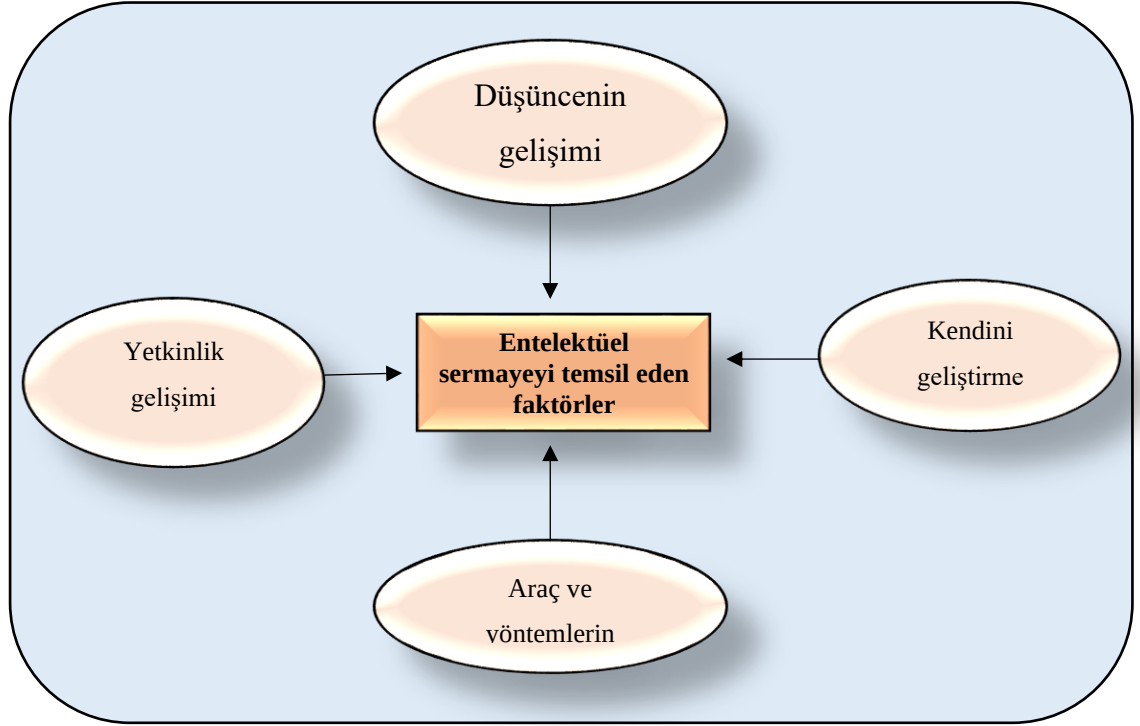
- ✓ Fikri mülkiyet: Fikri mülkiyet, yasal olarak korunabilecek her şeydir: patentler, telif hakkı, ticari markalar ve tasarım hakları.
- ✓ Altyapı varlıkları: Bunlara kültür, organizasyon modelleri, süreçler, prosedürler ve dağıtım kanalları dahildir.

Müşteri sermayesi veya ilişkisel sermaye: Bu sermaye türü, organizasyonu müşterilerine, tedarikçilerine ve rakiplerine bağlayan ilişkilerin doğasını yansıtır (Afzal & Lawrey, 2012).

Entelektüel sermayenin kuruluşlar için önemi nedeniyle, bu kaynağın geliştirilmesi için çeşitli koşulların sağlanması gerekmektedir. Entelektüel sermayenin gelişmesi için en önemli gereklilikleri aşağıdaki yollarla açıklığa kavuşturacağız (Afzal & Lawrey, 2012):

- ✓ Düşüncenin gelişimi: Meydana gelen değişikliklerin farkındalığını ve bilgi edinme ihtiyacının tanınmasını içerir.
- ✓ Kendini geliştirme: Bilgi edinme ve bilgiyi organizasyonun yararına uygulamada sorumluluk duygusuna sahip olmaktır.
- ✓ Araç ve yöntemlerin geliştirilmesi: Hizmet içi eğitime bağlı olarak için mevcut araç ve yöntemlerin geliştirilmesidir.
- ✓ Yetkinlik gelişimi: Gerekli yetkinlikleri belirleyerek ve bireysel farklılıkların farkında olmaktır.

Bu nedenle, eğer örgütün eski unsurları varsa, kaçınılmaz olarak entelektüel sermayeyi temsil eden seçkin bireyler elde edebilecektir. Aşağıdaki şekil entelektüel sermayenin gelişimi için gereklilikleri göstermektedir.



Şekil 3.3 Entelektüel sermayenin gelişimi için gereklilikler

3.7.4. Bankacılık Hizmet Kültürü

Bankacılık kültürü, deneyimle öğrenilen inanç türlerini, değerleri ve yöntemleri ifade eder. Bankacılık hizmet kültürlerinden edinilen bilgi, bankanın tasarım ve hizmetlerinin etkin gelişimi, iyileştirilmesi ve hizmet kültüründen elde edilebilecek rekabet avantajı yaratılması için temel oluşturur. Böylece çağdaş kültürler banka düzeyinde bilgi yönetiminin organize edilmesine, kolaylaştırılmasına ve hızlandırılmasına katkıda bulunur. Bu nedenle, global banka yöneticileri, bankacılık eğitiminin küreselleşmesini üniversite eğitimi ve sürekli eğitim yoluyla bilgi yönetimine bağlamaktadır.

3.8. Bilgi Ekonomisinin Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesine Katkısı

Modern dünya, bilgi ve teknolojinin yaşamın çeşitli alanlarında ve bilgi ekonomisine doğru geçiş yapmak için özellikle BİT sistemlerini ve yatırımı entelektüel sermayede kullanmak için çağrıda bulunulan çeşitli iş ve üretim sektörlerinde yaygın kullanımı nedeniyle geniş kapsamlı değişimlere yol açmaktadır. Bu nedenle, entelektüel sermaye ve bilgi teknolojisine sahip bankalar, hizmetlerini ve ürünlerini geliştirebilir, maliyetlerini azaltabilir ve hizmetlerinin kalitesini iyileştirebilirler. Bilgi ekonomisinin bankacılık hizmetleriyle ilgili en önemli katkıları aşağıdaki gibidir (Alrasen,2007):

3.8.1. Bankacılık İnovasyonu

İnovasyon, geniş anlamda, bir bankanın fikrinin güçlendirilmesi ve kullanılmasıdır. Yenilikler müşterilere yeni ve sıradışı deneyimler veya benzersiz ve istisnai ürünler sunan bankacılık ürünlerini, ayrıca, bu ürünlerin müşteriler için doğru zamanda ve bu müşterileri tatmin edecek bir fiyatla uygun hale gelmelerini sağlayan sistemler, yöntemler ve araçlar setini içermektedir. İnovasyon süreci iki şekilde olabilir. Yeni ürünlerin yaratılması veya bu iki şeklin birbirine tamamlayıcı olabileceği yeni metotların yaratılması şeklinde. Bu nedenle, bankacılık yeniliği kavramı, yeni fikirlerin bankalardaki pratik uygulamalara dönüştürülmesini ifade eder. İnovasyon ayrıca, müşterilere sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi, bankalar için maliyet azaltma veya risk azaltma sürecine katkıda bulunur. Al-Salaymeh'e (2013) göre, bankalardaki inovasyon, müşterilerine sunduğu hizmetlerin hazırlanması ve sunulması bakımından bankacılık hizmeti veya bankacılık faaliyeti ile ilgili işlemlerde yenilikçilik veya gelişme anlamına gelir. Dolayısıyla, bankacılık inovasyonu, bankaların verimliliğini, etkinliğini ve rekabet avantajını arttırmayı amaçlayan yeni ve gelişmiş bir hizmet sunmaya katkıda bulunan yeni politikalara, düzenlemelere ve yöntemlere dönüştürülebilen kavram veya fikirleri ifade eder. Yeni pazarların yaratılmasını hızlandırmak için müşterilerin ihtiyaçlarını da karşılar.

Buna göre kuruluş tarafından sunulan hizmetler esas olarak çalışmalarının niteliğini ve müşteri ile rakiplerin görüşlerini belirlediğinden, bankacılık hizmetlerinin inovasyonu, bankacılık organizasyonlarının yönetimi ile karşı karşıya kalan önemli bir

konudur. Kuruluşlar, statülerini korumak ve mükemmelliğe ulaşmak için hizmet sağlamak ve inovasyon kuruluşlarına geçmek için geleneksel yöntemleri terk etmelidir. Dolayısıyla, inovasyona dayalı kuruluşlar, ister toplam isterse radikal inovasyon veya hizmetin geliştirilmesi ve geliştirilmesi olsun, inovatif kapasiteye sahip kuruluşlardır. Bankacılık organizasyonları, özellikle bankacılıkta BİT alanında, inovasyon için büyük fırsatlara sahiptir.

3.8.1.1.Bankacılık inovasyonunun unsurları

Bankalarda inovasyonun en önemli unsurları şunlardır (Taha,2007):

Bankacılık inovasyonu davranışı: Fikirlerin yeni türlere çevrildiği ve bu hizmet biçimlerinin müşteriler tarafından anlaşılabilirdiği yerlerde bankacılık alanında yeni ve faydalı fikirler üretebilen bankanın tüm çalışanları tarafından düzenlenen faaliyetlerde temsil edilmektedir.

Yenilikçi bankacılık kapasitesi: Banka personelinin yeni bir hizmet kümesi geliştirebildiği ve bankanın müşterileri ile çeşitli ilişkiler kurabildiği yerlerde hizmetler bankacılığı için yeni fikirler üretmek için mevcut potansiyelleri içermektedir.

Bankalarda yaratıcı düşünme: Kolektif düşünmeyi, fikir bulmaya ve yaratmaya teşvik etmenin bir yoludur. Bu, yaratıcı bankacılık düşüncesinin temel amacının, bankacılık fikirleri üretme sürecini teşvik etmek olduğu anlamına gelir. Dolayısıyla, bu tür bir düşüncenin avantajı, bu sorunlara göz atmanın ve iyi araştırmanın birden fazla yolunun üretilebileceği yerlerde bankacılık sorunlarının çözümünde yatmaktadır. Bu tür bir düşünce, küreselleşme programlarındaki ve bankacılık hizmetinin kalitesindeki ilk adımdır, çünkü küresel finansal piyasalardaki sorunlarla kolay ve basit yollarla başa çıkabilme yeteneğine sahiptir.

Yukarıdakilere dayanarak, bankaların yenilikçi süreçlerinin üç ana adımdan oluştuğunu söyleyebiliriz (Taha,2007):

- ✓ Kavramsal boyut: Bu adım, pratik uygulamalara dönüştürülmesi gereken yeni bankacılık fikirleriyle ilgili kavramları formüle etmektir, yani pazarda yenilikçi bankacılık hizmetlerine dönüştürmek için oluşturulan fikri tanımlamaktır.
- ✓ Operasyonel inovasyon: Bu, fikrin oluşturulmasını izleyen bir sonraki adımdır ve bankanın hizmetten elde ettiği çıktıları üretmek veya sunmak için kullanılan yöntemleri değiştirmeyi içerir.
- ✓ Üretken inovasyon: Bankalarda inovasyon sürecinde atılan son adımdır ve müşterilere sağlanan banka hizmetleri değişikliğinin gerçekleşme sürecini ifade eder.

3.8.1.2.Bankacılık hizmetlerinin kalitesinde yenilik için gerekenler

Bankacılık hizmetlerinin kalitesinde yenilikle ilgili ana eksenleri şu şekilde belirleyebiliriz (Hawari,2008):

Bankacılıktaki son teknolojik gelişmelere ayak uydurmak: Küreselleşme çağında bankacılığın özelliklerini belirleyen en önemli şey, bankacılık teknolojisinin artan rolü ve bankacılık hizmetleri sağlama sistemlerini ve araçlarını geliştirmek ve etkin ve hızlı performans ile karakterize edilen bankacılık hizmetlerine yeni uygulamalar geliştirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami şekilde yararlanılmasıdır, böylece bankacılık sektörünün hızlı büyümesi ile aynı çizgide yer alır.

Bankacılık hizmetlerinin çeşitlendirilmesi: Özellikle liberalleşme dalgası sonrası son yirmi yılda hüküm süren kısıtlamalardan sadece rakip bankalar tarafından değil, banka dışı finansal kurumlar ve diğer işletmeler tarafından olanlardan da bankaların karşı karşıya kaldığı şiddetli rekabet ışığında, bu zorlukla yüzleşmek için bankaların geleneksel ve modern birleştiren entegre bir bankacılık hizmetleri paketi sunması gerekmektedir.

İnsan unsurunu yükseltme: İnsan unsuru, bankacılık performansının iyileştirilmesine katkıda bulunan ana ayaklardan biridir. Hizmet sunumu ve kalitesini yükseltmek ve insan kaynakları için en iyi yatırımı elde etmek için, personelin potansiyeli ve bankacılık hizmetleri alanındaki art arda gelişmelere uyum sağlama yetenekleri geliştirilmelidir.

Uluslararası standartlara ayak uydurmak: Küresel bankacılık alanındaki önemli gelişmeler ışığında, bankacılık politika belirleyicileri ve uluslararası kuruluşlar uluslararası bankacılık güvenliğini sağlamaya yönelik birçok kural ve standart geliştirmeye zorlanmıştır. Ticari bankaların, hizmetlerini çeşitlendirmeyi ve bankacılık pazarında sunulan hizmet seviyesini yükseltmeyi amaçladıkları için bu kurallara uymaları gerekmektedir.

3.8.2. Bankacılık Faaliyetinin Yeniden Yapılandırılması

Tüm alanlardaki gelişmelere göre, yeniden yapılandırma, operasyonlara, sofistike bir teknolojik sistem yardımıyla, operasyonlarını tamamlamaları için ihtiyaç duyulan aktivite sayısını azaltma fırsatı vermektedir. Fikir aşamasından başlayarak ürün tasarımının son aşamalarına kadar bunların iyileştirilmesi ve hizmetlerin hızının sağlanması, zamanın, esnekliğin ve inovasyonun azaltılması, aynı zamanda operasyonlara odaklanması için işlemlerin temel olarak yeniden düşünülmesi ve radikal tasarımını ifade eden bankacılık faaliyetlerinin yeniden yapılandırılması gibi bilgi ekonomisinin özelliklerini somutlaştırmaya yardımcı olan modern bankacılık kavramları ortaya çıkmıştır (Hammer ve Champy, 1993). Juliet ve Achilike'in (2014) bakış açısına göre, yeniden yapılanma faaliyetlerinin süreci, aşağıdaki gibi üç farklı alan arasında birleştiği yerde teori ve kavramlar açısından ortak bir uygulama olarak kabul edilmiştir. Örgüt teorisi ile temsil edilen örgütsel stratejiler ve insan kaynakları yönetimi ile ilgili alanlardır. Rekabet avantajı ve müşteriye odaklanma yönleri ise, pazarlama sistemleri ile temsil edilir ve ikinci tarafla ilgili olarak, teknolojinin organizasyon içindeki tüm organizasyonel yönlerinde kullanıldığı yerlerde teknolojik ve bilgi sistemlerinde temsil edilmektedir. Acharya (2015) ise sürecin yeniden yapılanmasının, performans, kalite ve çalışma tarzında olağanüstü bir gelişme sağlamak amacıyla kuruluşun tüm faaliyetlerini yeniden tasarlamayı içerdiğini vurgulamıştır. Bankacılık faaliyetlerinin yeniden yapılandırılması kavramının dört ana unsuru olduğunu görüyoruz:

- ✓ Temel: Yeniden yapılanmanın sıfırdan başladığı yerdir. Yeniden yapılanma süreci önce ne yapılacağını, sonra nasıl yapılacağını belirler ve katı kavramlara veya kurallara dayanmamak için ne olması gerektiğine odaklanır.

- ✓ Radikal: Çalışma yöntemlerinde bir yüzey veya görünüm değişikliği yapmaktan ziyade kökten değiştirmek, aynı zamanda önceki tüm yapı ve prosedürlerden vazgeçmek ve sadece mevcut çalışma yöntemlerinin iyileştirilmesi, değiştirilmesi veya geliştirilmesi değil, iş yapmanın yeni yollarının da geliştirilmesi anlamına gelir.
- ✓ Esas: Yeniden yapılanma, resmi geliştirmelerle ilgili değildir, ancak performans tarzlarında ve seviyelerinde köklü değişiklikler gerçekleştirmeyi ve eskisini yenilikçi olan yenisiyle değiştirmeyi amaçlar.
- ✓ Süreçler: Süreç, çalışma grubunun genellikle operasyonlardan ziyade örgütsel fonksiyonlara ve yapılara odaklandığı yöneticiler için en zor kavramdır.

Böylece, bankacılık faaliyetlerinin yeniden yapılandırılması şöyle tanımlanabilir: Bankanın mevcut koşullarının dikkate alınması büyük başarılar elde etmek için hakim olan kavram ve değerlerde köklü bir değişimin eşlik ettiği tüm iş faaliyetlerinin yeniden tasarlanmasını ve inşa edilmesini içeren modern idari yaklaşımdır.

3.8.3. Elektronik Bankacılık Hizmetleri

Bu sektör dev bankacılık kurumlarının varlığına yol açan dış değişkenlerden hızla etkilendiğinden, iletişim ve bilgi devrimi, bankacılık sektörünün çalışmalarının doğasında temel değişikliklerin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bankaların mevduat kabul etmede ve kredi vermede temsil edilen ve bilgi devrimine ve teknolojiye dayanan sofistike ve çeşitlendirilmiş bankacılık hizmetlerini dört gözle beklemedeki geleneksel rolüne tekrar bakılmalıdır. Bazı geleneksel hizmetlerin yerine elektronik hizmetler getirilmekte, burada çeşitli hizmetlerin düşük maliyetle sunulmasına katkıda bulunmaktadır.

3.8.3.1. Elektronik bankacılık hizmetleri kavramı

Elektronik bankacılık, hizmetlerin maliyeti veya hızı bakımından daha verimli olarak müşterilere ve bankalara önemli avantajlar sağlamaktadır. Elektronik bankacılık, elektronik dağıtım kanalları yoluyla bankacılık hizmetlerinin sağlanması olarak tanımlanabilir (Basel Bankacılık Denetleme Komitesi [BCBS], 2003). Elektronik

bankacılık uygulamak isteyen bir banka, aşağıdaki şartları yerine getirdikten sonra yetkili makamlardan yetkinlik lisansı almalıdır:

- ✓ Elektronik bankacılık hizmetlerinin performansında kamu politikası,
- ✓ Teknik seçenekler ve düzenleyici politika,
- ✓ Bu hizmetin sunulması ile ilgili yasal sorunlar,
- ✓ Bilginin korunmasına ilişkin araçlar ve prosedürler.

Daniel'e göre (1999), elektronik bankacılık temele dayanan ve tüm bankacılık hizmetlerine mutlak güvenlik sağlamak için iletişim ve bilgi teknolojisi alanındaki tüm gelişmeleri takip eden bankalar veya finans kuruluşları olarak tanımlanır. Tüm bankacılık hizmetlerini güvenli ve daha az maliyetle, daha hızlı zaman içinde ve daha az çaba sarfederek müşterilere sunmak için bilgi ve iletişim teknolojisi alanındaki en son gelişmeleri takip ederek elektroniği temel alan bankalar ve finansal kurumları anlamına gelir. Shamim ve Sardar (2010) ise bankaların işlemlerini tamamlamak ve müşterilerle etkileşimi sağlamak için bankalar tarafından bilgi teknolojisi, iletişim ve elektronik araçların kullanımı olarak tanımlanmaktadır. Alnajar'ın (2007) bakış açısına göre, elektronik bankacılık hizmetleri, müşteriler arasında e-posta yoluyla iletişim kurmak için yenilikçi bir program şeklini alan, bir finansal kurumlar, finansal piyasalar, şirketler ve yatırımcılar ağı şeklindeki bağlantılı bilgilerin derhal ele alınması ve değiş tokuşunda kişisel bilgisayarların ve internetin kullanılması olarak tanımlamıştır. Bu tanımlardan yola çıkarak, bankanın sunduğu hizmetler güvenlik, hız ve düşük maliyet ile karakterize edildiğini görüyoruz. Elektronik bankacılık, finansal kuruluşların, bireylerin ve kurum müşterilerinin hesaplara ve işlemlere veya finansal ürün ve hizmetlere internet veya telefon yoluyla erişmelerini sağlayan sistemler içerir ve bankalar mevcut ve yeni müşterilere ek faydalar sağlayabilir (Drigă ve Isac, 2014). Bu açıklamalara bağlı olarak elektronik bankaların özellikleri, taraflar arasında doğrudan temasın olmadığı bir hizmet sürecinin olması, coğrafi sınırlamalarla tanımlanmayan hizmetlerin varlığı, hizmetlerin kağıt belgelere dayalı olmayıp sözleşmeye dayalı olması, ve ödeme elektronik para ile veya elektronik çeklerle yapılmasıdır.

3.8.3.2.Elektronik bankaların gelişim aşamaları

Elektronik bankalar, elektronik servis kanallarının teknolojik gelişimlerine göre aşağıdaki üç aşamada gelişmiştir (Al-Sirafi,2006):

İlk aşama: Bu aşamada ATM aracı, ev bilgisayar, mobil banka ve telefon bankaları ortaya çıkmıştır. Bankalar için şunlar gibi birçok amaç elde edilmiştir, şubeler üzerindeki baskıyı azaltmak, hizmeti geliştirmek, maliyetleri azaltmak ve karı artırmak gibi.

İkinci aşama: İnternet bankalarının ortaya çıkışı, elektronik bankaların en önemli aşamasıdır. Şubelerde ve belgelerde internet üzerinde sanal bir varlığa temsil eden fiziki gerçekliği olan geleneksel bankalar aşamasından geçiş sürecidir.

Üçüncü aşama: Birinci aşamada belirtilen bankacılık hizmetini sağlama kanalları ile ikinci aşamada belirtilen internet teknolojisi arasındaki entegrasyon eğiliminin olduğu aşamadır.

3.8.3.3.Elektronik ortamda sağlanan bankacılık hizmetleri

Birçok bankacılık hizmetleri iletişim alanındaki gelişmelerden etkilenmiş ve hizmeti teslim şekilleri manuel prosedürlerden ve doğrudan manuel imzalardan uzaklaşmıştır. Ancak, bu yöntem pratik ve yasal sorunlardan arınmış değildir. Elektronik ortamda sunulan geleneksel bankacılık hizmetleri arasında şunlar yer almaktadır:

Elektronik çek ve elektronik belgeli kredi: Bu hizmetlerin amacı, bunu başarmanın araçları olarak teknolojiye bağlı olarak müşteriye daha iyi hizmet sunmaya devam ederken, işletme maliyetlerini azaltarak karı arttırmaktır. **Elektronik kontrol,** taraflardan birinin belgeyi düzenlediği ve ikinci tarafa gönderdiği ve e-posta ile kendisine gönderildiği, böylece tüm imzaların elektronik imzalar olarak kontrol edildiği yerlerde kontrol belgesindeki tüm verileri içeren bir mektuptur. **Elektronik belgeli kredi** ise bir bankanın (alıcının bankası veya veren bankası olarak adlandırılır) satıcı, kaynak veya tedarikçi veya müşterisi olan üçüncü bir tarafa ödeme yapmayı, veya başka bir bankaya bu bedeli ödemesi veya kabul etmesi, ödemesi için yetki vermeyi, veya yararlanıcının belirli belgelerin belirli bir süre içinde sunulmasını

belirleyen Akreditifte öngörülen belirli şartlara uygunluğu karşılığında takas yapmak üzere başka bir bankayı yetkilendirmeyi taahhüt ettiği bir düzenlemedir. Buna bankalar mal değil ticari belgeler olduğu için belgeli kredi mektubu denir (Abu Farwa, 2009).

