**KUZEY IRAK BÖLGESİNDE BANKACILIK SEKTÖRÜNDE DEĞİŞEN PAZARLAMA ANLAYIŞI**

**Prof. Dr. Muzaffer Kervanci University of Duhok /College of Administration and Economic Sciences**

**Dr. Nasreen M. AL-hakim University of Duhok /College of Administration and Economic Sciences**

**Mobile :07507450384/ E-mail: modhffar.rashid@uod.ac /** [**mmkervanci@yahoo.com**](mailto:mmkervanci@yahoo.com)

**Özet:**

Dünyada bankacılık sektörünün yeni pazarlama anlayışına yönelmesi Kuzey Irak Bölgesi bankacılık sistemini de etkilemiştir. Mevduat toplama faaliyetlerinden öteye gidemeyen Kuzey Irak Bölgesi bankaları; yabancı bankaların Irak,ta piyasaya girmesi ile, kamu otoritesinin azalması ve zaiflemesına neden olmüştür , onun için özel bankaların kurulması kamu bankaları faaliyet çeşitlerini artırmak mecburiyetinde kalmıştır. Modern görünümlü şubeler, eğitimli müşteri temsilcileri ve teknolojik yenilikleriyle donatılmış alternatif dağıtım kanalları ile farklılık yaratılmaya çalışılmıştır.

Bankalar günümüzde insanların yaşamlarını maddi olarak sürdürebilmelerine aracılık eden kurumlar halini almışlardır. Daha önceleri sadece para alış verişi yaparken , artık çeşitli ihtiyaclar da karşılanır hale gelmiştir. İhtiyaclar ve talepler arttikça, Kuzey Irak Bölgesi bankaları sürekli bir yenilik ve değişim içerisine girmiştir.Dolayisiyle Sadece ülkesinde faalitat göseteren bankalar, diger ülke Pazar paylarından da yararlanmak istemiş, böylece bankacilik k.I bölgesinde evrenselleşme yoluna girmiştir. İhtiyaç sahipleri alternatifler karşısında duyarsız kalmadıkça,bankacılık sektörü değişim göstermiş ve ekonominin önemli bir parcası olmuştur.K.I Bölge yönetimi ekonomisine arac olarak bankaları kullanmaya başlamıştır.Bölgedeki Banka sektörünü ve dolaysiyla toplumu yönlendirerek , ekonominin gelecegi önceden görülebilmekte ve muhtemel tehlikelere karşı önlem alınabilmektedir. Çalışmamızda Kürdüstan Bankacılık sektöründe hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ele alınmıştır. Bu nedenle bankalarda müşteri memnuniyetine katkı yapan faktörlerin belirlenmesi önemvırilmişdir. Çalışmanın amacı ticari özel bankalarda hizmet kalitesini etkileyen faktörleri belirlemek ve bankaların hizmet performansını değerlendirmektir. Bu amaçla çalışmada önce bankacılık sektöründe hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde yaygın olarak kullanılan güvenilirlik, güven, empati ve fiziksel özelliklerden oluşan hizmet kalitesi boyutlarının Analitik Hiyerarşi Süreci (Ahs) yaklaşımını kullanarak önem derecesi belirlenmiştir. Ardından ise Topsis yöntemi kullanılarak üç ticari bankanın hizmet performansı değerlendirilmiştir. Çalışmanın sonucunda güvenilirliğin en önemli hizmet kalitesi boyutu ve örnek alınan bankaların en yüksek hizmet performansına sahip olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Bankacilik hizmet kalitesinin,Dijital Pazarlama.

**The Concept of Marketıng in The Bankıng Sector in Iraqi Kurdistan Region**

The fact that the banking sector in the world has turned to a new marketing approach has also affected the banking system of Northern Iraq Region. The banks of the Northern Iraq Region, which could not go beyond deposit collection activities; With the introduction of foreign banks in Iraq, the decline and weakening of the public authority caused the establishment of private banks. We tried to create a difference with modern looking branches, trained customer representatives and alternative distribution channels equipped with technological innovations.

Today, banks have become institutions that mediate the financial survival of people. Previously, while only exchanging money, various needs have now been met. As the needs and demands increased, the banks of the Northern Iraq region entered into a constant innovation and change. Unless the needy people remain insensitive to the alternatives, the banking sector has changed and has become an important part of the economy.

In our study, the evaluation of service quality in Kurdistan Banking sector was discussed. Therefore, it is important to identify the factors that contribute to customer satisfaction in banks. The aim of this study is to determine the factors affecting the quality of service in commercial private banks and to evaluate the service performance of banks. For this purpose, firstly, the importance of reliability, trust, empathy and physical quality of service quality dimensions, which are widely used in the evaluation of service quality in banking sector, was determined by using Analytic Hierarchy Process (AHS) approach. Then, the service performance of three commercial banks was evaluated using