Elektronik banka transferi: Bir bankanın alacaklı ve borçluya ulaşması için yetki verilmesi işlemi, bir banka hesabından başka bir banka hesabına elektronik olarak transfer edilir, yani, transfer işlemi, kartları kullanmak ve otomatik takas bürosundan finansal transferler yapmak yerine, elektronik olarak telefonlar ve modemler tarafından gerçekleştirilir. Bu hizmet, vadesi geldiğinde tahsilat çekinin ödenmesi ve taksit tahsilatı hizmeti gibi eski sistemden (kağıt sistem) daha farklı finansal transfer hizmetleriyle daha hızlı bir hizmettir (Shafi,2007).

Ev bankacılığı: Müşterinin bankanın şubelerine gitmeden evden bankacılık işlemlerini yapabileceği elektronik bir hizmettir, bu sayede müşteri kişisel hesapları ile ilgili bilgilere telefon, şifre ve kişisel kod girerek erişebilir, müşteriler kişisel verilerine erişebilir, hesapları içinde para transfer edebilir ve günlük işlemlerini yapabilirler.

Kişisel bilgisayar (PC) bankacılığı: Müşterilerin finansal yazılımlarla ilgili özel bir program sunarak bilgisayar üzerinden banka işlemlerini gerçekleştirebilecekleri bir tür bankacılık hizmetidir. Müşteriler bilgisayarlarından finansal işlemlerini modem ile yapabilirler.

Online bankacılık: Ayrıca müşterilerin hesaplarına ulaşabildikleri ve banka hakkında genel bilgi edinebildikleri, ayrıca bankanın sağladığı ürün ve hizmetleri tanıyabildikleri ve doğrudan banka ile işlem yapabildikleri, PC bankacılığından daha gelişmiş bir hizmet olan pratik bankacılık olarak da adlandırılır. Müşterilerin interneti iletim için bir kanal olarak kullandıkları yerlerde, para transferi ve fatura ödemesi, hesap bakiyelerinin sunulması veya finansal araçların satın alınması ve mevduat beyanı gibi bankacılık faaliyetlerini gerçekleştirebildikleri yerlerde tüm hesaplarına erişmek için bankanın web sitesini de kullanırlar.

Mobil bankacılık: Müşterilerin mobil bir cihazla çeşitli finansal işlemler gerçekleştirebilecekleri en son bankacılık hizmetleri olarak kabul edilir ve mobil bankacılık hizmetleri WAP'a (kablosuz protokol) bağlıdır çünkü bir mobil cihazın bilgiye erişebilmek için bir WAP tarayıcısı kurması gerekir. Bu sayede bankalar yeni elektronik bankacılık hizmetleri sunabilir, işlerini büyütebilir ve rekabetçi pozisyonlarını güçlendirebilirler. Bu hizmetler bankaların işletme maliyetlerini düşürürken ödeme hizmetleri sağlayabilirler (Drigă ve Isac, 2014).

3.8.3.4. Elektronik bankaların gereksinimleri

Elektronik bankalar, müşterilerin hesaplarına erişebilmeleri için tesislerin temin edilmesini ve işlemlerin herhangi bir zamanda bankanın web sitesini ziyaret ederek elektronik ortamda daha kolay bir şekilde yapılmasını zorunlu kılar. Bu tesisler bireylere ve kurumlara çok fazla zaman ve para sağlayabilir. Elektronik bankaların en önemli gereksinimlerini şöyle özetleyeceğiz (Shafi,2007):

Elektronik bankacılık için gereken altyapı: E-bankacılığın en önemli şartlarından biri iyi altyapı sağlamaktır. Altyapının ülkenin BİT altyapısına ve çeşitli sektörlerle bağlanmasını sağlar. Bilgi teknolojisi, donanım, yazılım ve insan yeterlilikleri açısından altyapının en önemli bileşenleridir. Sürekliliğin ve rekabetin dayanağı e-bankacılığın operasyonlarındaki başarısı ve bilgi ekonomisine erişiminin sağlanması iletişim pazarının güvenliği ve internet bağlantı hizmetleri için fiyat politikalarının belirlenmesi için altyapı verimliliği gerektirir. Gelişme, süreklilik ve çeşitlendirme, elektronik bankalar oluşturma gereksinimlerinin en önemli unsurlarıdır.

Değişkenlerle Etkileşim: Etkileşim yalnızca yeniyle baş etmek anlamına gelmez, aynı zamanda klişeleşmiş düşüncenin sonucu değil, yaratıcı düşüncenin bir sonucu olarak ortaya çıkan fikirler ve modern teoriler ile de yapılmalıdır.

İzleme ve Değerlendirme: Özellikle web sitelerinin etkinliğini ve performansını değerlendirmek için e-bankacılık sitelerinin çoğunluğu, teknik ve pazarlama disiplinlerinde ve elektronik yayıncılıkta kendilerini izleyecek kuruluşlar kurmuştur. Çünkü değerlendirme, herhangi bir işletme için başarının en önemli unsurlarından biridir.

Performans Verimliliği: Banka faaliyetlerinin performansının etkinliği, tüm teknik, finansal, pazarlama, yasal, yatırım ve idari fonksiyonlara yayılmalıdır. Verimlilik, hem eğitim hem de nitelik bakımından performans gereksinimlerinin anlaşılmasına dayanmalıdır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde, araştırma süreci ile ilgili temel başlıklar ele alınmış olup aşağıdaki gibi açıklanmıştır.

4.1. Çalışmanın Evreni

Çalışmanın evreni, Libya'nın doğusunda bulunan kamu ve özel ticari bankalardan oluşmaktadır. Araştırmacıya olan yakınlığından dolayı doğu bölgesindeki bankalar tercih edilmiştir. Örnekleme, aşağıdaki bankaların genel yönetimlerini temsil etmektedir: Ulusal Ticaret Bankası, Wahda Bankası, Jumhouria Bankası - Doğu Bölgesi şubelerinin yönetimi, Ticaret ve Kalkınma Bankası, Al ejmaa Alarabi Bankası, Akdeniz Bankasıdır.

4.1.1. Jumhouria Bankası

Jumhouria Bankası, bankaların millileştirilmesiyle ilgili olarak 12/11/1969 tarihinde yayınlanan karar ile Libya'da bir ortaklık şirketi olarak kurulmuştur. Tüm bankaların Libya anonim şirketleri şeklini almasını zorunlu kılan bu karara göre, Libya iştiraki banka sermayesinin %51'inden az olmamalıdır. Bu nedenle, Libya Merkez Bankası banka sermayesinin %51'ine sahiptir. 1970 yılında ticari bankalardaki yabancı payların kamulaştırılması ve yeniden düzenlenmesi ile ilgili 153 sayılı kanun çıkarılmıştır. Banka sermayesinin %49'unu oluşturan yabancı ortağın hissesi kamulaştırılmıştır (Barclays Bankası). Böylece Jumhouria Bank'ın mülkiyeti haline gelmiştir. Genel Libya mülkü Libya Merkez Bankası tarafından sahiplenilmiştir. Ticari bankaların yeniden yapılandırılması çerçevesinde, 2007/(74) sayılı karar, 200 milyon Libya Dinarı sermayeli Jumhouria Bank adı altında tek bir bankada Jumhouria Bank ile Al Umma Bankası'nın birleşmesi ile ilgili olarak çıkarılmıştır ve bu banka şube ağı aracılığıyla bankacılık hizmetleri sunmaktadır ve ülke genelinde dağılmış 106 şubesi ve 36 acentesi bulunmaktadır (URL1).

4.1.2. Ulusal Ticaret Bankası

Ulusal Ticaret Bankası, ticari bankalardaki yabancı payların millileştirilmesi ve yeniden düzenlenmesi konusunda 1970/153 sayılı Kanun uyarınca bir anonim şirket olarak kurulmuştur. Bu banka Ticari Bankacılığın operasyon yönetiminin Libya Merkez Bankası'ndan ayrılmasının ve tamamen Libya Merkez Bankası'na ait olan 100 milyon dinar tamamı ödenmiş sermayeye sahip Ulusal Ticaret Bankası adı altında bir bankada Al Oroba Bank ve Istiqlal Bank'ın birleşmesinin bir sonucudur. Banka, çalışmalarını farklı bölgelere dağılmış 50 şubesi ve 13 acentesi aracılığıyla sunmaktadır (URL2).

4.1.3. Al Wahda Bankası

Al Wahda Bank, 1970 yılında, beş bankanın Al Wahda Bank adı altında tek bir bankada birleşmesi sonucu, tamamen Libyalıların sahip olduğu bir Libya hisse şirketi olarak kurulmuştur. Bu bankalar Arap Afrika Bankacılığı Şirketi, Kuzey Afrika Bankası, Ulusal Caravan Bankası, Alnahada Bankası, Ticaret Bankası'dır. Bankanın ödenmiş sermayesi 108 milyon ve 8 milyon Libya Dinarıdır. Ekonomik ve Sosyal Kalkınma Fonu payların %54,1'ine, özel sektör %26,9'una ve Arap Ürdün Bankası %19'una sahiptir. Banka, Libya'nın tüm il ve kırsallarına yayılmış olan 74 şube ve acentesi ile her türlü bankacılık hizmetini sunmaktadır (URL3).

4.1.4. Ticaret ve Kalkınma Bankası

Ticaret ve Kalkınma Bankası, 9 Haziran 1996'da 1993 tarihli (1) sayılı değiştirilmiş bankalar, nakit ve krediyle ilgili kanun uyarınca kurulmuş bir Libyalı anonim şirkettir. Banka, bankacılık ve finans hizmetlerini ve finanssal operasyonlarını Libya'ya yayılmış 28 şubesi ve acentesi aracılığıyla sunmaktadır (URL4).

4.1.5. Al ejmaa Alarbi Bankası

Al ejmaa Alarbi Bankası, 2003/(50) sayılı karar ile kurulan bir Libyalı anonim şirkettir, Banka resmi olarak 3/8/2003 tarihinde açılmış ve iş adamları ve yatırımcılar için danışmanlık hizmetleri sağlamanın yanı sıra mevcut ve geçici para yatırma, teminat mektubu, kredi olanakları, döviz, ATM ve para transfer hizmetleri gibi çeşitli ve kolay

bankacılık hizmetleri sağlayarak ulusal ekonomiye katkıda bulunmak amacıyla kurulmuştur. Şubelere ve acentelerine gelince, Banka'nın farklı Libya şehirlerinde dağılmış üç ana şubesi ve dokuz acentesi vardır (URL5).

4.1.6. Akdeniz Bankası

Akdeniz bankası 1997 yılında Bingazi Merkez Bankası adı altında kurulmuş ve aynı yılın mart ayında müşterilerine hizmet sunmaya başlamıştır. Bankanın ve onun temel sisteminin sözleşmesine uygun olarak tamamen ödenmiş ve sermayesinin onda birini temsil eden (3000000 Libya Dinarı) 900.000 Libya Dinarı sermaye ile Bingazi'de bulunan bir şubeyle faaliyetlerine başlamıştır. Banka, Aralık 1998'deki ilk bütçesinden bu yana hissedarlara temettü dağıtmıştır. ve 2005/(1) sayılı Kanunun çıkarılmasından sonra, banka adını Akdeniz Bankası olarak değiştirmiştir, yetkilendirilmiş sermayesini 33333000 Libya Dinarına yükseltmiştir. Ayrıca banka katılım oranının vatandaşlar tarafından yüksek olduğu sermaye katılımını açmıştır ve 2006 yılının sonu itibariyle Trablus kentinde, Bingazi şehri dışında banka ilk şubesini açmıştır. Mevcut durumda bankanın üç şubesi ve iki acentesi vardır ve müşterilerine daha iyi hizmet verebilmek için başka şubeler açmayı hedeflemektedir (URL6).

Çalışmanın kapsamı (1900) çalışan tarafından belirlendiği durumda ve (Krejcie ve Morgan, 1970) tarafından sunulan tabloya göre, örneklem büyüklüğü 320 çalışan tarafından tabloya göre aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

Tablo 4.1. Çalışmanın evreni

Banka Adı	Çalışan Sayısı	Çalışan sayısı yüzdesi %
Wahda Bankası	1000	%53
Ulusal Ticaret Bankası	400	%21
Jumhouria Bankası- Doğu Bölgesi şubelerinin yönetimi	118	%6
Ticaret ve Kalkınma Bankası	140	%7
Al ejmaa Alarabi Bankası	192	%10
Akdeniz Bankası	50	%3
Toplam	1900	%100

4.1.7. Veri Toplama Aracı

Çalışmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket, mümkün olduğu kadar fazla veri toplamak ve görüntülenmesi ve analiz edilmesi de kolay olduğundan kullanılabilecek yerlerde, çalışmanın amaçlarına ulaşmak için gereken verileri toplamak ve sorularını cevaplamak için kullanılmıştır. Anket formunun hazırlanmasında ve tasarımı aşağıdaki adımlar takip edilmiştir: Anket soruları araştırmanın teorik çerçevesi okunarak tasarlanmıştır, böylece sorular çalışmanın konusu ve amacı ile ilgili olmuştur. Cevabın ölçüsünü belirlemek için değişkenlerin gruplar veya kategoriler halinde sınıflandırılmasını sağlayan Nominal Skala kullanılmıştır. Ayrıca, merkezi eğilim ve dağılım ölçümlerinin hesaplanması gibi, çalışma katılımcılarından toplanan veriler üzerinde bazı hesaplamaların yapılmasına izin veren aralık ölçeğini kullanılmıştır. Bu ölçüm çalışmadaki katılımcıların demografik bilgilerini sınıflandırmak için kullanılmıştır. Ek olarak, katılımcıların bilgi ekonomisinin bankacılık hizmetlerinin gelişimindeki rolü hakkındaki cevaplarını düzenlemek için beş dereceli Likert Ölçeği kullanıldı. Anketin doğruluğu ve tutarlılığına gelince, ankete meşruiyet kazandırmak için çalışmanın bir grubunun verileri üzerinde yapılan istatistiksel bir test olan Alpha Cronbach katsayısından yorumlanmıştır.

4.1.8. Anketin Bölümleri

Çalışmada anket şu temel bölümlerden oluşmaktadır. İlk bölüm, ankete katılanların cinsiyet ve yaş, medeni hal, nitelikler, bankacılık alanındaki deneyim yılı sayısı, iş unvanı gibi demografik verilerini içeren bölümdür.

İkinci bölümde bilgi ekonomisine yönelik ölçekler yer almaktadır. İlk ölçek, 20 madde ile bilgi, beceriler ve eğitimden oluşan ölçektir. İkinci ölçek 20 maddeden oluşan bilgi ve iletişim teknolojisinde temsil etmektedir. Ar - Ge'de inovasyonu ele alan üçüncü ölçekle ilgili olarak, 17 madde tahsis edilmiştir. Ekonomik teşvikler ve kurumsal sisteme ilişkin dördüncü ölçek için ise 20 maddeden oluşmuştur. Bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde temsil edilen bağımlı değişkene ilişkin 16 maddeden oluşmuştur. Dolayısıyla anket formunun tamamı beşli likert ölçeği ve 90 sorudan oluşmaktadır. Bu, anketteki her bir ifade, aşağıdaki skalaya göre, beş alternatif cevapla

ölçülecektir (Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Tarafsızım, Katılıyorum, Kesinlikle Katılıyorum). “Kesinlikle Katılıyorum” ifadesi çok yüksek, “Katılıyorum” ifadesi yüksek, "Tarafsızım" ifadesi orta, "Katılmıyorum" ifadesi, düşük ve "Kesinlikle Katılmıyorum" ifadesi çok düşük anlamına gelir. Aşağıdaki tabloda bölümlere verilen cevapların ölçümü gösterilmektedir.

Tablo 4.2. Bölümlere ait cevapların derece ölçümü

Cevap	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Tarafsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Derece	1	2	3	4	5

4.1.9. Çalışmanın Örneklemi

Çalışmanın örneklemi, Wahda Bankası, Ulusal Ticaret Bankası, Jumhouria Bankası, Ticaret ve Kalkınma Bankası, Al ejmaa Alarabi Bankası, Akdeniz Bankası’nda çalışan ve yöneticiler temsil etmektedir. İncelenen ticari bankaların çoğu, Albydah kentinde bulunan Ulusal Ticaret Bankası ana yönetimi hariç Libya'nın doğu bölgesinde özellikle Bingazi şehrinde yer almaktadır. Çünkü burası başkent Trablus'tan sonra ikinci şehir olarak kabul edilir. Bu nedenle çalışmanın örneklemini, (Krejcie and Morgan,1970) tarafından sunulan tabloya göre 320 çalışan olarak belirlenmiş ve anket katılımcılara önyargısız bir şekilde rastgele dağıtılmıştır. Anketlerin dağıtılması süreci, yüksek bir yanıt oranı elde etmek ve katılımcılara güvenilir açıklamalar yapma fırsatı vermek için beş hafta sürmüştür. Anket formları toplandıktan sonra, cevaplanmamış birçok sorunun olduğu 21 form hariç tutulmuştur. Böylece, analiz için geçerli olan anket sayısı ana çalışma örneğinin %93'ünü oluşturan 299'a ulaşmıştır. Aşağıdaki tabloda, her bir banka tarafından dağıtılan ve alınan anket formlarının sayısı ve geri alınma oranı gösterilmektedir.

Tablo 4.3. Çalışmanın örnek bankalarından dağıtılan ve geri alınan anketler

Bankanın Adı	Çalışma örneği üyesi sayısı	Analiz için alınan ve geçerli olan anket formları	Yanıtların yüzdesi
Wahda Bankası	170	156	%92
Ulusal Ticaret Bankası	67	65	%97
Jumhouria Bankası-Doğu Bölgesi şubelerinin yönetimi	19	19	%100
Ticaret ve Kalkınma Bankası	22	20	%91
Al ejmaa Alarabi Bankası	32	29	%91
Akdeniz Bankası	10	10	%100
Toplam	320	299	%93

4.1.10. Verilerin Analizi ve Yararlanılan İstatistiksel Yöntemler

Çalışmanın amaçlarına ulaşmak ve toplanan verileri analiz etmek için (SPSS) ile sembolize edilen sosyal bilimler için istatistiksel paketler programını kullanılmıştır. Bu, sıklık, ortalamalar, standart sapmalar vb. gibi tanımlayıcı istatistiklerin içinde yer aldığı geniş bir istatistiksel testler kümesi içeren bir programdır. Bu çalışmada kullanılan istatistiksel yöntemler şunlardır. Faktör analizi, daha küçük bir dizi faktör veya bileşen kullanarak verileri azaltmak ve özetlemek için bir teknik olarak kullanılmıştır. Bu sayede, analiz için örnekleme yeterliliğini doğrulayan ölçüm olan Kaiser-Meyer-Olkin ölçeği ile araştırmada kullanılan ölçeğin geçerliliği onaylanabilir. Anketin güvenilirliğini sağlamak için Alpha Cronbach testi kullanılmıştır. Sıklık ve yüzdelere, ve grafikler, sosyo-demografik özelliklerini tanımlamanın yanı sıra anketin bölümlerine verdikleri cevapları tanımlamak için kullanılmıştır. Bilgi ekonomisi değişkenleri ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasındaki ilişkiyi test etmek için Pearson Korelasyonundan yararlanılmıştır. Bilgi ekonomisinin dört değişkeninin bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerindeki etkilerini test etmek için regresyon analizi kullanılmıştır. Bankalar arasında bilgi ekonomisindeki ve bankacılık hizmetlerinin

gelişimindeki değişkenliği karşılaştırmak için tek yönlü bir ANOVA yapılmıştır. Bankalar arasındaki farkların istatistiksel önemini ölçmek için ise Post-hoc testi kullanılmıştır.

4.2. Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Çalışmada yararlanılan ölçeklere ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmış olup aşağıdaki gibi özetlenmiştir.

4.2.1. Beşeri Sermaye Yatırımı Ölçeği

Beşeri sermaye yatırım ölçeği 20 maddeden oluşmuştur. Ölçek daha önceki çalışmalarda bilgi, beceri ve eğitim boyularından oluşmaktadır. Çalışmada ise faktör analizi yapıldıktan sonra, yük değerleri düşük çıkan 6 madde silinerek 14 maddeye indirgenmiştir. Aşağıdaki gibi açıklanabilir:

Tablo 4.4. Beşeri sermaye yatırım ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları

	Yük Değerleri	
	1	2
Bankalar, çalışanlarına bilgi alanını geliştirmeleri için gerekli ortamı sağlama konusu ile ilgilenmektedirler.	,875	
Bankalar, çalışanların bilgi edinmesini sağlayan yeterli miktarda bilgiye sahiptir.	,844	
Banka, çok bilgili elemanları elinde tutmaya çalışır ve akademik ve profesyonel niteliklere sahip kişiler için cazip bir yerdir.	,778	
Önemli idari pozisyonlarda bulunan çalışanlar yeterli bilgi ve deneyime sahiptir.	,707	
Banka çalışanları, çalışma alanlarında gerekli bilgileri araştırmaya ve edinmeye isteklidir.	,593	
Bankalar, uygun bir şekilde çalışmalarını sağlamak için çalışanlarını gerekli becerilere sahip olma konusunda eğitmeye çalışır.	,626	
Personel tarafından yapılan iş onların akademik niteliklerine ve yaratıcı becerilerine uymaktadır.	,568	
Üst yönetim, bankacılık faaliyetinde farklı bilimsel beceriler edinmenin temeli olarak sürekli gelişim ve öğrenme üzerinde odaklanır.	,632	
İşe alım sürecinde bankanın yönetimi, becerilerin ve yeteneklerin çalışanlara verilmesi gerektiğini vurgulamaktadır.	,517	
Bankadaki üst yönetim, eğitim ihtiyaçlarını düzenli olarak gözden geçirir.		,577
Banka yönetimi, çalışanların bankacılık çalışmalarının koşullarına uygun olmasını sağlamak amacıyla onların eğitim faaliyetlerini takip etmek, uygulamak ve değerlendirmek için uygun mekanizmalar bulmaya çalışmaktadır.		,712

Tablo 4.4 devamı

Eğitim programları, banka çalışanlarının performansının iyileştirilmesine katkıda bulunur.	,799
Eğitim kursları, bankadaki işlerin etkinliğini geliştirmeye katkıda bulunan yeni fikirlerin sağlanması için destek olur.	,705
Banka yönetimi, personelin ihtiyaç duyduğu eğitim programları için fon ayırmaktadır.	,614
<i>Açıklanan Varyans (%)</i>	47,837
<i>Toplam Açıklanan Varyans (%)</i>	56,180
<i>Örneklem Yeterliliğinin Kaiser-Meyer-Olkin Ölçümü</i>	.887
<i>Bartlett'in Küresellik Testi: $\chi^2 (91) = 2414,731, p > .001$</i>	
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization	

Ana bileşen faktörü analizi (Kaiser Normalizasyonlu Varimax) 14 madde üzerinden yapılmıştır. Kaiser-Meyer – Olkin ölçümü, KMO = 0,887 analizin örneklem yeterliliğini doğrulamıştır. Bileşendeki iki faktör varyansın %56,18'ini açıklamıştır. Birinci faktör; **Bilgi ve beceriler** ve ikinci faktör ise; **Eğitimdir**. Tablo 4.4, rotasyon sonucu faktör yüklerini göstermektedir. Tüm sonuçlar dikkate alındığında ölçeğin geçerli olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.5. Beşeri sermaye ölçeğinde yatırım için güvenilirlik analizi

Güvenilirlik İstatistikleri		
Cronbach's Alpha	Standartlaştırılmış Maddelere Dayanan Cronbach's Alpha	Madde sayısı
.914	.914	14

Tablo 4.5 Beşeri Sermaye Ölçeği İçin Güvenilirlik Analizini göstermektedir. Ölçek iyi bir güvenilirliğe sahiptir, Cronbach's $\alpha = 0,914$. Sonuçlar, ölçeğin belirtilen değişkenin ölçümünde kullanılabileceğini göstermektedir.

4.2.2. Enformasyon ve İletişim Teknolojileri Ölçeği

Enformasyon ve iletişim teknolojileri ölçeğine ilişkin faktör analizi yapılmış olup sonuçlar aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.6. Enformasyon ve iletişim teknolojileri ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları

	Yük Değerleri		
	1	2	3
Banka yönetimi, müşterilere hizmet sunumunu kolaylaştırmak için modern teknolojiyle ilgilenmektedir.	,852		
Bankanın gelişmiş bir bilişim ve iletişim teknolojileri (BİT) altyapısı vardır.	,901		
Banka, BİT kullanarak iş yöntemleri ve sistemleri geliştirmeyi amaçlamaktadır.	,625		
Banka çalışanları düzenli olarak internet ağlarını ve sistemlerini kullanmaktadır.		,825	
Yönetim, bankacılık hizmetlerini geliştirmek için elektronik ortamda geleneksel hizmetler sağlamayı ve bankacılık alanındaki modern gelişmelere ayak uydurmayı amaçlamaktadır.		,820	
Banka, bankacılık işlemlerinin tamamlanma hızı nedeniyle oluşabilecek hataları azaltırken, bankacılık işlemlerinin esnekliğine katkıda bulunan modern bir teknolojiye sahiptir.		,505	
Bankadaki bilgi sistemi tamamen bilgisayara bağlıdır.		,798	
Banka internet üzerinden, müşterinin bankadaki tüm gelişmeleri takip etmesini sağlayan kalıcı ve etkili bir web sitesine sahiptir.		,786	
Banka kırtasiyeciliği azaltabilir ve tamamen elektronik sisteme geçebilir.		,485	
<i>Açıklanan Varyans (%)</i>	40,718	13,638	10,699
<i>Toplam Açıklanan Varyans (%)</i>			65,055
<i>Örnekleme Yeterliliğinin Kaiser-Meyer-Olkin Ölçümü</i>			.777
<i>Bartlett'in Küresellik Testi: $\chi^2 (36) = 838,202, p > .001$</i>			
Extraction Method: Principal Component Analysis.			
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization			

Ana bileşen faktörü analizi (Kaiser Normalizasyonlu Varimax) 9 madde üzerinden yapılmıştır. Kaiser - Meyer – Olkin ölçümü, KMO = 0,777 analiz için örnekleme yeterliliğini doğrulamıştır. Kombinasyondaki üç faktör varyansın %65,055'ini açıklamıştır. Birinci faktör; **BT Altyapısı**, ikinci faktör; **Tepki Hızı** ve üçüncü faktör; **Hizmetlere Erişimdir**. Sonuçlar ölçeğin geçerli olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.7. Enformasyon ve iletişim teknolojileri ölçeği için güvenilirlik analizi

Güvenilirlik İstatistikleri		
Cronbach's Alpha	Standartlaştırılmış Maddelelere Dayanan Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
.816	.816	9

Tablo 4.7 Enformasyon ve iletişim teknolojileri ölçeği için güvenilirlik analizini göstermektedir. Ölçek iyi bir güvenilirliğe sahiptir, Cronbach's $\alpha = 0,816$. Sonuçlar, ölçeğin belirtilen değişkenin ölçümünde kullanılabileceğini göstermektedir.

4.2.3. Ar & Ge'ye Yatırım Ölçeği

Bu ölçek 17 maddeden oluşmuş, faktör analizi yapıldıktan sonra, önemsiz görülen 4 maddenin silinmesi ile 13 maddeye indirgenmiştir. Aşağıdaki gibi açıklanabilir:

Tablo 4.8. Ar-Ge'ye Yatırım ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları

	Yük Değerleri	
	1	2
Banka, bankacılık hizmetlerinin gelişimi için önemli bir kaynak olan AR-GE çalışmalarına zaman ve para harcamaktadır.	,609	
Banka, mevcut hizmetlerini geliştirmek ve yeni hizmetler oluşturmak için AR-GE çalışmalarını teşvik etmektedir.	,615	
Banka, verdiği hizmetleri müşterileri açısından cazip hale getirmek için yenilikçiliğe güvenmektedir.	,814	
Bankanız, diğer bankalar arasındaki rekabet gücünü artıran yeni bankacılık hizmetleri oluşturma veya mevcut hizmetlerini iyileştirme konusunda güç ve yeteneğine sahiptir.	,784	
Bankanız, yeni müşteriler çekmek ve pazardaki konumunu korumak için bankacılık hizmetlerinde yenilik yapmaya çalışmaktadır.	,573	
Banka yönetimi, AR-GE sonuçlarına dayanarak stratejisinde önemli değişiklikler yapmaktadır.	,555	
Banka, bankacılık hizmetlerini geliştirmek amacıyla uluslararası kuruluşlarla araştırma ilişkileri kurmak ve sürdürmek için açık politikalar tesis etmektedir.	,655	
Banka, sunulan AR-GE programlarının kalitesini sürekli olarak değerlendirmektedir.	,588	
Banka, müşterilere yönelik hizmetlerini geliştirmek için daha cazip fikirler aramaktadır.		,629
Banka, müşterilerine gelişme ve ilerleme kaydetmeleri için verilen hizmetleri incelemek amacıyla sürekli araştırmalar yapmaktadır.		,717

Tablo 4.8 devamı

AR-GE işlemleri ile banka, bankacılık hizmetlerini vermek ve yaratıcı yöntemlerle onları sunmak için modern yöntemler kullanabilir, bu durum müşterinin kendisine sunulan hizmetlerin kalitesini ayırt etmesine olanak sağlar.		,620
Bankacılık hizmetlerinde yenilik, bankanın varlığını koruması ve sürdürülebilirliği için stratejik bir faktördür.		,680
AR-GE çalışması, bankacılık hizmetlerinde yenilikçiliğin temel unsurlarından biri olarak kabul edilir.		,765
Açıklanan Varyans (%)	41,406	10,249
Toplam Açıklanan Varyans (%)		51,655
Örneklem Yeterliliğinin Kaiser-Meyer-Olkin Ölçümü		.848
Bartlett'in Küresellik Testi: $\chi^2(78) = 1617,172, p > .001$		
Extraction Method: Principal Component Analysis.		
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization		

Ana bileşen faktörü analizi (Kaiser Normalizasyonlu Varimax) 13 madde üzerinden yapılmıştır. Kaiser–Meyer–Olkin ölçümü, KMO= 0,848 analizin örnekleme yeterliliğini doğrulamıştır. Kombinasyondaki iki faktör varyansın %51,655'ini açıklamıştır. Birinci faktör; **Araştırma ve Geliştirme** ve ikinci faktör; **Inovasyondur**. Tablo 4.8, döndürmeden sonraki faktör yüklerini göstermektedir. Sonuçlar ölçeğin geçerli olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.9. Ar-Ge'ye Yatırım ölçeği için güvenilirlik analizi

Güvenilirlik İstatistikleri		
Cronbach's Alpha	Standartlaştırılmış Maddelere Dayanan Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
.880	.880	13

Tablo 4.9, Ar – Ge'ye Yatırım Ölçeği İçin Güvenilirlik Analizi'ni göstermektedir. Ölçek iyi bir güvenilirliğe sahiptir, Cronbach's $\alpha = 0,880$. Sonuçlar, ölçeğin belirtilen değişkenin ölçümünde kullanılabileceğini göstermektedir.

4.2.4. Ekonomik Teşvikler, Kurumsal Starteji ve Politika Ölçeği

Bu ölçek 20 maddeden oluşmuş, faktör analizi yapıldıktan sonra, önemsiz görülen 3 maddenin silinmesi ile 17 maddeye indirgenmiştir. Aşağıdaki gibi açıklanabilir:

Tablo 4.10. Ekonomik teşvikler , kurumsal strateji ve politika ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları

	Yük Değerleri	
	1	2
Banka, çalışanları verimli bir şekilde iş yapmaya yönlendirecek teşvik primleri ve ödüller sunmaktadır.		,534
Banka, görevlerin uygun şekilde yerine getirilmesini sağlamak için bir teşvik sistemi sunmaktadır.		,642
Banka'nın teşvik sistemi adalet ve tarafsızlık ilkesi ile kendini göstermektedir.		,733
Maaş bedeli çalışanlara verilen işin niteliğine uygundur.		,543
Banka tarafından verilen fonksiyonel teşvikler, çalışanların iş performansını olumlu yönde etkilemektedir.		,561
Çalışanların yıllık performans değerlendirmelerinin sonuçları, banka içindeki teşviklerin ve ödüllerin verilmesinde birincil kriterdir.		,537
Banka, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesine katkı sağlayan yeni fikirler yaratmalarını teşvik etmek için çalışanların fiziksel çalışma koşullarını iyileştirmektedir.		,556
Banka, çalışanları banka içinde işin yerine getirilmesine hizmet eden yeni fikirler ürettiği zaman onları ödüllendirir.		,634
Banka, işyerinde liyakat ve sebat esasına dayanan çok sayıda teşvik primi ve promosyon dağıtmaktadır.		,636
Banka'nın kuralları ve prosedürleri açıklık ve basit olma özelliği ile farklılık gösterir ve onlar sıradan ve karmaşık olmaktan uzaktır.	,731	
Bankada iş akışını sağlamak için kuralların, düzenlemelerin ve prosedürlerin uygulanmasında aşırı vurgu ve kesinlik yoktur.	,767	
Bankanın yönetimi, merkezileşme ve resmi olmayan konuların sıkı kontrolünden uzaklaşma eğilimindedir.	,782	
Banka, bazı kurumsal talimatları açıklamak ve onları tartışmak üzere müdürler, daire başkanları ve tüm çalışanlar arasında periyodik toplantılar düzenlemektedir.	,745	
Banka, Yönetim Kurulu'nun yürütme birimlerinin performansını değerlendirmesine olanak sağlayan bilgi akışı ve raporlar için bir sistem kurar.	,739	
Banka içindeki kurumsal sistem çalışanların görevlerini yerine getirmeleri için becerilerini geliştirmelerine izin vermektedir.	,656	
Banka tarafından oluşturulan örgütsel ve işlevsel yapılar, yetki ve sorumlulukların sınırlarını ve tüm fonksiyonel düzeyler arasındaki raporların akışını yansıtmaktadır.	,559	
Banka yönetimi, Banka içinde açık bir sorumluluk ve hesap verilebilirlik sistemi sağlamaktadır.	,597	
Açıklanan Varyans (%)	35,134	11,214
Toplam Açıklanan Varyans (%)		46,348
Örneklem Yeterliliğinin Kaiser-Meyer-Olkin Ölçümü		.834
Bartlett'in Küresellik Testi: $\chi^2 (136) = 2175,573, p > .001$		
Extraction Method: Principal Component Analysis.		
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization		

Ana bileşen faktörü analizi (Kaiser Normalizasyonlu Varimax) 17 madde üzerinden yapılmıştır. Kaiser–Meyer–Olkin ölçümü, KMO= 0,848 analizin örnekleme

yeterliliğini doğrulamıştır. Bileşendeki iki faktör varyansın %46,348'ini açıklamıştır. Birinci faktör; kurumsal (strateji ve politika) ve ikinci faktör; Ekonomik teşviklerdir. Tablo 4.10, döndürmeden sonra faktör yüklerini göstermektedir. Sonuçlar ölçeğin geçerli olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.11. Ekonomik teşvikler , kurumsal strateji ve politika ölçeği için güvenilirlik analizi

Güvenilirlik İstatistikleri		
Cronbach's Alpha	Standartlaştırılmış Maddelere Dayanan Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
.882	.882	17

Tablo 4.11 ekonomik teşvikler , kurumsal strateji ve politika Ölçeği için Güvenilirlik Analizini göstermektedir. Ölçek iyi bir güvenilirliğe sahiptir, Cronbach'ın $\alpha = 0,882$. Sonuçlar, ölçeğin belirtilen değişkenin ölçümünde kullanılabileceğini göstermektedir.

4.2.5. Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesi Ölçeği

Bu ölçek 16 maddeden oluşmuş, faktör analizi yapıldıktan sonra, önemsiz görülen 4 maddenin silinmesi ile 12 maddeye indirgenmiştir. Aşağıdaki gibi açıklanabilir:

Tablo 4.12. Bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları

	Yük Değerleri			
	1	2	3	4
Bankanın internet sitesi müşterilere bankacılık hizmetleri sunmaktadır.	,808			
Banka, rekabetçi konumunu destekleyen ve yeni müşteriler çeken benzersiz elektronik hizmetler sunmaktadır.	,882			
Banka, hizmetlerinden yararlanan geniş bir müşteri veri tabanına sahiptir.	,724			
Banka, ileri teknoloji araçlarını kullanarak veri tabanının kalitesini yükseltmeye çalışmaktadır.		,682		
Banka elektronik para transferleri yapmaktadır.		,777		
Sunulan hizmetler, çeşitlilik ve başarıdaki hız özelliği ile kendini göstermektedir.		,677		
Banka elektronik takas sistemini kullanmaktadır.			,717	

Tablo 4.12 devamı

Bankanın kullandığı bilgi ve iletişim teknolojisi, bankacılık hizmetlerinin pazarlanması için dağıtım kanallarının çeşitlendirilmesine katkıda bulunmaktadır.	,843
Kredi kartı ve ATM gibi elektronik bankacılık araçlarının olmaması, müşterinin bankacılık hizmetlerine olan talebini azaltır.	,653
Banka yönetimi, rakiplerine hizmet sağlamada çeşitlilik ve mükemmellik arayışı içindedir.	,782
Banka her zaman müşterilerine sunduğu yeni hizmetler hakkında bilgi verir.	,749
Bankanın modern teknolojiye dayanması, daha büyük karlar elde etmesine olanak sağlar.	,576
Açıklanan Varyans (%)	31,640
Toplam Açıklanan Varyans (%)	65,412
Örneklem Yeterliliğinin Kaiser-Meyer-Olkin Ölçümü	,744
Bartlett'in Küresellik Testi: $\chi^2 (66) = 1044,635, p > .001$	
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization	

Ana bileşen faktörü analizi (Kaiser Normalizasyonlu Varimax) 12 madde üzerinden yapılmıştır. Kaiser–Meyer–Olkin ölçümü, KMO= 0,848 analizin örnekleme yeterliliğini doğrulamıştır. Bileşendeki dört faktör varyansın %65,412'sini açıklamıştır. Faktörler; sırasıyla İnternet Bankacılığı, Veri Transferi Hizmeti, Teknoloji Kullanımı ve Müşteri İlişkileridir. Tablo 4.10, döndürmeden sonra faktör yüklerini göstermektedir. Sonuçlar ölçeğin geçerli olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.13. Bankacılık hizmetlerinin gelişimi ölçeği için güvenilirlik analizi

Güvenilirlik İstatistikleri		
Cronbach's Alpha	Standartlaştırılmış Maddelere Dayanan Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
.799	.801	12

Tablo 4.13 bankacılık hizmetlerinin gelişimi ölçeği için Güvenilirlik Analizi'ni göstermektedir. Ölçek iyi bir güvenilirliğe sahiptir, Cronbach's $\alpha = 0,799$. Sonuçlar, ölçeğin belirtilen değişkenin ölçümünde kullanılabileceğini göstermektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu bölümde çalışma sonucu ulaşılan bulgulara yer verilmiş olup sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenmiştir.

5.1. Çalışma Örnekleminin Sosyo-Demografik Özellikleri

Çalışmanın amaçlarına ulaşmak için çalışma örnekleminin demografik özellikleri; banka adı, cinsiyet, sosyal statü, yaş, eğitim düzeyi, bankacılık alanındaki deneyim yılı ve iş unvanı açısından değerlendirilmiş olup sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenmiştir.

Tablo 5.1'e göre, Ulusal Ticaret Bankası yüzdesi (%22,7) ve Al ejmaa Alarabi Bankası'nın yüzdesi (%10,7) iken çalışma örnekleminin en fazla sayısına sahip olduğundan El Wahdah Bankası'nın en yüksek oranı (%49,8) temsil ettiği açıktır, Ticaret ve Kalkınma Bankası'nın yüzdesi (%7,1) ulaşmışken, Jumhouria Bank (Doğu Bölgesi şubelerinin yönetimi) yüzdesi (% 6,4) ulaşmış, Akdeniz Bankası ise en düşük oranı (%3,3) almıştır, çünkü çalışma örneklemindeki en küçük sayıya sahiptir.

Tablo 5.1. Çalışma örnekleminin bankaya göre dağılımı

Bankanın Adı	Sayı	%
Akdeniz Bankası	10	3,3
Al ejmaa Alarbi Bankası	32	10,7
Jumhouria Bankası (Doğu Bölgesi şubelerinin yönetimi)	19	6,4
Ulusal Ticaret Bankası	68	22,7
Ticaret ve Kalkınma Bankası	21	7,1
Wahda Bankası	149	49,8
Toplam	299	100,0

Tablo 5.2'de gösterildiği gibi, çalışmanın örneklemini erkekler ve kadınlar arasında bölünmüştür. Tablo, kadın yüzdesinin toplam örneklem büyüklüğünün (%26,8)i iken, erkek yüzdesinin (%73,2)'ye ulaştığını göstermektedir. Bu, erkeklerin oranının (%46,4) farkla kadınlardan daha fazla olduğu anlamına gelir.

Tablo 5.2. Çalışma örnekleminin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Erkek	219	73,2
Kadın	80	26,8
<i>Toplam</i>	299	100,0

Tablo 5.3'de gösterildiği gibi, araştırmaya katılanların medeni durumlarını belirlemek için çalışma örneklemini dağıtılmıştır. Tabloda çalışma örnekleminin büyük bir kısmının (%71,6) yüzde ile evli olduğunu, bekarların yüzdesinin ise (%28,4) olduğunu göstermektedir. Bu, evli çalışanların yüzdesinin bekar çalışanların yüzdesinden (%43,4) farkla fazla olduğu anlamına gelir.

Tablo 5.3. Çalışma örnekleminin sosyal statü değişkenine göre dağılımı

Medeni Durum	Sayı	%
Bekar	85	28,4
Evli	214	71,6
<i>Toplam</i>	299	100,0

Tablo 5.4, (26 ila 35 yaş arası) yaş grubunun (% 57,5) oran ile çalışma örnekleminin en yüksek yaşını oluşturduğunu göstermektedir, bunu takip eden yaş grubu ise (%37,1) yüzde ile (36-45 yaş arası) yaş grubu, ondan sonra ise (%5,4) yüzde ile (46 yaşından büyük) yaş grubu gelmektedir. (26 yaşından küçük) gruba gelince ise, incelenen bankalarda çalışan yeni mezunların olmadığına bir göstergesi olarak herhangi bir yüzdeye rastlanmadı.

Tablo 5.4 *Çalışma Örnekleminin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı*

Yaş Düzeyi	Sayı	%
25 yaştan az	-	-
26 - 35 yaş arası	172	57,5
36 - 45 yaş arası	111	37,1
46 yaştan fazla	16	5,4
<i>Toplam</i>	299	100,0

Tablo 5.5, eğitim düzeydeki her seviyenin yüzdesini ve sayısını göstermektedir. Lise olanların yüzdesinin yüksek olduğunu ve bu değişkenin ilk sırasını (%40,1) yüzdenin, ardından (%36,2) yüzde ile lisans derecesi sahiplerinin, ardından ise (%21,4) yüzde ile yüksek lisans derecesine sahip olanların oluşurduğunu görmekteyiz. Son olarak, doktora derecesi sahipleri %2,3 oranındadır. Ortaöğretim sahiplerine herhangi bir yüzde almamıştır, bu da eğitim seviyesinin, örnek üyeler arasında bir miktar tatmin edici olduğunu gösterir ve bu, örneklemin çalışmanın amaçlarına hizmet eden anketin sorularını anlama yeteneği hakkında önceden bir izlenim bırakıyor.

Tablo 5.5 *Çalışma Örneğinin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı*

Eğitim Düzeyi	Sayı	%
Ortaöğretim	-	-
Lise	120	40,1
Lisans derecesi	108	36,2
Yüksek lisans derecesi	64	21,4
Doktora	7	2,3
<i>Toplam</i>	299	100,0

Tablo 5.6, bankacılık alanındaki hizmet döneminin, toplam çalışma örnekleminin (%47,2) yüzdesi ile en üst kategoriyi temsil eden (7-10 yıl arası) olduğunu göstermektedir. (4 ile 6 yıl arasında) bankacılık alanındaki hizmet döneminin yüzdesi

ise toplam çalışma örnekleminin (%29,8)'una sahiptir. Üçüncü kademe toplam çalışma örnekleminin (%18,6)'sı ile (11 ila 15 yıl) arasındır. 15 yıldan fazla olan sürenin yüzdesi, çalışmanın toplam örnekleminin (%3,7)'sidir ve (4) yıldan daha az hizmet süresi ise, çalışma örnekleminin toplamının (% 0,7)'sine sahiptir.

Tablo 5.6. Çalışma örnekleminin bankacılık alanındaki deneyim yılı değişkenine göre dağılımı

Bankacılık alanındaki deneyim	Sayı	%
0-3 yıl	2	0,7
4-6 yıl	89	29,8
7-10 yıl	141	47,2
11-15 yıl	56	18,6
15 yıldan fazla	11	3,7
<i>Toplam</i>	299	100,0

Tablo 5.7'de, finans işleri biriminde çalışanların yüzdesinin, çalışmanın toplam örnekleminin %25,8'ini teşkil ettiğini, ardından %23 yüzde ile İK Biriminde çalışan personelin geldiğini göstermektedir. Bölüm başkanları çalışma örnekleminin %6 . E-kart işlemleri ve bankacılık işlemleri biriminde çalışanların oranı sırasıyla %8,4 ve %8'e ulaşmıştır. Krediler biriminde çalışan personel yüzdesi %4,7 iken, riskli işler biriminde çalışan personel yüzdesi %4 olmuştur. . Eğitim işleri biriminde çalışan personel yüzdesi %2'ye ulaşmıştır. Son olarak, cari hesaplar biriminde çalışanların yüzdesi, çalışmanın toplam örnekleminin %1'ini oluşturmaktadır.

Tablo 5.7. Çalışma örnekleminin iş unvanı değişkenine göre dağılımı

İş ünvanı	Sayı	%
Daire başkanı	18	6
İnsan kaynakları departmanı çalışanı	69	23,1
Finans departmanı çalışanı	77	25,8
Risk departmanı çalışanı	12	4,0
Kredi birimi çalışanı	14	4,7
E-kart işleri birimi çalışanı	25	8,4
Bankacılık işlemleri biriminde çalışan	24	8,0
Eğitim işleri biriminde çalışan	6	2,0
Cari hesap işleri biriminde çalışan	3	1,0
<i>Toplam</i>	299	100,0

5.2. Hipotezlerin Testi

Çalışmanın hipotezleri ve hipotezlerin test edilmesinde yararlanılan analizler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 5.8. Çalışmanın hipotezi ve kullanılan analizler

Hipotez	Yararlanılan Analiz
H1: Bilgi ekonomisi ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında anlam bir ilişki vardır.	Korelasyon Analizi
H1a: Beşeri sermaye yatırımı ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında ilişki vardır.	
H1b: Enformasyon ve iletişim teknolojisi ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında ilişki vardır.	
H1c: Ar-Ge ve inovasyon ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında ilişki vardır.	
H1d: Ekonomik teşvikler , kurumsal strateji ve politika ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında ilişki vardır.	Regresyon Analizi
H2: Bilgi ekonomisi bankacılık hizmetlerinin gelişimini etkilemektedir.	
H2a: Beşeri sermaye yatırımının bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	
H2b: Enformasyon ve iletişim teknolojilerinin bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	
H2c: Ar-Ge ve inovasyonun bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	ANOVA Scheffe Testi
H2d: Ekonomik teşvikler, kurumsal strateji ve politika bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	
H3: Bankalar arasında bilgi ekonomisinde ve bankacılık hizmetlerinin gelişiminde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar vardır.	
H3a: Bankalar arasında beşeri sermaye yatırımında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar vardır.	
H3b: Bankalar arasında enformasyon ve iletişim teknolojilerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar vardır.	
H3c: Bankalar arasında Ar-Ge ve inovasyon algısında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar vardır.	
H3d: Bankalar arasında ekonomik teşvikler, kurumsal strateji ve politikada istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar vardır.	
H3e: Bankalar arasında bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar vardır.	

5.2.1. Bilgi Ekonomisi ve Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimi Arasındaki İlişki

Bilgi ekonomisinin boyutları ile bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek için Pearson Korelasyon analizi yapılmış olup, analiz sonuçları aşağıdaki gibidir.

Tablo 5.9. Çalışma alt değişkenlerinin tanımlayıcı istatistikleri

	Ortalama	Std. Sapma	N
Bilgi ve Beceriler	3,0238	,84567	299
Eğitim	2,9271	,85116	299
IT Altyapısı	2,6176	,88308	299
Tepki Hızı	2,8071	,91489	299
Hizmetlere Erişim	2,7703	,85793	299
Araştırma ve Geliştirme	2,7425	,78994	299
İnovasyon	2,9324	,83472	299
Kurumsal Strateji Ve Politika	3,0368	,84755	299
Ekonomik Teşvikler	2,6708	,71113	299
İnternet Bankacılığı	2,6343	,90409	299
Veri Aktarım Hizmeti	2,7625	,85165	299
Teknoloji Kullanımı	2,8417	,90869	299
Müşteri İlişkileri	2,8406	,85935	299

Tablo 5.9 çalışma alt değişkenlerinin tanımlayıcı istatistiklerini göstermektedir. En yüksek ortalama değer ($M = 3,036$, $SD = .85$) Ekonomik teşvikler ve kurumsal rejimde Kurumsal Rejim (Kurumsal Politika) için kaydedilmiş iken, en düşük ortalama değer ise ($M = 2,617$, $SD = .883$) Bilgi ve İletişim Teknolojilerinde BT Altyapısı için kaydedilmiştir.

Tablo 5.10 devamı

12-	Teknoloji Kullanımı	Pearson Korelasyonu	,509**	,488**	,279**	,406**	,444**	,492**	,522**	,514**	,539**
		Sig. (2-tarafli)	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001
		N	299	299	299	299	299	299	299	299	299
13-	Müşteri İlişkileri	Pearson Korelasyonu	,535**	,474**	,411**	,410**	,459**	,462**	,506**	,462**	,511**
		Sig. (2-tarafli)	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001
		N	299	299	299	299	299	299	299	299	299

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (2-tarafli).

Tablo 5.10 bilgi ekonomisinin alt değişkenleri ile bankacılık hizmetlerinin gelişiminin alt değişkenleri arasındaki korelasyonu göstermektedir. Bilgi ekonomisinin tüm alt değişkenleri, bankacılık hizmetlerinin gelişiminin alt değişkenleri ile pozitif ve anlamlı ilişkiye sahiptir. Korelasyonlar .279 ile .709 aralığında, $n = 299$, $p < .001$ 'dir. Bilgi ekonomisinin alt boyutları ile bankacılık hizmetlerinin alt boyutları arasındaki ilişkiyi Tablo 5.11 ve Tablo 5.12'deki gibi özetleyebiliriz.

Tablo 5.11. Çalışmanın ana değişkenlerinin tanımlayıcı istatistikleri

	Ortalama	Std. Sapma	N
Bankacılık hizmetlerinin gelişimi	2,7698	.62641	299
Beşeri sermayeye yatırım	3,0070	.78286	299
Enformasyon ve iletişim teknolojisi	2,7826	.70786	299
Ar & Ge' ve inovasyon	2,8155	.72746	299
Ekonomik teşvikler , kurumsal strateji ve politika	2,8430	.67745	299

Tablo 5.11 çalışmanın değişkenlerinin tanımlayıcı istatistiklerini göstermektedir. En yüksek ortalama değer ($M = 3.007$, $SD = .782$) beşeri sermaye yatırımında, en düşük ortalama değer ise ($M = 2.76$, $SD = .626$) bankacılık hizmetlerinin gelişiminde kaydedilmiştir.

Tablo 5.12. Bilgi Ekonomisinin temel değişkenleri ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasındaki ilişkiler

		1	2	3	4	5
1- Bankacılık hizmetlerinin gelişimi	Pearson Korelasyonu	1				
	Sig. (2-taraflı)					
	N	299				
2- Beşeri sermayeye yatırım	Pearson Korelasyonu	.770**	1			
	Sig. (2-taraflı)	.001				
	N	299	299			
3-Enformasyon ve iletişim teknolojisi	Pearson Korelasyonu	.704**	.642**	1		
	Sig. (2-taraflı)	.001	.001			
	N	299	299	299		
4- Ar & Ge' ve inovasyon	Pearson Korelasyonu	.783**	.768**	.656**	1	
	Sig. (2-taraflı)	.001	.001	.001		
	N	299	299	299	299	
5- Ekonomik teşvikler & kurumsal strateji ve politika	Pearson Korelasyonu	.802**	.771**	.680**	.766**	1
	Sig. (2-taraflı)	.001	.001	.001	.001	
	N	299	299	299	299	299
**. Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (2-taraflı).						

Tablo 5.12 çalışmanın değişkenleri arasındaki Pearson Korelasyonunu göstermektedir. Tüm çalışma değişkenleri pozitif ve anlamlı şekilde ilişkilidir. Güçlü korelasyonlar .642 ve .802, $n = 299$, $p < .01$ arasında değişmiştir. Hipotez; H1a, H1b, H1c ve H1d'nin hepsi kabul edilmiştir, bu nedenle H1 tamamıyla kabul edilir.

5.2.2. Bilgi Ekonomisinin Bankacılık Hizmetlerinin Gelişimi Üzerindeki Etkisi

Bilgi ekonomisinin dört değişkeninin bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerindeki etkisini test etmek için Regresyon analizinden faydalanılmış olup, sonuçlar aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 5.13. Bilgi ekonomisinin bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerine etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	R ²	F	β	T	p	DW
Bankacılık hizmetlerinin gelişimi	Beşeri Sermaye Yatırımı	.748	218.245***	.206	4.002	.000	1.847
	Enformasyon ve İletişim Teknolojisi			.184	4.368	.000	
	Ar & Ge'de İnovasyon			.260	5.033	.000	
	Ekonomik Teşvikler & kurumsal strateji ve politika			.320	6.041	.000	

***p<0.001

Tablo 5.13 regresyon analizinin bir özetini göstermektedir. Beşeri Sermayeye Yatırım, Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Ar-Ge'de İnovasyon , Ekonomik Teşvikler , kurumsal strateji ve politika, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde istatistiksel olarak önemli belirleyicilerdir, beta değerleri (beta = sırasıyla .184, .206, .260 ve .320, $p < .001$). Model tarafından açıklanan toplam varyans %74.8, $F(4, 294) = 218.245$, $p < .001$ olduğundan H2a, H2b, H2c ve H2d hipotezleri ve H2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5.14 devamı

Ticaret ve Kalkınma	21	2.9683	.47688	.10406	2.7512	3.1853	1.67	4.08
Al Wahda	149	2.7232	.62333	.05107	2.6222	2.8241	1.33	4.25
Toplam	299	2.7698	.62641	.03623	2.6985	2.8411	1.33	4.25

Tablo 5.14 beş çalışma değişkenindeki Banka grupları için tanımlayıcı istatistikleri göstermektedir. En yüksek ortalama değer (3.47), JumhouriaBank grubunda Beşeri Sermaye Yatırımlarında gözlenmiştir. En düşük ortalama değer ise (2.63) ekonomik teşvikler ve kurumsal rejimde Al ejmaa Alarabi Bankası grubunda gözlenmiştir.

Tablo 5.15. ANOVA

		Kareler Toplamı	df	Ortalama kare	F	Sig.
Beşeri sermayeye yatırım	Gruplar Arasında	10.701	5	2.140	3.647	.003
	Grup İçinde	171.933	293	.587		
	Toplam	182.634	298			
Enformasyon ve iletişim teknolojisi	Gruplar Arasında	3.287	5	.657	1.319	.256
	Grup İçinde	146.029	293	.498		
	Toplam	149.316	298			
Ar & Ge' ve inovasyon	Gruplar Arasında	5.601	5	1.120	2.158	.059
	Grup İçinde	152.101	293	.519		
	Toplam	157.702	298			
Ekonomik teşvikler & kurumsal strateji ve politika	Gruplar Arasında	6.870	5	1.374	3.100	.010
	Grup İçinde	129.892	293	.443		
	Toplam	136.762	298			
Bankacılık hizmetlerinin gelişimi	Gruplar Arasında	3.796	5	.759	1.966	.084
	Grup İçinde	113.136	293	.386		
	Toplam	116.932	298			

Bilgi ekonomisindeki değişkenliği ve bankalar arasında bankacılık hizmetlerinin gelişimini karşılaştırmak için tek yönlü bir ANOVA yapılmıştır. Beşeri sermaye yatırımında bankalar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır, $F(5, 293) = 3.647$, $p = .003$, eta kare = .06 orta düzeyde bir etkiye işaret ediyor (Cohen's (1988, pp. 284–7). H3a hipotezi kabul edilmiştir. Enformasyon ve İletişim Teknolojilerinde bankalar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır, $F(5, 293) = 1.319$,

$p = .256$, eta kare = .02 küçük bir etkiye işaret etmektedir (Cohen's (1988, pp. 284–7). H3b hipotezi reddedilmiştir. Ar-Ge'de inovasyonda bankalar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır, $F(5, 293) = 1.966$, $p = .084$, eta kare = .03 küçük bir etkiye işaret etmektedir (Cohen's (1988, pp. 284–7). H3c hipotezi reddedilmiştir. Ekonomik teşvikler , kurumsal strateji ve politika açısından bankalar arasında istatistiksel olarak anlamlı orta düzeyde bir fark vardır, $F(5, 293) = 3.100$, $p = .010$, eta kare = .05 küçük bir etkiye işaret etmektedir (Cohen's (1988, pp. 284–7). H3d hipotezi kabul edilmiştir.

Bankalar arasında bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır, $F(5, 293) = 2.158$, $p = .059$, eta kare = .04 küçük bir etkiye işaret etmektedir (Cohen's (1988, pp. 284–7). H3e hipotezi reddedilmiştir. Dolayısıyla H3 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

ANOVA testi, bankalar arasında beşeri sermaye yatırımlarında istatistiksel olarak önemli farklılıklar gösterdiğinden, bankalar arasında ekonomik teşvikler ve kurumsal rejim açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar vardır, bu nedenle bu farklılıkların olduğu bankaların tanımlanması gerekir. Çoklu karşılaştırmalar yapılarak banka grupları arasındaki farkın tam olarak nerede olduğunu belirlemek için bir Post-hoc testi uyguladı.

Tablo 5.16. Çoklu karşılaştırmalar (Scheffe Testi)

Bağımlı Değişken	(I)bankanın adı	(J) bankanın adı	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.	95% Güven Aralığı Alt Sınır	Üst Sınır
Beşeri Sermaye Yatırımı	Akdeniz	Al ejmaa Alarabi	.51607	.27752	.630	-.4137-	1.4458
		Jumhouria	-.14135-	.29927	.999	-	.8613
		Ulusal Ticaret	.52710	.25944	.532	-.3421-	1.3963
		Ticaret ve Kalkınma	.04966	.29432	1.000	-.9364-	1.0357
	Al ejmaa Alarabi	Al Wahda	.34056	.25024	.869	-.4978-	1.1789
		Akdeniz	-.51607-	.27752	.630	-	.4137
		Jumhouria	-.65742-	.22186	.122	-	.0859
		Ulusal Ticaret	.01103	.16422	1.000	-.5391-	.5612
		Ticaret ve Kalkınma	-.46641-	.21513	.455	-	.2543
	Jumhouria	Al Wahda	-.17552-	.14925	.926	-.6755-	.3245
		Akdeniz	.14135	.29927	.999	-.8613-	1.1440
		Al ejmaa Alarabi	.65742	.22186	.122	-.0859-	1.4007
		Ulusal Ticaret	.66845*	.19878	.048	.0025	1.3344
	Ulusal Ticaret	Ticaret ve Kalkınma	.19101	.24254	.987	-.6216-	1.0036
		Al Wahda	.48191	.18661	.250	-.1433-	1.1071
		Akdeniz	-.52710-	.25944	.532	-	.3421
		Al ejmaa Alarabi	-.01103-	.16422	1.000	-.5612-	.5391
	Ticaret ve Kalkınma	Jumhouria	-.66845-*	.19878	.048	-	-.0025-
		Ticaret ve Kalkınma	-.47744-	.19124	.287	-	.1633
		Al Wahda	-.18654-	.11211	.735	-.5621-	.1890
		Mediterranean	-.04966-	.29432	1.000	-	.9364
Ekonomik teşvikler & kurumsal strateji ve politika	Akdeniz	Al ejmaa Alarabi	.46641	.21513	.455	-.2543-	1.1871
		Jumhouria	-.19101-	.24254	.987	-	.6216
		Ulusal Ticaret	.47744	.19124	.287	-.1633-	1.1181
		Al Wahda	.29090	.17855	.753	-.3073-	.8891
	Al Wahda	Akdeniz	-.34056-	.25024	.869	-	.4978
		Al ejmaa Alarabi	.17552	.14925	.926	-.3245-	.6755
		Jumhouria	-.48191-	.18661	.250	-	.1433
		Ulusal Ticaret	.18654	.11211	.735	-.1890-	.5621
	Akdeniz	Ticaret ve Kalkınma	-.29090-	.17855	.753	-.8891-	.3073
		Al ejmaa Alarabi	.43051	.24122	.672	-.3776-	1.2386
		Jumhouria	-.08700-	.26012	1.000	-.9585-	.7845
		Ulusal Ticaret	.30692	.22550	.869	-.4486-	1.0624
	Al ejmaa Alarabi	Ticaret ve Kalkınma	-.13137-	.25582	.998	-.9884-	.7257
		Al Wahda	.24197	.21750	.941	-.4867-	.9706
		Akdeniz	-.43051-	.24122	.672	-	.3776
		Jumhouria	-.51751-	.19284	.210	-	.1285
	Akdeniz	Ulusal Ticaret	-.12359-	.14273	.980	-.6018-	.3546

Tablo 5.16 devamı

	Ticaret ve Kalkınma	-.56189-	.18699	.112	-1.1883-	.0646
Jumhouria	Al Wahda	-.18855-	.12973	.833	-.6232-	.2461
	Akdeniz	.08700	.26012	1.000	-.7845-	.9585
		.51751	.19284	.210	-.1285-	1.1636
	Al ejmaa Alarabi					
Ulusal Ticaret	Ulusal Ticaret	.39392	.17278	.394	-.1849-	.9728
	Ticaret ve Kalkınma	-.04438-	.21081	1.000	-.7507-	.6619
	Al Wahda	.32896	.16220	.534	-.2144-	.8724
	Akdeniz	-.30692-	.22550	.869	-1.0624-	.4486
Ticaret ve Kalkınma	Al ejmaa Alarabi	.12359	.14273	.980	-.3546-	.6018
	Jumhouria	-.39392-	.17278	.394	-.9728-	.1849
	Ticaret ve Kalkınma	-.43829-	.16622	.228	-.9952-	.1186
	Al Wahda	-.06495-	.09744	.994	-.3914-	.2615
Al Wahda	Akdeniz	.13137	.25582	.998	-.7257-	.9884
	Al ejmaa Alarabi	.56189	.18699	.112	-.0646-	1.1883
	Jumhouria	.04438	.21081	1.000	-.6619-	.7507
	Ulusal Ticaret	.43829	.16622	.228	-.1186-	.9952
	Al Wahda	.37334	.15520	.330	-.1466-	.8933
	Akdeniz	-.24197-	.21750	.941	-.9706-	.4867
	Al ejmaa Alarabi	.18855	.12973	.833	-.2461-	.6232
	Jumhouria	-.32896-	.16220	.534	-.8724-	.2144
	Ulusal Ticaret	.06495	.09744	.994	-.2615-	.3914
	Ticaret ve Kalkınma	-.37334-	.15520	.330	-.8933-	.1466

*. Ortalama fark 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Scheffe testi kullanılarak yapılan post-hoc karşılaştırmaları, tablo 5.16’te, Beşeri Sermaye Yatırımında, Jumhouria Bank grubu için ortalama puanın ($M = 3.47$, $SD = .38$) Ulusal Ticaret Banka grubunun puanında ($M = 2.80$, $SD = .84$), $p < 05$ önemli ölçüde farklı olduğunu göstermiştir.

Tek yönlü ANOVA yapıldığında, bankalar arasındaki ekonomik teşvikler ve kurumsal rejimde istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmasına rağmen, Scheffe testi kullanılarak yapılan post-hoc karşılaştırmaları, tablo 5.15’te, bankalar arasında ekonomik teşvikler & kurumsal strateji ve politika istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını göstermiştir. Bu nedenle, H3d hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

ALTINCI BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmanın amacı, bilgi ekonomisinin bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesindeki rolünü belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda Libya'da bir grup ticari banka üzerine bir çalışma yapılmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgular ve analiz sonuçlarına ilişkin değerlendirmeler aşağıdaki gibi özetlenmiştir.

Çalışma, Ulusal Ticaret Bankası'nın yüzdesi (%22,7) ve Al ejmaa Alarabi Bankası'nın yüzdesi (%10,7) iken çalışma örnekleminin en fazla sayısına sahip olduğundan Al Wahdah Bankası'nın en yüksek oranı (%49,8) temsil ettiğini göstermiştir. Ticaret ve Kalkınma Bankası'nın yüzdesi (%7,1), Jumhouria Bankası'nın (Doğu Bölgesi şubelerinin yönetimi) yüzdesi (%6,4), Akdeniz Bankası ise çalışma örnekleminin en küçük sayısına sahip olduğundan en düşük yüzdeye (%3,3)'e ulaşmıştır. Ayrıca, çalışmanın örneklemini erkekler ve kadınlar arasında dağıtılmış, sonuçlar örneklemin çoğunluğunun (%73,2) yüzde ile erkekler olduğunu, kadınların ise (%26,8) yüzdeye ulaştığını göstermiştir. Bu, erkeklerin oranının (%46,4) farkla kadınlardan daha fazla olduğu anlamına gelir. Çalışma örnekleminin çoğunluğunun evli olduğunu, bunun performanslarına olumlu yansiyabilecek sosyal istikrara sahip olduklarını göstermektedir. Evli olanların yüzdesi (%71,6) iken, bekarların yüzdesi toplam büyüklüğün (%28,4)'üne ulaşmaktadır. Bu, evli çalışanların oranının bekar çalışanların oranından (%43,4) oranından büyük olduğunu göstermektedir. Çalışmadan, (26 ila 35 yaş arası) yaş grubunun çalışma örnekleminin en yüksek yaşını oluşturduğunu, yüzdesinin (%57,5)'e ulaştığını, ardından (%37,1) yüzde ile (36 ila 45 yaş arası) yaş grubunun geldiğini, bunu takiben (%5,4) yüzde ile (46 yaş üstü) yaş grubunun takip ettiğini, (26 yaşından küçük) yaş grubuna gelince ise çalışma kapsamındaki bankalarda çalışan yeni mezunların olmadığını gösterir mahiyette bu gruba ait herhangi bir yüzde elde edilmediğini anlaşılmaktadır. Eğitim seviyesine gelince, lise olanların yüzdesinin yüksek olduğunu ve bu değişkenin ilk sırasını (%40,1) yüzde ile işgal ettiğini, ardından (%36,2) yüzde ile lisans derecesinin geldiğini, yüksek lisans sahiplerinin yüzdesinin ise (%21,4) olduğunu belirledik. Son

olarak, doktora derecesi sahipleri ise %2,3 orana sahiptir. Ortaöğretim sahipleri herhangi bir yüzde almamışlardır, bu da çalışma örneği için eğitim seviyesinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ayrıca, çalışma, bankacılık alanındaki (7 ila 10 yıl) hizmet süresinin, üst kategoriye temsil ettiğini ve toplam çalışma örnekleminin (%47.2) yüzdesine ulaştığını göstermektedir. Bankacılık alanında deneyim yılı sayısı (4 ile 6 yıl arasında) olan grup ise çalışma örnekleminin toplamının (%29,8) yüzdesine sahip olmuştur. (11 ila 15 yıl arasında) deneyim süresi ise (%18.6) yüzde ile listenin üçüncü sırasında yer almaktadır. 15 yıldan fazla deneyim süresi yüzdesi, çalışmanın toplam örnekleminin (%3.7)'si iken, (4) yıldan daha az hizmet süresi ise çalışma örneğinin toplamının (%0.7) yüzdesine sahip olmuştur. Bunların hepsi çalışma örneklemini üyelerinin bankacılık alanında yeterli deneyime sahip olduğunu göstermektedir. Çalışma, örneklemdaki üyelerin çoğunun, %57 oran ile çeşitli bölümlerde çalıştıklarını, yöneticilerin, yönetim kurulu başkanları ve yönetim kurulu üyelerinin yüzdesinin ise %23,1 olarak tespit edildiğini göstermiş ve çok meşgul oldukları için araştırmacı çok sayıda kişiyle iletişim kurulamamıştır.

Çalışmada bağımlı değişkenle ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişki Pearson Korelasyon analizi ile ortaya konulmuştur. Bilgi ekonomisinin alt değişkenleri ile bankacılık hizmetlerinin gelişiminin alt değişkenleri arasındaki ilişkileri analiz etmek için elde edilen sonuçlar, bilgi ekonomisinin tüm alt değişkenlerinin, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesindeki alt değişkenlerle pozitif ve anlamlı şekilde ilişkili olduğunu göstermiştir. Korelasyonlar .279 ile .709, $n = 299$, $p < .001$ arasında değişmekteydi. Ayrıca, bilgi ekonomisinin temel değişkenleri arasındaki ilişkiyi bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi açısından analiz ettiğimizde, çalışma, tüm çalışma değişkenlerinin pozitif ve anlamlı bir şekilde ilişkili olduğunu göstermiştir. Güçlü korelasyonlar .642 ve .802, $n = 299$, $p < .01$ arasında değişmiştir. Hipotezler; H1a, H1b, H1c, ve H1d'nin tamamı kabul edilir, bu nedenle H1 tamamen kabul edilmiştir. Ayrıca, çalışma değişkenlerinin tanımlayıcı istatistiklerine göre, beşeri sermaye yatırımı için en yüksek ortalama değer ($M = 3.007$, $SD = .782$) kaydedilmişken, bankacılık hizmetlerinin gelişimi için en düşük ortalama değer ($M = 2,76$, $SD = .626$) kaydedilmiştir. Buna göre olumlu bir korelasyon, beşeri sermayeye yatırım ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında güçlü bir ilişki olduğunu gösterir. Beşeri sermayeye daha fazla yatırım yapılması bankacılık hizmetlerinin

geliştirilmesine neden olacaktır. BİT'ler ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasındaki pozitif korelasyon ilişkisinin varlığı, bankacılık hizmetlerinin gelişimine katkıda bulunacaktır. Araştırma ve geliştirme operasyonlarında inovasyon ile bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi arasında pozitif bir ilişki vardır, yani bankacılık hizmetleri alanındaki araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin artması, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesine katkıda bulunan yeni fikirlerin yaratılmasına yol açmıştır. Ekonomik teşvikle, kurumsal strateji ve politika ile bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında ekonomik teşviklerin artırılması ve bankaların kurumsal sisteminin daha esnek hale getirilmesi anlamında pozitif bir ilişki vardır, yeni fikirlerle uğraşırken tüm bunlar bankacılık hizmetlerinin gelişmesine yol açacaktır.

Regresyon analizi sonuçları aracılığı ise bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerine olan etkisi belirlenmiştir. Beşeri sermaye yatırımı, enformasyon ve iletişim teknolojileri, Ar-Ge'de inovasyon ve ekonomik teşvikler ve kurumsal rejimin, bankacılık hizmetlerinin gelişiminin istatistiksel olarak önemli belirleyicileri olduğunu göstermiştir. Beta değerleri (beta = sırasıyla .184, .206, .260 ve .320, $p < .001$). Model tarafından bir bütün olarak açıklanan toplam varyans %74.8, $F(4, 294) = 218.245$, $p < .001$ idi. Sonuçlar, H2a, H2b, H2c ve H2d hipotezlerine destek sağladığından, H2 tamamen desteklenmektedir. Dolayısıyla, bilgi ekonomisinin bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerindeki güçlü etkisinin varlığına ilişkin hipotezler doğrulanmıştır.

Bankalar arasındaki bilgi ekonomisi ve bankacılık hizmetlerinin gelişimindeki farklılıklar ile ilgili olarak. Tek yönlü ANOVA testi sonuçları, bankalar arasında Beşeri Sermaye Yatırımında istatistiksel olarak anlamlı ortalama fark olduğunu göstermiştir, $F(5, 293) = 3.647$, $p = .003$, eta kare = .06, orta bir etki olduğunu gösterir. Bu yüzden H3a hipotezi kabul edilmiştir. Enformasyon ve iletişim teknolojilerinde bankalar arasındaki farka gelince ise, analizin sonucu, bankalar arasında enformasyon ve iletişim teknolojileri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını göstermiştir, $F(5, 293) = 1.319$, $p = .256$, eta kare = .02 küçük bir etki göstermektedir. Bu nedenle, H3b hipotezi reddedilmiştir. Ayrıca, Ar & Ge'de yenilikçilik açısından bankalar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır, $F(5, 293) = 1.966$, $p = .084$, eta kare = .03 küçük bir etkiye işaret etmektedir. Dolayısıyla, H3c hipotezi reddedilmiştir. Ancak, bankalar arasında ekonomik teşvikler, kurumsal

strateji ve politika açısından istatistiksel olarak anlamlı ortalama bir fark tespit edilmiştir, $F(5, 293) = 3.100$, $p = .010$, eta kare = .05 küçük bir etki olduğunu göstermektedir. Bu nedenle H3d hipotezi kabul edilmiştir. Son olarak, bankalar arasında bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır, $F(5, 293) = 2.158$, $p = .059$, eta kare = .04 küçük bir etkiye işaret etmektedir. Böylece, H3e hipotezi reddedilmiştir. Bu bölüm temelinde H3 kısmen desteklenmektedir. Önceki hipotezin sonuçlarına dayanarak, bankaların Ar & Ge’de inovasyon, BİT ve sağladıkları bankacılık hizmetleri seviyesi açısından farklılık göstermediği açıktır, tek fark beşeri sermayeye, ekonomik teşviklere, kurumsal strateji ve politika yatırım yapmaktır. Bu nedenle, bu bankalardan hangisinin özellikle beşeri sermaye yatırımı, ekonomik teşvikler, kurumsal strateji ve politika açısından farklı olduğunu bilmek için Post-Hoc testi yapıldı. Post-hoc testinin sonucu, beşeri sermaye yatırımında Jumhouria Bankası grubunun ortalama puanının ($M = 3.47$, $SD = .38$) Ulusal Ticari Banka grubunun puanından ($M = 2.80$, $SD = .84$) önemli ölçüde farklı olduğunu göstermiştir, $p < .05$. Bu, çalışanların bilgi birikimi ve etkinliği ve bankanın bankacılık hizmetlerini geliştirmek için sağladığı eğitim programları açısından Jumhouria Bank’taki beşeri sermayeye yapılan yatırımın Ulusal Ticaret Bankasından farklı olduğunu göstermektedir.

Bankalar arasındaki ekonomik teşvikler, kurumsal strateji ve politika farkı ile ilgili olarak, tek yönlü ANOVA, bankalar arasındaki ekonomik teşvikler, kurumsal strateji ve politika istatistiksel olarak anlamlı ortalama bir fark olduğunu belirtmiş, post-hoc testi ise bankalar arasındaki ekonomik teşvikler, kurumsal strateji ve politika istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını göstermiştir. Bu nedenle, H3d hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Bu, bankaların ekonomik teşvikler ve banka içindeki kurumsal strateji ve politika açısından farklı olmadığını göstermektedir. Araştırmacı tarafından benimsenen tüm literatür incelemeleri çoğunlukla bilgi ekonomisinin boyutları ile ayrı ayrı ilgilenmekte, ve (ilgili boyutun) bankacılık hizmetlerinin kalitesinin iyileştirilmesi bağlamında bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerindeki veya genel olarak finans sektörünün gelişmesi üzerindeki etkisini ele almaktadır.

Crisculio ve Martin (2004), bilgi ekonomisinin tüm ekonomik sektörlerin tümünün büyümesini etkilemede oynadığı role odaklanmıştır. Çalışmada sonuç olarak, bilgi

ekonomisinin araştırma ve geliştirmeye yönelik harcamaları artırmaya odaklanarak ekonomik sektörlerin tamamının büyümesini etkilemede oynadığı rolün önemi belirtildi. Bu çalışma, araştırma ve geliştirmeye yönelik artan harcamaların ana ekonomik sektörlerden biri olarak bankacılık sektörünün büyümesine katkıda bulunacağı prensibinde mevcut çalışma ile tutarlıdır. Albarodi (2005), (çalışmasını) bilgi ekonomisinin standartlarını belirlemeye ve elektronik bankaların çalışmalarını kolaylaştırmak için bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmelerden nasıl yararlanılacağına temellendirmiştir. Çalışmasında uygun bir teknolojik ortamın elektronik bankaların çalışmalarını kolaylaştıracağına işaret etmiştir. Çalışma, bankaların hizmetlerini geliştirme çalışmalarının başarısının uygun bir teknolojik ortam gerektirdiği bağlamında mevcut çalışma ile bağdaşmaktadır.

Irina (2009), bilgi tabanlı ekonomide elektronik bankalar tarafından sağlanan en önemli hizmetleri belirlemeyi amaçlamıştır. Bu çalışmada teknolojik inovasyonların/yeniliklerin, elektronik bankalara birçok bankacılık hizmetlerini sağlamada yardımcı olduğu sonucuna varıldı. Çalışmanın sonucu Albarodi'nin çalışması (2005) ile tutarlıdır ve aynı zamanda inovasyon/yenilik ve bankacılık hizmetlerinin gelişimi arasında olumlu bir ilişki gösteren mevcut çalışmanın sonucu ile tutarlıdır. Mohamed'in çalışması (2011), finansal hizmetlerde bilgi ekonomisi ve inovasyon/yenilik kavramını birbirine bağlamaya çalıştı ve sonuçları, finansal hizmetler sektörünün büyümesi ile bilgi ekonomisi arasında bir ilişki olduğunu gösterdi. Bu sonuç, mevcut çalışmanın sonucuna benzerdir.

Beşir (2012) bilgi ekonomisinin bankaların rekabet avantajını elde etmedeki ve bankaların hizmet kalitesini artırmadaki katkısını belirlemeyi amaçlamıştır. Bu çalışmada, mevcut çalışmadan farklı bir yaklaşım takip edilmiştir. Ticari bankaların finansal verimlilik ve teknoloji eksikliği nedeniyle rekabet avantajı elde edemedikleri sonucuna varıldığı için, bu çalışma mevcut çalışma ile uyumlu değildir. Al-Salaymeh (2013), bilgi ekonomisinin boyutlarından biri olarak bankacılık inovasyonu ve yaratıcılığı üzerine odaklanmıştır. Ticari bankalarda belirli bir yaratıcılık ve inovasyon/yenilik düzeyinin varlığının bankacılık hizmetleri düzeyi üzerinde bir etkisi olduğu sonucuna varılmış olup, dolayısı ile bu sonuç mevcut çalışmanın sonucu ile tutarlıdır. Achimba vd. (2014) bilgi ekonomisinin boyutlarından birine, yani

teknolojiye odaklanmışlar ve ticari bankalarda inovasyon/yenilik üzerindeki etkisini belirlemeye çalışmışlardır. Çalışma, teknolojinin hızlı ve farklı hizmetler sağlama konusunda önemli bir role sahip olduğu sonucuna varmıştır. Bu sebeple bu sonuç mevcut çalışmanın sonuçları ile tutarlıdır.

Simplice (2014), finans sektörü üzerindeki etkilerini belirlemek için bilgi ekonomisinin dört boyutunu kullanmıştır. Çalışma, eğitim ve inovasyonun/yeniliğin finans sektörünün gelişimi üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu göstermiştir. Bu nedenle, bu sonuç mevcut çalışmanın sonucu ile örtüşmez. Ayrıca, bu çalışmanın sonuçları, bilgi teknolojisi, ekonomik teşvikler ve kurumsal sistemin finans sektörünün gelişimi üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir, bu nedenle bu sonuç mevcut çalışmanın sonuçları ile örtüşmektedir. Joana vd. (2014) teknolojik inovasyonun/yeniliğin bankacılık hizmetleri üzerindeki temel etkilerinin analizini yapmıştır. Sonuçlar, bilgi teknolojisinin bankacılık sektörünün modernizasyonu ve geliştirilmesi için önemli bir araç olduğunu göstermiştir. Bu nedenle, sonuç, Al-Salaymeh'in (2013) sonuçları ile uyumlu olmasına ilaveten inovasyon/yenilik boyutu ve bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerindeki etkisi bağlamında mevcut çalışmanın sonuçlarıyla da tutarlıdır.

Mohamed (2016), bilgi ekonomisinin en önemli göstergelerini ve bunun tüm ekonomik sektörlerin büyümesi üzerindeki etkisini belirlemeye çalışmıştır. Çalışmada, insan sermayesi ve inovasyona/yeniliğe yapılan yatırımın ekonomik sektörlerin büyümesi üzerinde olumlu bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır ve bu mevcut çalışmanın sonucuyla tutarlıdır. Bilgi teknolojileri endeksine gelince, çalışma bu endeksin ekonomik sektörlerin büyümesini olumsuz etkilediğini ortaya koymuştur ve bu mevcut çalışma ve Simplic (2014) sonuçlarıyla uyumlu değildir. Murad (2015), bilgi teknolojisi kullanımının bankacılık hizmetlerinin kalitesi üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamıştır ve bilgi teknolojisinin bankacılık hizmetlerinin kalitesinin gelişmesine katkıda bulunduğunu tespit etmiştir. Bu sonuç, mevcut çalışmanın ve Achimba vd. (2014) çalışmasının sonucu ile örtüşmektedir.

Munjuri vd. (2015), insan sermayesine yatırımın ticari bankaların performansı üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu ve bu yatırımın bankacılık hizmetlerinin

gelişmesine katkıda bulunacağını göstermiştir. Buna göre, bu sonuç, mevcut çalışma ve Mohamed'in (2016) çalışmasının sonucu ile tutarlı idi. Abu-Tahia ve Alawaj (2017), insan sermayesine yapılan yatırımın bankacılık hizmetlerinin kalitesini artırmaya etkisini belirlemeye odaklanmıştır. Bu çalışmanın sonuçları, insan sermayesine yapılan yatırımın bankacılık hizmetlerinin kalitesinin iyileştirilmesi üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu göstermiştir, bu nedenle bu sonuç mevcut çalışmanın ve Munjuri vd. (2015) sonucu ile örtüşmektedir.

Mevcut çalışma ile önceki çalışmalar arasındaki önemli fark, bu çalışmanın Libya'da uygulanan ilk çalışma olması ile sınırlı olabilir. Ayrıca, önceki çalışmaların çoğu bilgi ekonomisinin boyutları ile ayrı ayrı ilgilenmişler ve (ilgili boyutun) finans sektörünün büyümesi veya ekonomik sektörlerin büyümesi üzerindeki etkisini, ya da bankacılık hizmeti kalitesinin gelişimi üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Mevcut çalışma, bilgi ekonomisinin dört boyutu (insan sermayesine yatırım, inovasyon/yenilik, BİT, ekonomik teşvikler ve kurumsal rejim) ve Libya'da bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesindeki rolünü ele almıştır. Bu nedenle, mevcut çalışmadan elde edilen sonuçların Libya'daki bankacılık hizmetlerinin gelişiminin zayıflıklarını ve eksikliklerini belirlemek için kanıt sağlayacağına inanılmaktadır.

Çalışmanın sonuçlarına dayanarak, aşağıdaki önerilerde bulunabiliriz:

1. Çalışma, bilgi ekonomisi ve insan sermayesine yapılan yatırımın bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde etkili bir rol oynadığını, bu nedenle bilgi, beceri, yetkinlikler ve eğitimde temsil edilen ana boyutlara odaklanmanın daha fazla dikkat gerektirdiğini göstermiştir. Bunu başarmak için, Libya bankaları şunları yapmalı:

- ✓ Bankalar, çalışanların bilgisini geliştirmek için gerekli ortamı sağlamaya özen göstermelidir. Bu durum, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesine yardımcı olacak yeni fikirlerin yaratılmasına katkıda bulunacaktır.
- ✓ Bankalar, bilgi birikimi yüksek bir kadroya sahip olmalı ve yeni bankacılık hizmetleri oluşturmaları için onları desteklemelidir.

- ✓ Bankalar, çalışanlarını, çalışma gereksinimleri ve gelecek planlarına göre etkin programlar sunarak gerekli becerileri sağlamaları için eğitmeye istekli olmalıdır.
 - ✓ Bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesine yardımcı olacak yeni fikirlerin oluşturulmasına katkıda bulunmak amacıyla çalışanlar hizmet içi eğitime tabi tutulmalıdır.
 - ✓ Banka ayrıca, çalışanların eğitim faaliyetlerini takip etmek ve uygulamak, bankacılık şartlarına uygun olmasını sağlamak için uygun mekanizmaları bulmalıdır.
 - ✓ Banka yönetimi, personelin ihtiyaç duyduğu eğitim programlarını finanse etmek için bir bütçe ayırmalıdır.
2. Libya bankaları, bankacılık hizmetlerinin gelişimi için bankacılık hizmetlerindeki gelişmeleri yakından takip etmek için bankalardaki BİT altyapısına dikkat ederek enformasyon ve iletişim teknolojilerine odaklanmalıdır. Bankacılığa bilgi teknolojisinin getirilmesine ayak uydurmak için uzun vadeli planlara uyum sağlama ihtiyacının yanı sıra, internetin, ticari bankaların sunduğu yeni bankacılık hizmetlerini duyurmak için bir araç olarak kullanılması, müşterilere yönelik farkındalığın geliştirilmesi ve onları bilişim teknolojilerinin araçlarını bankacılık alanlarında kullanmaya teşvik etmek.
 3. Ar - Ge'de inovasyon, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesine katkıda bulunacaktır. Bu nedenle, Libya bankaları bankacılık hizmetlerinde yeniliği teşvik etmeli ve bu operasyonlara bütçe ayırmalıdır. Ayrıca çalışanlar arasında bilgi ve deneyim alışverişinde bulunmak için araştırma seminerleri düzenlemenin yanı sıra, bankacılık hizmetlerini geliştirmek için onlardan faydalanmak amacıyla bankacılık hizmetlerinde tecrübeli kurumlarla araştırma ilişkileri kurmalıdır.
 4. Çalışma ekonomik teşviklerin bankacılık hizmetlerinin gelişimi üzerinde etkili olduğunu göstermiştir. Bu nedenle, Libya bankaları liyakat ve performans esasına dayalı teşvikler sağlamasına ek olarak bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesine katkıda bulunan yeni fikirler sunduklarında çalışanlara teşvikler sağlamaya odaklanmalıdır.
 5. Gelecekte yapılacak çalışmaların kapsamının geniş tutulması ve nitel araştırma yöntemleri desteklenmesi çalışmaya farklı bir boyut kazandırabilir.

KAYNAKLAR

- Abbas,N .(2016). The role of intellectual capital in achieving organizational innovation study of the case of “AIN TOUTA” cement company. *European Journal of Business and Innovation Research. ALGERIA*, Vol.4, pp.30-57. ISSN 2053-4019(Print), ISSN 2053-4027(Oonline).
- Abdallah,A.A. (2017). Institutional regidam pillars and a role in increasing the level of voluntary disclosure. A field study of a sample of Sudanese banks. *University of El Nilin . GCNU Journal* , Issue 28, Vol 7, ISSN: 1858-6228.
- Abu-alshamat,M .(2012). Trends of knowledge economy in Arab countries. *Damascus University Journal of Economic and Legal Sciences* , Vol 28 (1), PP:591-610.
- Abu Farwa,M.M. (2009). Online Banking Services. First Edition. Amman: *Dar Al Thaqa Publishing and Distribution*.
- Abu-Tahia,B., & Alawaj,N.(2017). The Effect of Human Capital on Improving the Quality of Banking Services (Case Study: Commercial Bank of Yemen). *Amman Arab University Journal for Management Research*, Volume I, Issue I, PP:110-128.
- Acharya,A (2015). Business Process Reengineering in commercial banks : Case study of Andhra bank . *International Journal of Multidisciplinary Advanced Research Trends* , vol(II), Issue 2(3). ISSN : 2349-7408.
- Achimba, C,& Ongonga, J.O,& Nyarondia, S.M., and Amos, A.A.L.,& Okwara, M. (2014). Innovation in banking Industry: Achieving Customer Satisfaction , *Open Journal of Business and Management*, vol 2,PP: 261-274.
- Afgan,N.H.,& Carvalho,M.G .(2010). The Knowledge Society: A Sustainability Paradigm. *cadmus:a papers series of the south-east European Division of the World Academy of Art and Science (SEED-WAAS)*, Vol 1, Issue 1.
- Afzal, M.N.I,& Lawrey,R .(2012). Investigating World Bank Knowledge Assessment Methodology (KAM) Using Data Envelopment Analysis (DEA): A study in ASEAN region, *The internation Journal's Research journal of science & IT Management*, ISSN: 2251-1563,Vol.1,No.12 .
- Ahluwalia, H. (2016). Canada & its Future Economy "Knowledge-based Economy". Presented to IITAC in February 7.
- Ahmed,M.A .(2001). Marketing Banking Services. First Edition. Amman: *Dar Al Baraka Publishing & Distribution*. p78.
- Al-ajarmah,T .(2005). Marketing Banking. First Edition. Amman: *Dar Hamid Publishing and Distribution*.

- Albarodi, S. (2005). The role of the knowledge economy in the development of electronic services (analytical study on e-banks), the fifth scientific conference in the economy of knowledge and economic development, *Al-Zaytoonah University of Jordan*, Faculty of Economics and Commerce.
- Alhadad, A.B .(1999). Marketing Banking Services. Amman: *Al Bayan Publishing & Distribution*. P48.
- Al-hejazi,H.A.(2005). Knowledge Management - Theoretical Approach. First Edition. Amman: *Al Ahlia For Publishing & Distribution*.
- Al-Ghazawi,M. (2012). The Impact of Investments in Human Resources Activities on the Effectiveness of Investment in Human Capital: The Case of Commercial Banks in Jordan. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3 No. 18 Special Issue – September.
- Alkash,A.M. (2007). *The system of incentives and rewards and its effect on improving the performance of the ministries of the Palestinian Authority in the Gaza Strip*. Unpublished Master Thesis. Faculty of Commerce. Islamic University - Gaza.
- Allee,V .(2000). Reconfiguring the Value Network. *Journal of Business Strategy* , vol. 21, No. 4, pp.36-39.
- Alnajar,F .(2007). The Digital Economy: Internet ,and Investment restructuring and Electronic Banks. First edition. Alexandria: *Aldar Aljamaiha*.
- Alrasen,R.H (2007). Globalization of Quality of Banking Service. Amman : *Al-Warraq Foundation for Publishing*.P 37.
- Al safar,I. (2008). The Effect of Human Capital on Banking Performance An analytical study of the views of a sample of the staff of Jordanian commercial banks. *Journal of Management and Economics Irbid National University*, Issue 70.
- Al-Salaymeh, M .(2013). Creativity and Interactive Innovation in the Banking Sector and its Impact on the Degree of Customers' Acceptance of the Services Provided. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* , Vol. 3, No. 5, ISSN: 2222-6990.
- Alshamri,M.G.T.(2008). Role of Knowledge Economy in Achieving Economic Growth (Egypt Model) . *Al-Ghari Journal of Economic Sciences*. Faculty of Economics and Administration. University of Kufa. Iraq, Issue 10, PP: 69-90.
- Al-Sirafi,M. (2006). Banking Management. 1st Edition. Amman: *Dar Al-Manaheh Publishing and Distribution*.
- Altaiab,A.M.(2014). Applying Corporate Governance Tools in Sudanese Banks. *Algerian Journal of Economic Development* ,No. 1.
- Althamour,H.M .(2005). Marketing Services. 3th edition. Amman: *Dar Wael Publishing*. P18.

- Alwadi, M.H. ,& Alnzal, A.I .(2012). Marketing of Islamic Banking Services. First Edition. Amman: *Dar Al Masirah Publishing & Distribution*.P141.
- Al-Ziadat,M. A. (2008).Contemporary Trends in Knowledge Management. First Edition. Amman: *Dar Al-Safa for Publishing and Distribution*.
- Antonelli, C. (1998). Localized technological change, new information technology and the knowledge-based economy: The European evidence. *Journal of Evolutionary Economics*, vol. 8:177-198.
- Arab Human Development Report "Creating Opportunities for Future Generations" [AHDR] .(2002). Human development: definition, concept and larger context, Regional Office for Arab States United Nations Development Program. Amman: *Icons Printing Services*. ISBN: 92-1-126147-3. http://hdr.undp.org/sites/default/files/rbas_ahdr2002_en.pdf.
- Arab Human Development Report "Building a Knowledge Society".(2003). Part II Section one: the concept of an Arab knowledge society . UNDP Arab Fund for Economic and Social Development. Amman: *National Press*. ISBN : 92-1-126157-0.
- Arab Knowledge Index .(2015). R & D and Innovation Index, Mohammed bin Rashid Foundation and United Nations Development Program, Dubai: *Dar Al Ghurair Publishing*.
- Archibugi,D.,& Pietrobelli,C .(1999). The Globalisation of Technology and its Implications for Developing Countries. Windows of Opportunity or Further Burden?. Paper prepared for the International Seminar on: The Globalisation of the Financial Markets and its Effects on the Emerging Countries jointly organised by the International Jacques Maritain Institute and by the Economic Commission for Latin America (ECLAC). 29-31 March . *United Nations. Santiago, Chile*.
- Arestis,P.,& Basu,S. and Mallick,S .(2005) . Financial globalization : the need for a single currency and a global central bank. *Journal of Post Keynesian Economics, Taylor & Francis Journals* , vol. 27(3), PP 507-531. URL: <http://www.jstor.org/stable/4538941>.
- Asian Development Bank .(2014). Innovative Asia: Advancing the knowledge-based economy-country case studies for the people's for Republic of the chain, India, Indonesia, and Kazakhstan”, cornel university, ILR School.
- Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) . (2003). Risk Management Principles for Electronic Banking.May. From: <http://www.bis.org/publ/bcbs98.htm>.
- Bashier, A. (2010). Building Knowledge Economy in the Arab World: Opportunities and challenges. *Journal of Economic Research*. University of Saad Dahlab-Blida. Algeria, Vol.5, No. 4, PP:239-250, ISSN 1112-6612.

- Bashir, A. (2012). *The Role of Knowledge Economy in Achieving the Competitive Advantage of Banks: Case Study of Algeria*, Ph.D thesis, University of Algiers.
- Becker, G.S. (1962). Investment in Human Capital: A Theoretical Analysis. *The Journal of Political Economy*, Vol. LXX, No. 5, Volume ISBN: 0-87014-306-9. P50.
- Bhuiyan, N. (2011). A framework for successful new product development. *Journal of Industrial Engineering and Management, JIEM*, vol.4(4):746-770, Online ISSN:2013-0953, Print ISSN:2013-8423 .
- Blakeley, N., & Lewis, G, and Mills, D. (2005). The Economics of Knowledge: What Makes Ideas Special for Economic Growth? (PP 05/05) . New Zealand: *Treasury publishes*. ISSN 1176-9513.
- Bollinger, A.S ., & Smith, R.D. (2001). Managing organizational knowledge as a strategic asset. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 5 , Issue: 1, pp.8-18.
- Becker, G .(1994). Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education. (3rd Edition). USA: *The University of Chicago Press*. ISBN: 0-226-04119-0.
- Brinkley, L. (2008). The Knowledge Economy: How knowledge is reshaping the economic life of nations. London : *The Work Foundation*.
- Cader, H .(2008). The evolution of the knowledge economy . *The journal of regional analysis & policy . JRAP*, 38 (2): 117-129.
- Chen, D.H.C. , & Dahlman, C.J. (2006). The Knowledge Economy, the KAM Methodology and World Bank Operations. WBI Working Paper. Washington, D.C. 20433. <http://documents.worldbank.org/curated/en/695211468153873436/pdf/358670WBI0The11dge1Economy01PUBLIC1.pdf>.
- Choong, K.K. (2008). Intellectual capital: definitions, categorization and reporting models. *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 9 Iss: 4 pp. 609 - 638.
- Choo, C. W. (2005). *The Knowing Organization" How Organizations Use Information to Construct Meaning, Create Knowledge, and Make Decisions*. Second Edition. New York: *Oxford University Press*. ISBN: 9780195176780.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Second Edition. New York: Lawrence Erlbaum Associates. ISBN 0-8058-0283-5.
- Criscuolom, C, & Martin, R. (2004). "An Emerging Knowledge Economy in China: Indicators from OECD Database", OECD Science, Technology and Industry Working Papers, 2004/4, OECD Publishing.
- Dang, D , & Katsuhiko, U .(2009). Modeling the development toward the knowledge economy: a national capability approach. *Journal of Knowledge Management*, Vol.13(5), PP:359-372.

- Daniel, E. (1999). Provision of electronic banking in the UK and the Republic of Ireland. *International Journal of Bank Marketing*, vol.17(2), pp.72-82.
- Davis, G. B. ,& Naumann, J. D., and Allen,G .(1999). Developing and teaching is '97.2: Personal Productivity with Information Technology. *Communications of AIS*, Vol. 1, Article 17.
- Dhamdhere,S.N. (2015). Importance of Knowledge management in the higher educational institutes. *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE* , ISSN 1302-6488 ,Vol: 16, No: 1 ,Article 11.
- Drigă, I.,& Isac, C.(2014). E-banking services - features challenges and benefits. *Annals of the University of Petroșani, Economics*, vol.14(1), PP: 49-58.
- Economic and Social Commission for Western Asia [ESCWA] .(2003). New indicators for science, Technology and innovation in the knowledge -based society.United Nations. NewYork. 2 September E/ESCWA/SDPD/2003/5. https://digitallibrary.un.org/record/525471/files/E_ESCWA_SDPD_2003_5-EN.pdf.
- Economic and Social Council [ESC]. (2000). Development and international cooperation in the twenty-first century: the role of information technology in the context a knowledge-based global economy. Report of the Secretary-General. United Nations. New York. 5 July-1 August, E/2000/52.
- Edvinsson, L.,& Sullivan, P.(1996). Developing Model for Managing Intellectual Capital. *European Management Journal*, Vol. 14, Issue. 4. PP: 356-364.
- Evers,H.D .(2001) . Towards a Malaysian Knowledge Society . *Third International Malaysian studies conference E (MSC3)*. 6 – 8 August. BANGI.
- Faried,B .(2013). *Production and sharing of knowledge in the organization: the new bet for human resources management*. Unpublished PhD thesis Abi Bakr Belqayd University. Tlemcen, Algeria.
- Gali,B.A. (2017). The role of developing banking services and their marketing characteristics in commercial banks-Survey study in a sample of Iraqi commercial banks. *Al - Muthanna Journal of Economic and Administrative Sciences*. University of Muthanna, Vol. 7, No. 4, PP:85-100, DOI:10.18018/MJAES/2017-7/85-100.
- Ghisi,M.L.(2014). Knowledge Society: Entering a Post Capitalist Era?. Creative and Knowledge Society. *International Scientific Journal*, Vol. 4, ISSN: 1338 – 5283.
- Gogan,L.M, & Duran,D.C, and Draghici,A. (2015). Structural capital - A proposed measurement model. 2nd Global Confernce on business, economics, management and tourism, 30-31 October 2014, Prague, Czech Republic, ScienceDirect, *Procedia Economics and Finance* 23 (2015) 1139 – 1146.

- Hammer, M. ,& Champy, J.,& Brealy,N. (1993) . Reengineering the Corporation.London:HarperCollins. <https://doi.org/10.1002/qre.4680100613>
- Hawari,M .(2008). *The Effect of Marketing Policies on the Development of Banking Services in Algerian Commercial Banks*. PhD thesis. Faculty of Economic and Commercial Sciences. University of Algiers. Algeria.
- Huang,S. & Lai,W. (2014). A Study of the Effect of Incentive System on Job Performance- Locus of Control as a Moderator. *The Journal of International Management Studies*, Vol. 9, No. 1.
- Hutchinson,J. R., & Huberman, M. (1993). Knowledge dissemination and use in science and mathematics education: A literature review. *Journal of Science Education and Technology*, Vol 3, NO.1 , Issue 1, pp 27–47.
- Houghton, J.,& Sheehan, P. (2000). A Primer on the Knowledge Economy. CSES Working Paper No. 18. *Centre for Strategic Economic Studies*. Victoria *University of Technology*. ISSN: 1322 5138, ISBN: 1-86272-5632.
- (IR) Banking Network .(2017). Innovation in banking – are we communicating the value created?. www. <http://integratedreporting.org>.
- Irina , R. C. (2009). Electronic Banking Services in Economy Based on Knowledge. *Faculty of Economics journal , Brancusi Univeristy of Targu Jiu Annals - Economy Series*. vol:1:p:49-68.
- Jammel,A.A. (2006). E-learning as a mechanism to achieve the knowledge society (analytical study). *The first international conference and exhibition of the Center for E-learning (E-learning a new era in learning and culture)*. 17-19 /04 / 2006. *Bahrain University*.
- Joana ,R.G. ,& Fernando, A.F., and José, M. (2013). Technological innovation in banking services: an exploratory analysis to perceptions of the front office employee. *Problems and Perspectives in Management*, Vol. 11, Issue 1.
- Juliet,N.G., & Achilike,A.N .(2014). Business Process Reengineering in Organizational Performance in Nigerian Banking Sector. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies MCSEr Publishing*, Rome- Italy, Vol. 3, No. 5, E-ISSN 2281-4612 ISSN 2281-3993.
- Kakunu, J.M .(2012). *Factors Influencing Strategic Management Practices Among Commercial Banks In Kenya*. Master thesis. The School Of Business .University of NAIROB. Kenya.
- Kasemi, A. (2015). *The impact of financial globalization on the development of banking and improving Competitiveness of Algerian banks*. unpublished PhD thesis in economic and financial sciences. University of Amham Bougherra "Boumerdes". Algeria.

- Kefela, G.T. (2010). Knowledge-Based Economy and Society Has Become a Vital Commodity to Countries. *International Journal of Educational Research and Technology*, Vol 1 (2) , PP: 68 - 75, ISSN 0976-4089.
- Komninos,I (2002). Product life cycle management. URENIO - Urban and Regional Innovation Research Unit, Faculty of Engineering, Aristotle University of Thessaloniki .<https://www.amieindia.in/studymaterials/product-life-cycle.pdf>. P4-6.
- Kornienko,A.A.(2015). The concept of knowledge society in the ontology of modern society. *International Conference on Research Paradigms Transformation in Social Sciences 2014*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, vol:166,PP:378 – 386, doi: 10.1016/j.sbspro.2014.12.540 .
- Kotler, P ,& Armstrong, G .(2008). Principle of marketing. 14th ed. International ed. Singapore : *Prentice Hall*. ISBN 10: 0-13-216712-3.
- Kotler,P.(2001) . Marketing Management. 10th Edition. Boston,USA : *Prentice-Hall*, ISBN 0–536–63099-2.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities, *Educational and Psychological Measurement*, Vol.30, 607-610.
- Leila.A, & Bujemah.B, and Ahmed,H.(2018). Criteria of measuring and evaluating the knowledge economy and its role in activating the process of economic development. *Journal of Human Development and Education for specialized Research (JHDESR)*, Vo: 4, No: 2.
- Malhotra, Y. (2003). Measuring Knowledge Assets of Nation: Knowledge System for Development. *Research Paper prepared for the Invited Keynote Presentation to be delivered at the United Nations. Ad Hoc Group of Experts Meeting Knowledge Systems for Development United Nations Headquarters*. 4 – 5 September. New York.
- Marczak, R. B. (2016). Elements of knowledge management in the improvement of business processes. *DE Gruyter open* , Vol. 20, No. 2, ISSN 1429-9321, DOI: 10.1515/manment-2015-0063.
- Mihalciuc.C.C., & Apetri,A.N .(2008). The Importance of modern E-banks for development of new economy . *The Annals of The "Ștefan cel Mare" University Suceava*. Fascicle of The Faculty of Economics and Public Administration ,No.8.
- Mohamed,C. (2011). “*The Impact of Knowledge-based Economy on The Development of The Innovation in Services: Case of Algerian Banks and Insurance Companies*”. IBIMA Business Review, Article ID 631962, 9 pages,<http://www.ibimapublishing.com/journals/IBIMABR/ibimabr.htm>.
- Mohamed, G. (2016). The Impact of Knowledge Economy on Economic Growth in the Egyptian Economy. *Journal of Development and Economic Policies*, Vol. 18, No. 2.

- Mohammed, H, & Mohammed,Z .(2016). Banking Technology Management to improve the competitiveness of banks, The case study : Algerian banks. *Academy of Social and Human Studies* . Department of Economic and Legal Sciences. Hassiba Benbouali university of Chlef, Algeria, No.16, ISSN 2437-0320. P88.
- Munjuri, M,G.,& Obonyo,P,K., and Ogutu,M.(2015). Human Capital and Performance of Commercial Banks and Insurance Firms in Kenya, *1st DBA-Africa Management Review International Conference* , 20th March , 2015 Pp. 101-117.
- Murad, M. (2015). *The impact of information technology on the quality of banking services*. unpublished master thesis. Mohammed Khaydar University , Biskra - Algeria.
- Naji.M .(2015). The Scientific assets of Banking Marketing. Third Edition. Amman: *Dar Wael for Publishing and Distribution*.
- Naji,M.(1995). Marketing Strategies in Banks and Financial Institutions, First Edition,Amman: *Institute of Banking Studies*.
- Najm,A.N .(2008). Knowledge Management Concepts, Strategies and Processes. Second Edition . Amman : *Al-Warraq Publishing and Distribution*.
- Neef, D., & Siesfeld , G. A.,and Ceofla, J. (1998). The economic impact of knowledge. Boston: *Butterworth-Heinemann*. ISBN 0-7506-7009-6.
- Neuhäusler, P, & Frietsch, R .(2013). Patents as indicators for knowledge generation and diffusion in mechanical engineering and green biotechnology. *A first assessment. Fraunhofer ISI Discussion Papers Innovation Systems and Policy Analysis* , No. 34 , ISSN 1612-1430, May ,Karlsruhe.
- Nonaka, I. (1994). A Dynamic theory of Organizational Knowledge Creation. *Organizational Science*, vol 5, No.1 ,pp. 14-37 ,Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/2635068>.
- Nonaka,I., & Konno,N .(1998). The concept of "Ba" : building a foundation for knowledge creation . *California management review* , Vol.40 , No.3 .
- Nukmari,S. (2013). Creativity and innovation in the banking system and its role in improving the competitive advantage of banks. *First International Forum on: Economics of knowledge and creativity. Organized in cooperation with the Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences*. University of Saad Dahlb Blida - Algeria.
- Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD] .(1996) . The Knowledge - based economy. *Paris*. <https://www.oecd.org/sti/sci-tech/1913021.pdf>.

- Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD].(2000). Knowledge Management in the Learning Society. Paris. <http://ocw.metu.edu.tr/file.php/118/Week11/oecd1.pdf>.
- Ozkan ,N.,& Cakan ,S., and Kayacan ,M .(2016). Intellectual capital and financial performance: A study of the Turkish Banking Sector. *Borsa _ Istanbul Review*, vol1 7-3: 190-198.
- Peters ,M A.(2004). Education and Ideologies of the Knowledge Economy: Europe and the Politics of Emulation. *Social work and society international online journal* , vol 2, No(2), Issue 2, ISSN 1613-8953.
- Powell, W .,& Snellman,K. (2004). *The knowledge economy. Annual ReviewSociology*,vol.30:199_220.doi:10.1146/annurev.soc.29.010202.10007.
- Ravi,V .(2008). Introduction to Banking Technology and Management . *IGI Disseminator of knowledge*, DOI: 10.4018/978-1-59904-675-4.ch001.
- Roberts,J .(2009). The global economy in question. *critical perspectives on international business*,vol.5, No.4. pp:285-303.
- Romer, P. M. (1986). Increasing returns and long-run growth. *Journal of Political Economy*, 94(5):1002-37.
- Sadeq,M .(2005). Banking Tools and Technologies. Cairo: *Dar Gharib*. P293.
- Sanou, B .(2015). “Measuring the Information Society Report”. International Telecommunication Union . Geneva Switzerland, ISBN 978-92-61-15791-3.
- Schermerhorn,J.R, & Hunt,J.G., and Osborn,R.N .(2002). Organizational Behavior, Seven edition. New York: *J. Wiley*. ISBN 0-471-22819-2 (ebook) 0-471-42063-8.
- Serlo,M. ,& Frenchak,J .(2015). Managing Risk Throughout the Product Life Cycle. consumer *compliance outlook*. second quarter. Federal Reserve System publication. <https://consumercomplianceoutlook.org>.
- Shafi,N.A .(2007). Banks and Electronic Money. Lebanon: *The Modern Book Foundation*.
- Shahid,S M.(2009) . Knowledge Economy in India and the Growth of Knowledge Management : Role of Library and Information Professionals. *ICAL -vision and roles of the future academic libraries*. http://crl.du.ac.in/ical09/papers/index_files/ical-22_210_446_1_RV.pdf
- Shamim,S., & Sardar,K. (2010). Electronic banking & e-readiness adoption by Commercial Banks in Pakistan. *Degree Project. Linnaeus university*. Sweden. Course code: IV9014.

- Sharma,S.(2016). A detail comparative study on e- banking VS traditional banking. *International Journal of Applied Research*, Vol.2(7): 302-307. ISSN Print: 2394-7500, ISSN Online: 2394-5869.
- Shukriji,B.,& Mahmoud.M.(2010). The measurement of intellectual capital and its impact on the profitability of banks. *Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences* . University of Tikrit - Faculty of Management and Economics, Vol. 6, Issue .20 , PP:29-47.
- Simplice, A. (2014). Knowledge Economy and Financial Sector Competition in African Countries. *African Governance and Development Institute, A G D I Working Paper*, WP/14/006, *JEL Classification*: G21; O10; O34; P00; P48.
- Slager,A .(2005). Internationalization of banks : strategic patterns and performance. *SUERF – The European Money and Finance Forum* .Vienna.
- Stenmark, D. (2001). The Relationship between Information and Knowledge in Proceedings of IRIS 24 .*Ulvik, Norway*, August 11-14.
- Stewart,T .(1997). Knowledge Wealth: Intellectual Capital. First Edition .Heliopolis :*International House for Cultural Investments*. P31.
- Sultan,M.S .(2016). Information and Communication Technologies and Knowledge Economy: Integration Mechanisms and cognitive Growth Requirements. *Seventh Annual Media Forum*. Riyadh, Saudi Arabia.
- Sweidan.N.M .(2009). Contemporary Marketing. Amman: *Al Hamed to Publishing and Distribution*.P 244.
- Taha,T .(2007). Management of Banks in the Globalization and Internet Environment. Alexandria: *University Thought House*.
- Timo,k .(2004). The ‘puzzle’ of the knowledge society. Paper presented at the Irish Presidency Conference ‘Foresight for innovations – thinking and debating the future: Shaping and aligning policies. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*. 14-15 June 2004. Dublin.
- Vijayaragavan,T .(2014). Modern Banking Services - A key Tool for Banking Sector. *IRACST – International Journal of Commerce. Business and Management (IJCBM)*, Vol. 3, No. 4, ISSN: 2319–2828.
- World Bank Institute .(2007). WBI Development Studies, Building Knowledge Economies Advanced Strategies for Development. *Washington, D.C.* 20433. DOI: 10.1596/ 978-0-8213-6957-9, ISBN-13: 978- 0-8213-69579.
- Wyman,O .(2017). Design thinking the new DNA of the financial sector " How banks can boost their growth through design thinking in an era of de-banking". *IESE Business School*, university of Navarra. http://www.oliverwyman.com/content/dam/oliverwyman/v2/publications/2017/apr/Design_Thinking.pdf.

Yassen, S.G. (2007). Knowledge Management Concepts, Systems and Techniques. First Edition. Amman: *Dar Al-Manahq, Publishing and Distribution*.

Żak, K. (2016). The knowledge economy- the diagnosis of its condition in selected countries . *Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego Katowicach* , ISSN : 2083-8611. Nr 271.

Zoellick,R,B .(2007). K4D knowledge for development . the world bank institute's program on building knowledge economies. World Bank Group. http://siteresources.worldbank.org/KFDLP/Resources/4611971199907090464/k4d_bookletjune2008.pdf.

➤ ***Official websites of banks under study on the Internet:***

URL1: <https://www.jbank.ly/.13/07/2018>.

URL2: <https://www.ncb.ly/.13/07/2018>.

URL3: <https://www.wahdabank.com.ly/.14/07/2018>.

URL4: <https://www.wahdabank.com.ly/.14/07/2018>.

URL5: <http://ejmaa.aabank.ly/index.php/ar/.15/07/2018>.

URL6: <http://meditbank.ly/.15/07/2018>.

EKLER

- EK 1. Anket (İngilizce)
- EK 2. Anket (Türkçe)
- EK 3. Anket (Arapça)
- EK 4. Ek 4. Krejcie and Morgan'ın Örneklem Sayısını Belirleme Tablosu
- EK5. Anketin Libya'da Dağıtımı ve Uygulanmasına Yönelik Alınan İzin Yazısı
(İngilizce)
- EK6. Anketin Libya'da Dağıtımı ve Uygulanmasına Yönelik Alınan İzin Yazısı
(Türkçe)

EK 1: ENGLISH SURVEY FORM

Questionnaire

Dear Participant;

*This questionnaire was prepared to collect data for a doctoral dissertation in economic sciences at Kastamonu University, Institute of Social Sciences, Department of Business Administration. The aim of the thesis is to determine the role of the knowledge economy in the development of banking services in Libya. For this purpose, the opinions of our esteemed participants are needed. Since your contributions will significantly affect the quality of the study, it is important that you give sincerity to the statements in the survey. Your personal information will be kept confidential and will not be disclosed in any way. **Thank you very much in advance for your contributions***

*Aza Yousef Alhasadi
Ph.D student*

I. Demographic characteristics: Please tick (✓) in front of the appropriate phrase and complete the following spaces, if they find:

1. Gender	☐ Male ☐ Femal
2. Social status	☐ single ☐ Married
3. Age:	☐ Less than 25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ over than 46
4. Educational level	☐ Medium diploma ☐ Higher Diploma ☐ Bachelor degree ☐ Master degree ☐ Doctorate
5.The number of years experience in banking field	☐ 0-3 ☐ 4-6 ☐ 7-10 ☐ 11-15 ☐ over than 15
6.Job title	☐ Head of the Department. ☐ Employee in the Human Resources. ☐ Employee in the unit of unit of finance affairs. ☐ Employee in the unit of risk affairs. ☐ Employee in the unit of credit. ☐ Employee in the unit of e-cards affairs. ☐ Employee in the unit of banking operations. ☐ Employee in the unit of training affairs. ☐ Employee in the unit of current account affairs.

II. The following is information on the variables of the knowledge economy, represented in the investment in human capital and the following data to determine the perception. Please indicate your degree of participation: (1) strongly disagree; (2) Disagree; (3) Neutral; (4) Agree; (5) Strongly agree. Please use the scale.

Source: Al-Ghazawi(2012), and Al safar (2008)

Banks are interested in providing the necessary environment to develop the knowledge side to employees.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banks have a sufficient amount of information that allows employees to acquire knowledge.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank strives to retain highly knowledgeable employees and attracts individuals with academic and professional qualifications.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Employees holding important administrative positions have sufficient knowledge and experience.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bank's employees are keen to research and acquire the required knowledge in their fields of work.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banks benefit from the knowledge of their employees in developing their work mechanism and achieving their objectives efficiently.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
All employees have the appropriate knowledge to perform their tasks to the fullest.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banks work to train their employees to provide them with the necessary skills to work properly.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The work done by the staff fits their academic qualifications and creative skills.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Senior management focuses on continuous development and learning as the basis for acquiring diverse scientific skills in the banking work.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
During the recruitment process, bank's management emphasizes that the skills and abilities must be available to employees.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank's management is interested in developing the capabilities and skills of the employees by providing effective programs according to the requirements of work and future plans.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banks are keen to retain the employees that have featured competencies.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The main objective to efficient individuals in banks is to achieve the best performance.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
There is a relationship between the training programs that are given to the employees of the bank and the services provided by the bank.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Senior management in the bank reviews training needs regularly.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Continued appendix 1

The administration of the Bank is trying to find the appropriate mechanisms to follow up, implement and evaluate the training activity of the employees to ensure that they are suitable for the requirements of banking work .	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Training programs contribute to improving the performance of bank employees.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The training courses contribute to providing of new ideas that contribute to the development an efficiency of the work in the bank.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank's management allocates funding for training programs needed by staff.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

The following are statements for information and communication technologies. Please indicate your degree of participation:(1) strongly disagree; (2) Disagree; (3) Neutral; (4) Agree; (5) Strongly agree. Please use the scale.

Source: Joana and et al (2013) , Murad (2015)

The bank's management is interested with the modern technology to facilitate the provision of services to customers.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bank has an advanced ICT infrastructure.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bank seeks to develop work methods and systems by using ICT.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank allows customers to deal with electronic systems and channels modern such as website, sms, email, services mobile, bank cards and others.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank adopts on the system of settlement of banking transactions by the Internet.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Your bank deals with international credit cards such as VISA, Mastercard .	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ICT contributes to the settlement of business transactions for the client at the right moment.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Accreditation of the bank in its performance on ICTs can achieve more profitable ,and contribute to attract new customers .	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank's management uses the Internet to communicate with its branches, as well as to facilitate internal work procedures.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bank employees use Internet networks and systems regularly.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Continued appendix 1

The management seeks to provide traditional services in electronic form in order to develop banking services ,and keep pace with modern developments in the banking field.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank has modern technology that contributes to the flexibility of banking operations in terms of speed of completion the banking operations while reducing errors that may occur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
There are no qualifying frameworks within the bank that deal with modern systems and programs properly, also training on these systems is not enough.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The information technology available at your bank contributes to reducing the cost of communication with other branches.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ICT contributes to reducing the number of employees in the bank.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ICT contributes to reducing client waiting time for the service.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The information system in the bank depends entirely on the computer.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank has a permanent and effective website on the internet that enables the customer to follow all developments at the bank.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank can give up paperwork and switch to the electronic system altogether.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank's services are in line with global developments in terms of the use of the technology available to it.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Below are statements to determine the perception of Innovation in R & D. Please indicate your degree of participation:(1) strongly disagree; (2) Disagree; (3) Neutral; (4) Agree; (5) Strongly agree. Please use the scale.

Source:Nukmari(2013) , Achimba and et al (2014)

The bank is looking for more attractive ideas to develop its services towards customers.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank continuously conducts research to study the services that provided to customers for their development and improvement.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Through R & D operations, the bank can use modern methods to providing banking services and presenting them by creative ways where make the customer distinguish the quality of the services provided to him.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Continued appendix 1

The Bank has a dedicated team for conducting research and development operations.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank is spending on R&D operations because they are an important source for the development of banking services.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank encourages R&D operations to improve its existing services and develop new services.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank relies on innovation to attract customers towards its service.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Your bank has the ability to create new banking services or improve its current services which enhance its competitive position among other banks.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Your bank is doing to innovation in banking services to attract new customers and maintain its position in the market.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The innovation of banking services is a strategic factor for the bank's survival and sustainability.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
R & D operation is considered a main pillar to innovate the banking services.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank encourages R & D operation through the establishment of seminars to exchange information and experiences among employees.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank is interested in R & D operation as its an creative function that increases the knowledge base to employees.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank has qualified staff to carry out R & D operations to create new banking services that satisfy customers.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The management of bank is conducting significant changes in its strategy based on R & D results.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank establishes clear policies for establishing and establishing research relationships with international institutions for the purpose of developing its banking services.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank continuously evaluates the quality of R & D programs offered.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Below are statements to determine the perception of economic incentives and institutional regimes. Please indicate your degree of participation:(1) strongly disagree; (2) Disagree; (3) Neutral; (4) Agree; (5) Strongly agree. Please use the scale.

Source: Alkash (2007) , Huang& Lai (2014) , Altaiab (2014) , and Abdallah (2017)

The Bank offers bonuses that will motivate employees to do business efficiently.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank provides a system of incentives to ensure the completion of tasks appropriately.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank's incentive system is characterized by fairness and objectivity.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The value of the salary fits with the nature of the work assigned to the employees.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The functional incentives granted by the Bank positively affect the job performance to employees .	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The results of the annual performance appraisal of employees are the primary criterion for granting incentives and rewards within the bank.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Mechanisms and methods of granting incentives and rewards to employees do not affect the strategies of the development of banking services.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank is improving the working physical conditions of employees to encourage them to create new ideas that contribute to the development of banking services.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank rewards employees when they are providing new ideas that serve the work within the bank.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank grants most of the bonuses and promotions based on merit and perseverance at work.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The rules and procedures of the Bank are characterized by clarity and simplicity, and are far from routine and complexity.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
There is no excessive emphasis and strictness in the application of rules, regulations and procedures to ensure the course of work within the bank.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank's management tends to move away from centralization and strict control of unformal matters.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank organizes periodic meetings between the Managers and heads of departments and all employees to explain some of the organizational instructions and discuss them.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank establishes a system for the flow of information and reports that enables the Board of Directors to evaluate the performance of the executive departments.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The institutional system within the bank allows employees to develop their own skills to accomplish their assigned tasks.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank has the means to express opinion and dialogue such as complaints funds and proposals to identify the strengths and weaknesses of the bank.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Continued appendix 1

The organizational and functional structures set by the Bank reflect the limits of powers and responsibilities and the flow of reports between all functional levels.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The Bank's management sets clear lines of responsibility and accountability within the Bank.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

III. Below are statements to determine the perception of the Improvement of Banking Services. Please indicate your degree of participation:(1) strongly disagree; (2) Disagree; (3) Neutral; (4) Agree; (5) Strongly agree. Please use the scale.

Source: Bhuiyan (2011) , Kasemi (2015),and Gali (2017)

The bank's website provides banking services to customers.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank offers unique electronic services that support its competitive position and attract new customers.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank has an extensive database of customers who benefit from its services.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank is working to improve the quality of its database using advanced technological means.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank conducts electronic financial transfers.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Services provided are characterized by diversity and speed in accomplishment.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank uses the electronic clearing system.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The information and communication technology available to the bank contributes to the diversification of distribution channels for the marketing of banking services.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The absence of electronic banking tools, such as credit cards and ATMs, it reduces customer's demand on banking services.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank's management seeks diversity and excellence in providing services to its competitors.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank always provides information to customers about the new services it provides.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank's reliance on modern technology enables it to achieve greater profits.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank's development of the services it provides leads to attracting new customers.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bank employees contribute to the development of customer banking services.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank uses a variety of methods to identify changing customer needs .	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
The bank follows best practices in the areas of service delivery such as depository services, lending, ATM, plastic cards and others.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

The questionnaire is over, thank you for your cooperation

EK 2: TÜRKÇE ANKET FORMU

Sayın Katılımcı;

Bu anket formu, Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında yürütülmekte olan bir doktora tez çalışmasına veri toplamak için hazırlanmıştır. Tezin amacı, Libya'daki bankacılık hizmetlerin geliştirilmesinde bilgi ekonomisinin rolünü belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda siz değerli katılımcıların fikirlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Yapacağınız katkılar çalışmanın niteliğini önemli ölçüde etkileyeceğinden dolayı ankette yer alan ifadelerle içtenlikle vermeniz büyük önem taşımaktadır. Kişisel bilgileriniz gizli tutulacak olup hiçbir şekilde açıklanmayacaktır. Yapacağınız katkılar için şimdiden çok teşekkür ederim. İyi çalışmalar.

Aza Yousef Alhasadi

Doktora Öğrencisi

I: Demografik değişkenler: Lütfen, aşağıda yer alan ve size uygun olan ifadelerin önüne (X) işareti koyunuz.

1. Cinsiyet	☐ Erkek ☐ Kadın
2. Medeni durum	☐ Bekar ☐ Evli
3. Yaş	☐ 25'den az ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46 üzeri
4. Eğitim seviyesi	☐ Ortaokul ☐ Lise ☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora Derecesi
5. Bankacılık Alanında Deneyim Süresi	☐ 0-3 ☐ 4-6 ☐ 7-10 ☐ 11-15 ☐ 15 yıldan fazla
6. İş Unvanı	☐ Daire başkanı. ☐ İnsan kaynakları departmanı çalışanı. ☐ Finans departmanı çalışanı. ☐ Risk departmanı çalışanı ☐ Kredi birimi çalışanı. ☐ E-kart işleri birimi çalışanı. ☐ Bankacılık işlemleri biriminde çalışan. ☐ Eğitim işleri biriminde çalışan. ☐ Cari hesap işleri biriminde çalışan.

II. Aşağıda Bilgi Ekonomisi, İnsan sermayesine yatırım, algısını belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen ifadelere katılım derecenizi: (1) Kesinlikle katılmıyorum; (2) Katılmıyorum; (3) Tarafsızım; (4) Katılıyorum; (5) Kesinlikle katılıyorum” Ölçeğini kullanarak değerlendiriniz.

Kaynak: Al-Ghazawi, (2012) ve Al safar, (2008)

Bankalar, çalışanlarına bilgi alanını geliştirmeleri için gerekli ortamı sağlama konusu ile ilgilenmektedirler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankalar, çalışanların bilgi edinmesini sağlayan yeterli miktarda bilgiye sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, çok bilgili elemanları elinde tutmaya çalışır ve akademik ve profesyonel niteliklere sahip kişiler için cazip bir yerdir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Önemli idari pozisyonlarda bulunan çalışanlar yeterli bilgi ve deneyime sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka çalışanları, çalışma alanlarında gerekli bilgileri araştırmaya ve edinmeye isteklidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankalar, çalışanlarının çalışma mekanizmalarını geliştirme ve amaçlarına verimli bir şekilde ulaşma konusundaki bilgilerinden yararlanmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Tüm çalışanlar görevlerini tam olarak yerine getirmek için uygun bilgiye sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankalar, uygun bir şekilde çalışmalarını sağlamak için çalışanlarını gerekli becerilere sahip olma konusunda eğitmeye çalışır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Personel tarafından yapılan iş onların akademik niteliklerine ve yaratıcı becerilerine uymaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Üst yönetim, bankacılık faaliyetinde farklı bilimsel beceriler edinmenin temeli olarak sürekli gelişim ve öğrenme üzerinde odaklanır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İşe alım sürecinde bankanın yönetimi, becerilerin ve yeteneklerin çalışanlara verilmesi gerektiğini vurgulamaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka yönetimi, iş ve gelecek planlarının gereklerine göre etkin programlar sunarak çalışanların yetenek ve becerilerini geliştirmeye çalışır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankalar bilgi ve beceriye sahip çalışanları elde tutmak için isteklidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankalardaki verimli bireyler için temel amaç en iyi performansı elde etmektir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankanın çalışanlarına verilen eğitim programları ile bankanın sunduğu hizmetler arasında bir ilişki vardır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankadaki üst yönetim, eğitim ihtiyaçlarını düzenli olarak gözden geçirir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Ek 2' nin devamı

Banka yönetimi, çalışanların bankacılık çalışmalarının koşullarına uygun olmasını sağlamak amacıyla onların eğitim faaliyetlerini takip etmek, uygulamak ve değerlendirmek için uygun mekanizmalar bulmaya çalışmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Eğitim programları, banka çalışanlarının performansının iyileştirilmesine katkıda bulunur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Eğitim kursları, bankadaki işlerin etkinliğini geliştirmeye katkıda bulunan yeni fikirlerin sağlanması için destek olur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka yönetimi, personelin ihtiyaç duyduğu eğitim programları için fon ayırmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Aşağıda Enformasyon ve iletişim teknolojisinin yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen ifadelere katılım derecenizi: (1) Kesinlikle katılmıyorum; (2) Katılmıyorum; (3) Tarafsızım; (4) Katılıyorum; (5) Kesinlikle katılıyorum” Ölçeğini kullanarak değerlendiriniz.

Kaynak: Joana vd., (2013) ve Murad, (2015)

Banka yönetimi, müşterilere hizmet sunumunu kolaylaştırmak için modern teknolojiyle ilgilenmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankanın gelişmiş bir bilişim ve iletişim teknolojileri (BİT) altyapısı vardır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, BİT kullanarak iş yöntemleri ve sistemleri geliştirmeyi amaçlamaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka müşterilerin web sitesi, sms, e-posta, mobil hizmetler, banka kartları ve diğer olanaklar gibi modern elektronik sistemler ve kanallardan yararlanmasını sağlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, bankacılık işlemlerinin internet üzerinden gerçekleştirilmesi sistemini benimsemiştir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankanız VISA ve Mastercard gibi uluslararası kredi kartlarıyla çalışmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
BİT müşteri için ticari işlemlerin doğru zamanda yapılmasına katkıda bulunur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankanın BİT ile ilgili performansındaki yeterliliği daha verimli hale getirebilir ve o yeni müşterilerin kazanılmasına katkıda bulunabilir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankanın yönetimi, şubeleri ile iletişim kurmak ve ayrıca kurum içi çalışma prosedürlerini kolaylaştırmak için İnterneti kullanır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Ek 2' nin devamı

Banka çalışanları düzenli olarak İnternet ağlarını ve sistemlerini kullanmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Yönetim, bankacılık hizmetlerini geliştirmek için elektronik ortamda geleneksel hizmetler sağlamayı ve bankacılık alanındaki modern gelişmelere ayak uydurmayı amaçlamaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, bankacılık işlemlerinin tamamlanma hızı nedeniyle oluşabilecek hataları azaltırken, bankacılık işlemlerinin esnekliğine katkıda bulunan modern bir teknolojiye sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka içinde modern sistemler ve programlar ile düzgün bir şekilde ilgilenen yeterli sistemler yoktur, ayrıca bu sistemler ile ilgili eğitim de yeterli değildir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankanızda bulunan bilgi teknolojisi, diğer şubelerle iletişim maliyetini düşürmeye katkıda bulunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
BİT, bankadaki çalışanların sayısını azaltmaya katkıda bulunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
BİT, hizmet için müşteri bekleme süresini azaltmaya katkıda bulunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankadaki bilgi sistemi tamamen bilgisayara bağlıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka internet üzerinden, müşterinin bankadaki tüm gelişmeleri takip etmesini sağlayan kalıcı ve etkili bir web sitesine sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka kırtasiyeciliği azaltabilir ve tamamen elektronik sisteme geçebilir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka'nın sunduğu hizmetler, ona uygun teknolojinin kullanılması açısından küresel gelişmelere uygundur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Aşağıda, AR-GE ve Yenilik algısını belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen ifadelere katılım derecenizi: (1) Kesinlikle katılmıyorum; (2) Katılmıyorum; (3) Tarafsızım; (4) Katılıyorum; (5) Kesinlikle katılıyorum” ölçeğini kullanarak değerlendiriniz.

Kaynak: Nukmari, (2013) ve Achimba vd. (2014)

Banka, müşterilere yönelik hizmetlerini geliştirmek için daha cazip fikirler aramaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, müşterilerine gelişme ve ilerleme kaydetmeleri için verilen hizmetleri incelemek amacıyla sürekli araştırmalar yapmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
AR-GE işlemleri ile banka, bankacılık hizmetlerini vermek ve yaratıcı yöntemlerle onları sunmak için modern yöntemler kullanabilir, bu durum müşterinin kendisine sunulan hizmetlerin kalitesini ayırt etmesine olanak sağlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Ek 2' nin devamı

Banka, araştırma geliştirme çalışmalarını sevk ve idare etmek amacıyla atanmış olan bir ekibe sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, bankacılık hizmetlerinin gelişimi için önemli bir kaynak olan AR-GE çalışmalarına zaman ve para harcamaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, mevcut hizmetlerini geliştirmek ve yeni hizmetler oluşturmak için AR-GE çalışmalarını teşvik etmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, verdiği hizmetleri müşterileri açısından cazip hale getirmek için yenilikçiliğe güvenmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankanız, diğer bankalar arasındaki rekabet gücünü artıran yeni bankacılık hizmetleri oluşturma veya mevcut hizmetlerini iyileştirme konusunda güç ve yeteneğine sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankanız, yeni müşteriler çekmek ve pazardaki konumunu korumak için bankacılık hizmetlerinde yenilik yapmaya çalışmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankacılık hizmetlerinde yenilik, bankanın varlığını koruması ve sürdürülebilirliği için stratejik bir faktördür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
AR-GE çalışması, bankacılık hizmetlerinde yenilikçiliğin temel unsurlarından biri olarak kabul edilir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, çalışanlar arasında bilgi ve deneyim alışverişinde bulunmak için seminerler düzenleyerek AR-GE çalışmalarını teşvik eder.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, çalışanları için bilgi tabanını artıran yaratıcı bir fonksiyon olarak AR-GE faaliyetiyle ilgilenmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, müşterileri memnun edecek yeni bankacılık hizmetleri oluşturmak için AR-GE çalışmalarını yürütecek nitelikli personele sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka yönetimi, AR-GE sonuçlarına dayanarak stratejisinde önemli değişiklikler yapmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, bankacılık hizmetlerini geliştirmek amacıyla uluslararası kuruluşlarla araştırma ilişkileri kurmak ve sürdürmek için açık politikalar tesis etmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, sunulan AR-GE programlarının kalitesini sürekli olarak değerlendirmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Aşağıda, Ekonomik teşvikler & kurumsal strateji ve politika algısını belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen ifadelere katılım derecenizi: (1) Kesinlikle katılmıyorum; (2) Katılmıyorum; (3) Tarafsızım; (4) Katılıyorum; (5) Kesinlikle katılıyorum” ölçeğini kullanarak değerlendiriniz.

Kaynak: Alkash, (2007), Huang & Lai, (2014), Altaib, (2014) ve Abdallah, (2017)

Banka, çalışanları verimli bir şekilde iş yapmaya yönlendirecek teşvik primleri ve ödüller sunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, görevlerin uygun şekilde yerine getirilmesini sağlamak için bir teşvik sistemi sunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka'nın teşvik sistemi adalet ve tarafsızlık ilkesi ile kendini göstermektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Maaş bedeli çalışanlara verilen işin niteliğine uygundur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka tarafından verilen fonksiyonel teşvikler, çalışanların iş performansını olumlu yönde etkilemektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Çalışanların yıllık performans değerlendirmelerinin sonuçları, banka içindeki teşviklerin ve ödüllerin verilmesinde birincil kriterdir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Çalışanlara teşvik ve ödül verme mekanizmaları ve yöntemleri, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesi stratejilerini etkilememektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesine katkı sağlayan yeni fikirler yaratmalarını teşvik etmek için çalışanların fiziksel çalışma koşullarını iyileştirmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, çalışanları banka içinde işin yerine getirilmesine hizmet eden yeni fikirler ürettiği zaman onları ödüllendirir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, işyerinde liyakat ve sebat esasına dayanan çok sayıda teşvik primi ve promosyon dağıtmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka'nın kuralları ve prosedürleri açıklık ve basit olma özelliği ile farklılık gösterir ve onlar sıradan ve karmaşık olmaktan uzaktır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankada iş akışını sağlamak için kuralların, düzenlemelerin ve prosedürlerin uygulanmasında aşırı vurgu ve kesinlik yoktur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankanın yönetimi, merkezileşme ve resmi olmayan konuların sıkı kontrolünden uzaklaşma eğilimindedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, bazı kurumsal talimatları açıklamak ve onları tartışmak üzere müdürler, daire başkanları ve tüm çalışanlar arasında periyodik toplantılar düzenlemektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, Yönetim Kurulu'nun yürütme birimlerinin performansını değerlendirmesine olanak sağlayan bilgi akışı ve raporlar için bir sistem kurar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka içindeki kurumsal sistem çalışanların görevlerini yerine getirmeleri için becerilerini geliştirmelerine izin vermektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, bankanın güçlü ve zayıf yönlerini tespit etmek için şikayet fonları ve teklifler gibi görüş ve diyalogları ifade edecek araçlara sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Ek 2' nin devamı

Bankadaki personel değişmeyen yönetmeliklere ve prosedürlere tabi olmak zorunda kalmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka tarafından oluşturulan örgütsel ve işlevsel yapılar, yetki ve sorumlulukların sınırlarını ve tüm fonksiyonel düzeyler arasındaki raporların akışını yansıtmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka yönetimi, Banka içinde açık bir sorumluluk ve hesap verilebilirlik sistemi sağlamaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

III. Aşağıda, Bankacılık Hizmetlerinin Geliştirilmesi algısını belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen ifadelere katılım derecenizi: (1) Kesinlikle katılmıyorum; (2) Katılmıyorum; (3) Tarafsızım; (4) Katılıyorum; (5) Kesinlikle katılıyorum” ölçeğini kullanarak değerlendiriniz.

Kaynak: Bhuiyan, (2011) ; Kasemi, (2015) ve Gali, (2017).

Bankanın internet sitesi müşterilere bankacılık hizmetleri sunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, rekabetçi konumunu destekleyen ve yeni müşteriler çeken benzersiz elektronik hizmetler sunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, hizmetlerinden yararlanan geniş bir müşteri veri tabanına sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, ileri teknoloji araçlarını kullanarak veri tabanının kalitesini yükseltmeye çalışmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka elektronik para transferleri yapmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Sunulan hizmetler, çeşitlilik ve başarıdaki hız özelliği ile kendini göstermektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka elektronik takas sistemini kullanmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankanın kullandığı bilgi ve iletişim teknolojisi, bankacılık hizmetlerinin pazarlanması için dağıtım kanallarının çeşitlendirilmesine katkıda bulunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kredi kartı ve ATM gibi elektronik bankacılık araçlarının olmaması, müşterinin bankacılık hizmetlerine olan talebini azaltır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka yönetimi, rakiplerine hizmet sağlamada çeşitlilik ve mükemmellik arayışı içindedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka her zaman müşterilerine sunduğu yeni hizmetler hakkında bilgi verir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankanın modern teknolojiye dayanması, daha büyük karlar elde etmesine olanak sağlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bankanın sağladığı hizmetleri geliştirmesi, yeni müşterilerin ilgisini çekmeye yol açar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka çalışanları müşteri bankacılık hizmetlerinin gelişimine katkıda bulunur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Ek 2' nin devamı

Banka değişen müşteri ihtiyaçlarını belirlemek için çeşitli yöntemler kullanır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Banka, mevduat hizmetleri, borç verme, ATM, plastik kartlar ve diğer hususlar gibi hizmet sunumu alanlarında en iyi uygulamaları takip eder.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Katkılarınız için teşekkür ederim

EK 3: ARABIC SURVEY FORM**استبيان**

تحية طيبة وبعد،،،

عزيزي المشارك

تم إعداد هذا الاستبيان لجمع بيانات أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية في جامعة كاستامونو ، معهد العلوم الاجتماعية ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية . اذ ان الهدف من الرسالة هو تحديد دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات المصرفية في ليبيا. ونظرًا لأن مساهماتك ستؤثر بشكل كبير على جودة الدراسة ،لهذا نأمل منكم تزويدنا بإجابات صادقة ودقيقة لغرض إثراء البحث العلمي ودفع مؤسساته لتحقيق أفضل أداء ، إذ نشكركم مقدماً علي صدق تعاونكم ، كما نؤكد لكم إن البيانات المتعلقة بهذه الإستمارة سوف تحاط بالسرية التامة ، وسوف تستخدم لإغراض البحث العلمي فقط .

والسلام عليكم

الباحث

اسم المصرف

أولاً : البيانات الشخصية :

الرجاء وضع علامة (√) أمام العبارة الملائمة وإكمال الفراغ التالي لها :

1. الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐
2. الحالة الاجتماعية : اعزب ☐ متزوج ☐
3. العمر :

☐ أقل من 25 سنة .

☐ 26 - 35 سنة .

☐ 36 - 45 سنة .

☐ من 46 سنة فأكثر .

3. المؤهل التعليمي المتحصل عليه :

☐ دبلوم متوسط .

☐ دبلوم عالي .

☐ بكالوريوس او ليسانس .

☐ ماجستير .

☐ دكتوراه .

4. عدد سنوات الخبرة في مجال العمل المصرفي :

☐ من 0-3 سنوات .

☐ من 4 - 6 سنوات .

☐ من 7 - 10 سنوات .

☐ من 11-15 سنة .

☐ اكثر من 15 سنة .

5. المسمى الوظيفي :

☐ رئيس القسم.

☐ موظف في الموارد البشرية .

☐ موظف في وحدة الشؤون المالية.

☐ موظف في وحدة شؤون المخاطر.

☐ موظف في وحدة الائتمان.

☐ موظف في وحدة شؤون البطاقات الإلكترونية.

☐ موظف في وحدة العمليات المصرفية.

☐ موظف في وحدة شؤون التدريب.

☐ موظف في وحدة شؤون التدريب.

II. فيما يلي معلومات عن متغيرات اقتصاد المعرفة ، والمتمثلة في الاستثمار في رأس المال البشري والبيانات الآتية لتحديد التصور. يرجى الإشارة إلى درجة مشاركتك. علماً بأن الرقم (1) يشير إلى غير موافق إطلاقاً ، (2) غير موافق ، (3) محايد ، (4) موافق ، (5) موافق بشدة.

البدائل					العبارات
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
					تهتم البنوك بتوفير البيئة اللازمة لتطوير جانب المعرفة للموظفين.
					البنوك لديها كمية من المعلومات التي تسمح للموظفين لاكتساب المعرفة.
					يسعى البنك إلى الاحتفاظ بالموظفين ذوي المعرفة العالية ويجذب الأفراد ذوي المؤهلات الأكاديمية والمهنية.
					يتمتع الموظفون الذين يشغلون مناصب إدارية مهمة بالمعرفة والخبرة الكافية.
					يحرص موظفو البنك على البحث واكتساب المعرفة المطلوبة في مجالات عملهم.
					تستفيد المصارف من معرفة موظفيها في تطوير آلية عملها وتحقيق أهدافها بكفاءة.
					يتمتع جميع الموظفين بالمعرفة المناسبة لأداء مهامهم على أكمل وجه.
					تعمل البنوك على تدريب موظفيها لتزويدهم بالمهارات اللازمة للعمل بشكل صحيح.
					يناسب العمل الذي يقوم به الموظفون مؤهلاتهم الأكاديمية ومهاراتهم الإبداعية.
					تركز الإدارة العليا على التطوير المستمر والتعلم كأساس لاكتساب مهارات علمية متنوعة في مجال العمل المصرفي.
					خلال عملية التوظيف ، تؤكد إدارة البنك على أن المهارات والقدرات يجب أن تكون متوفرة لدى الموظفين.
					تهتم إدارة البنك بتطوير قدرات ومهارات الموظفين من خلال توفير برامج فعالة وفقاً لمتطلبات العمل والخطط المستقبلية.
					تحرص البنوك على الاحتفاظ بالموظفين الذين لديهم كفاءات مميزة.
					الهدف الرئيسي للعناصر الكفوءة في البنوك هو تحقيق أفضل أداء.
					توجد علاقة بين برامج التدريب التي يخضع لها العاملين بالبنك والخدمات التي يقدمها البنك.
					تقوم الإدارة العليا في البنك بمراجعة احتياجات التدريب بانتظام.
					تحاول إدارة البنك إيجاد الآليات المناسبة لمتابعة وتنفيذ وتقييم النشاط التدريبي للموظفين للتأكد من ملاءمتهم لمتطلبات العمل المصرفي.
					تساهم برامج التدريب في تحسين أداء موظفي البنك.
					تساهم الدورات التدريبية في تقديم أفكار جديدة تساهم في تطوير كفاءة العمل في البنك.
					تخصص إدارة البنك التمويل اللازم لبرامج التدريب التي يحتاجها الموظفون.

فيما يلي بيانات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. يرجى الإشارة إلى درجة مشاركتك علماً بأن الرقم (1) يشير الي غير موافق اطلاقاً ، (2) غير موافق ، (3) محايد ، (4) موافق، (5) موافق بشدة.

العبارة					البدائل
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
					تهتم إدارة البنك بالتكنولوجيا الحديثة لتسهيل تقديم الخدمات للعملاء.
					يمتلك البنك بنية تحتية متقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
					يسعى البنك إلى تطوير أساليب وأنظمة العمل من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
					يتيح البنك للعملاء التعامل مع الأنظمة والقنوات الإلكترونية الحديثة مثل الموقع الإلكتروني والرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني والخدمات المتنقلة والبطاقات المصرفية وغيرها.
					يعتمد البنك على نظام تسوية المعاملات المصرفية عن طريق الإنترنت.
					يستخدم المصرف بطاقات الائتمان الدولية مثل الفيزا VISA وماستركارد Mastercard.
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسوية المعاملات التجارية للعميل في الوقت المناسب.
					إن اعتماد البنك في أدائه على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن يحقق أرباحاً أكبر ويساهم في جذب عملاء جدد.
					تستخدم إدارة البنك الإنترنت للتواصل مع فروعها ، وكذلك لتسهيل إجراءات العمل الداخلية.
					يستخدم موظفو البنك المنظومات وشبكة الإنترنت بانتظام.
					تسعى الإدارة إلى تقديم الخدمات التقليدية في شكل إلكتروني من أجل تطوير الخدمات المصرفية ، ومواكبة التطورات الحديثة في المجال المصرفي.
					يمتلك البنك التقنيات حديثة تساهم في مرونة العمليات المصرفية من حيث سرعة إنجاز العمليات المصرفية مع تقليل الأخطاء التي قد تحدث.
					لا توجد أطر مؤهلة داخل البنك تتعامل مع الأنظمة والبرامج الحديثة بشكل صحيح ، كما أن التدريب على هذه الأنظمة لا يكفي.
					تساهم تقنية المعلومات المتاحة في مصرفكم في تقليل تكلفة الاتصال مع الفروع الأخرى.
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقليص عدد الموظفين في البنك.
					تساهم تقنية المعلومات والاتصالات في تقليل وقت انتظار العميل للخدمة.
					يعتمد نظام المعلومات في البنك بالكامل على الكمبيوتر.
					لدى البنك موقع دائم وفعال على شبكة الإنترنت يتيح للعملاء متابعة جميع التطورات في البنك.
					يمكن للبنك التخلي عن العمل الورقي والانتقال إلى النظام الإلكتروني بشكل كلي .
					تتوافق خدمات البنك مع التطورات العالمية من حيث استخدام التكنولوجيا المتاحة لديه.

فيما يلي بيانات متعلقة بالابتكار في عمليتي البحث والتطوير. يرجى الإشارة إلى درجة مشاركتك علماً بأن الرقم (1) يشير الي غير موافق اطلاقاً ، (2) غير موافق ، (3) محايد ، (4) موافق، (5) موافق بشدة.

البدائل					العبارات
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
					يقوم المصرف بالبحث عن افكار اكثر جاذبية بهدف تطوير خدماته اتجاه العملاء.
					يقوم البنك باستمرار بإجراء أبحاث لدراسة الخدمات التي تقدم للعملاء من أجل تطويرها وتحسينها.
					من خلال عمليات البحث والتطوير ، يمكن للبنك استخدام الأساليب الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية وعرضها بطرق مبتكرة تجعل العملاء يميزون جودة الخدمات المقدمة له.
					لدى البنك فريق متخصص لإجراء عمليات البحث والتطوير.
					ينفق المصرف على عمليات البحث والتطوير لأنها مصدر مهم لتطوير الخدمات المصرفية.
					يشجع البنك عمليات البحث والتطوير لتحسين خدماته الحالية وتطوير خدمات جديدة.
					يعتمد البنك على الابتكار لجذب العملاء نحو خدمته.
					لدي مصرفكم القدرة على ابتكار خدمات مصرفية جديدة لتحسين خدماته الحالية التي من شأنها تعزيز مركزه التنافسي بين البنوك الأخرى.
					يقوم مصرفكم بالابتكار في الخدمات المصرفية لجذب عملاء جدد والحفاظ على مكانته في السوق.
					تعتبر عملية ابتكار الخدمات المصرفية عامل استراتيجي لبقاء المصرف واستمراره .
					تعتبر عملية البحث والتطوير الركيزة الأساسية للابتكار في الخدمات المصرفية.
					يشجع البنك عملية البحث والتطوير من خلال إقامة الندوات لتبادل المعلومات والخبرات بين الموظفين.
					يهتم البنك بعملية البحث والتطوير باعتبارها وظيفة إبداعية تزيد من قاعدة المعرفة لدى الموظفين.
					يمتلك المصرف كوادر كفوءة للقيام بعمليات البحث والتطوير واستحداث خدمات صرفية جديدة ترضي العملاء .
					تقوم إدارة البنك بإجراء تغييرات كبيرة في إستراتيجية عمله بناء علي نتائج البحث والتطوير.
					يضع المصرف سياسات واضحة لإقامة وتأسيس علاقات بحثية مع مؤسسات عالمية لغرض تطوير خدماته المصرفية.
					يقوم البنك باستمرار بتقييم جودة برامج البحث والتطوير المقدمة.

فيما يلي بيانات متعلقة بالحوافز الاقتصادية والنظام المؤسسي. يرجى الإشارة إلى درجة مشاركتك علماً بأن الرقم (1) يشير الي غير موافق اطلاقاً ، (2) غير موافق ، (3) محايد ، (4) موافق، (5) موافق بشدة.

البدائل					العبارات
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
					يقدم البنك مكافآت تحفز الموظفين على القيام بأعمالهم بكفاءة.
					يوفر البنك نظام للحوافز لضمان إكمال المهام بشكل مناسب.
					نظام الحوافز لدى البنك يتميز بالعدالة والموضوعية.

تابع ملحق 3

					تتناسب قيمة الراتب مع طبيعة العمل المخصص للموظف.
					تؤثر الحوافز الوظيفية التي يمنحها البنك بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي للعاملين.
					تمثل نتائج تقييم الأداء السنوي للموظفين المعيار الأساسي لمنح الحوافز والمكافآت داخل البنك.
					آليات وطرق منح الحوافز والمكافآت للعاملين لا تؤثر على استراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية .
					يعمل البنك على تحسين ظروف العمل المادية للموظفين لتشجيعهم على ابتكار أفكار جديدة تساهم في تطوير الخدمات المصرفية.
					يكافئ البنك الموظفين عندما يقدمون أفكاراً جديدة تخدم العمل داخل البنك.
					يمنح البنك معظم المكافآت والترقيات على أساس الجدارة والمثابرة في العمل.
					تمتاز أنظمة وقواعد وإجراءات العمل بالمصرف بالوضوح والبساطة والابتعاد عن الروتين والتعقيد.
					لا يوجد إفراط في التركيز والتشدد في تطبيق الأنظمة والقواعد والإجراءات اللازمة لسير العمل داخل المصرف.
					تميل إدارة المصرف إلى الابتعاد عن المركزية والتشدد في رقابة المسائل الشكلية.
					ينظم البنك اجتماعات دورية بين المديرين ورؤساء الإدارات وجميع الموظفين لشرح بعض التعليمات التنظيمية ومناقشتها.
					يضع البنك نظاماً لتدقيق المعلومات والتقارير التي تمكن مجلس الإدارة من تقييم أداء الإدارات التنفيذية.
					يتيح النظام المؤسسي داخل البنك للموظفين تطوير مهاراتهم الخاصة لإنجاز المهام المسندة إليهم.
					يوجد بالمصرف وسائل للتعبير عن الرأي والحوار مثل صناديق الشكاوي والمقترحات لمعرفة نقاط القوة ومواطن الضعف لدى المصرف .
					يجبر الموظفون البنك على الخضوع لأنظمة وإجراءات ثابتة.
					تعكس الهياكل التنظيمية والوظيفية التي يضعها البنك حدود الصلاحيات والمسؤوليات وتدقق التقارير بين جميع المستويات الوظيفية.
					تضع إدارة البنك خطوط واضحة للمسؤولية والمساءلة داخل البنك .

III. فيما يلي عبارات لتحديد تصور تطوير الخدمات المصرفية. يرجى الإشارة إلى درجة مشاركتك ، علماً بأن الرقم (1) يشير الي غير موافق اطلاقاً ، (2) غير موافق ، (3) محايد ، (4) موافق، (5) موافق بشدة.

البدائل					العبارات
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
					يقدم الموقع الإلكتروني للبنك الخدمات المصرفية للعملاء.
					يقدم البنك خدمات إلكترونية متميزة تدعم موقعه التنافسي و تتسم بجذب زبائن جدد.
					لدى البنك قاعدة بيانات واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات التي يقدمها .
					يعمل البنك على تحسين نوعية قاعدة البيانات التي يمتلكها باستخدام وسائل تكنولوجية متطورة.
					يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الإلكتروني.
					تتميز الخدمات المقدمة بالتنوع و السرعة في الإنجاز.
					يستخدم البنك نظام المقاصة الإلكترونية.

تابع ملحق 3

					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة لدى المصرف في تنويع قنوات التوزيع لتسويق الخدمات المصرفية.
					إن غياب الأدوات المصرفية الإلكترونية ، مثل بطاقات الائتمان وأجهزة الصراف الآلي ، يقلل من طلب العملاء على البنك.
					تسعى إدارة البنك إلى التنوع والتميز في تقديم الخدمات لمنافسيها.
					البنك دائما ما يقدم معلومات للعملاء عن الخدمات جديدة التي يقدمها .
					إن اعتماد البنك على التكنولوجيا الحديثة يمكنه من تحقيق أرباح أكبر.
					إن تطوير البنك للخدمات التي يقدمها يؤدي إلى جذب عملاء جدد.
					يساهم موظفو البنك في تطوير الخدمات المصرفية للعملاء.
					يستخدم البنك أساليب متنوعة لتحديد احتياجات الزبائن المتغيرة للخدمات.
					يتبع البنك أفضل الممارسات في مجالات تقديم الخدمات مثل خدمات الإيداع ، الإقراض ، الصراف الآلي ، البطاقات البلاستيكية وغيرها.

إنتهى الاستبيان، شكرا لكم على صبركم وحسن تعاونكم

Ek 4. Krejcie and Morgan'ın Örneklem Sayısını Belirleme Tablosu

Note: “N” is population size, “S” is sample size.

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	246
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	351
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	181	1200	291	6000	361
45	40	180	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	190	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	200	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	210	132	460	210	1600	310	10000	373
65	56	220	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	230	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	240	144	550	225	1900	320	30000	379
80	66	250	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	260	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	270	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	256	2600	335	100000	384

Source: Krejcie, R.V.; Morgan, D. W. (1970). “Determining Sample Size for Research Activities”, Educational and Psychological Measurement. 30, 607-610.

**Ek5. Anketin Libya'da Dağıtımı ve Uygulanmasına Yönelik Alınan İzin Yazısı
(İngilizce)**

OMAR AL-MUKHTAR UNIVERSITY

Date: 27/08/2018

Number: 3078

HONORABLE:

GENERAL MANAGERS OF COMMERCIAL BANKS

After my heartfelt love...

Omar Al-Mukhtar University presents endless appreciation and gratitude.

Based on the letter of Mr. Dr. education / academic attaché in Libyan embassy in Ankara / Turkey, dated as 02.07.2018 and numbered as 2018.195.

It is presented to us that AZA YOUSEF ALHASADI, one of the students who studies abroad for a doctorate in the field of economics, has requested to reach information and documents about the subject of the doctoral thesis in the field of Libyan Commercial Banks.

In this context, we would like to express our gratitude to the Presidency for carrying out the due procedures for obtaining the necessary information and documents related to the doctoral thesis for the completion of the academic work of the aforementioned person.

May Allah lead you to success and lead you to the truth.

May Allah's salute and mercy be upon you.

Signature and Seal:

Abdulmatlub Ahmed Abu Ferve.

President of Omar Al-Mukhtar University.

27/08/2018

Yeminli Mütercim / Sworn Translator
Abdüsselam RAMAZANOĞLU



Scanned with
CamScanner

**EK6. Anketin Libya’da Dağıtımı ve Uygulanmasına Yönelik Alınan İzin Yazısı
(Türkçe)**

ÖMER MUHTAR ÜNİVERSİTESİ

Tarih: 27/08/2018

Sayı: 3078

Sayın:

TİCARİ BANKALAR GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

En içten sevgilerimden sonra...

Ömer Muhtar Üniversitesi sonsuz şükran ve minnetlerini arz eder.

Libya’nın Türkiye-Ankara elçiliği Sayın Dr. Eğitim/Akademik Ataşesinin 02.07.2018 tarih ve (2018.195) sayılı yazısı ile,

İktisat alanında, yurtdışında doktora yapan öğrencilerden biri olan **AZA YOUSEF ALHASADI**’nin doktora tezi ile alakalı Libya Ticaret Bankaları alanında bilgi ve belgelere ulaşma isteği bizlere sunulmuştur..

Bu bağlamda ilgilinin akademik çalışmasını tamamlaması için doktora tezi ile ilgili gerekli bilgi ve belgeleri elde etmesi için gereken işlemlerin sayın başkanlığınızca yapılması hususunda şükranlarımızı sunarız.

Allah sizleri başarıya ulaştırsın ve sizleri doğruya ulaştırsın.

Allah’ın selam ve rahmeti üzerinize olsun.

İmza ve Mühür: Dr. Abdulmatlub Ahmed Ebu Ferve. Ömer Muhtar Üniversitesi Başkanı. 27.08.2018

BU BELGE ARAPÇA TÜRKÇE ASLINDAN / FOTOKOPİDEN TÜRKÇE ASLINA
ASLINA SADIĞI KALAKARAK TARAFINDAN TERCÜME EDİLDİĞİ BEYAN EDERİM
Yeminli Mütercim / Sworn Translator
Abdüsselam RAMAZANOĞLU



Scanned with
CamScanner

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Aza Yousef Mahmod Alhasadi

Uyruğu : Libya

Doğum Yeri ve Yılı : Darnah 1984

Medeni Hali : Evli

Yabancı Dili : İngilizce ve Arapça

E- posta : azaalhasadi@yahoo.com

: azaalhasadi@ogr.kastamonu.edu.tr



Eğitim Durumu

Lisans: Libyai Omar Al-Muhtar Üniversitesi, İktisat, 2015.

Yüksek Lisans: Bingazi Üniversitesi, İktisat, 2010

İngilizce Dili Yeterlik Belgesi: Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Ankara, 2015

Mesleki Deneyim

Omar Al-Muhtar Üniversitesi İktisat Fakültesinde Öğretim Görevlisi\ Darnah: 2005-2006.

Omar Al-Muhtar Üniversitesi İktisat Fakültesinde Öğretim Görevlisi \ Darnah: 2010-2014.

Yayınlanan Araştırmalar

- Alhasadi, A. (2014). **Rekabet edebilirlik için teorik çerçeve ve devletin rekabetçiliği desteklemedeki rolü.** Libya ekonomisinin Rekabet Edebilirliği konferansı, 5/2/2014, Trablus – Libya.
- Alhasadi, A. (2018). Yabancı bankalar ve gelişmekte olan ülkelerde bankacılık piyasalarındaki varlıklarının önemi. *Ramah dergisi (İktisat ve Yönetim bilimleri alanlarında yayınlanan Uluslararası Bilimsel Dergi)*, No. (25), Mart, ISSN çevrimiçi: 2520- 7423, Ürdün.
- Elhusadi, I; Alhasadi, A. (2018). **(2006-2017) dönemi süresinde petrol gelirlerinin Libya ekonomisine etkisi.** Lisansüstü Çalışmalar Akademisi tarafından düzenlenen Petrol ve Gaz Bilimsel Konferansı - Ajdabia - Libya, Şubat.
- Demirel, Y; Elhusadi, I; Alhasadi, A. (2018). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel faktörler arasındaki ilişki. *Uluslararası İşletme ve Yönetim Buluşları Dergisi (IJBMI)*, Cilt 7, Sayı 3, PP: 27.39, Mart.
- Alhasadi, A; Elhusadi, I. (2018). İslami Bankalar için finansal mühendislik ve önemi. *Uluslararası Sanat ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt 1. No. 1, S:13-30, ISSN:2667-436X.
- Alhasadi, A. (2019). **Libya'da bankacılık hizmetlerinin geliştirilmesinde insan sermayesine yapılan yatırımın rolü.** 23-25 Mart 2019\ Antalya'da düzenlenen beşinci uluslararası İnsan, Toplum ve spor bilimleri konferansı. ISBN: 978-605-81236-7-0.
- Alhasadi, A. (2019). (2011-2018) dönemi süresince Arap Baharı Devrimi sonrası enflasyonun Libya Ekonomisi üzerindeki etkileri. *Bilimsel Araştırma Dergisi (SCIRJ)*, Cilt VII, Sayı IV, Nisan, ISSN 2201-2796, DOI:10.31364/SCIRJ/v7. i4. 2019.P0419634.

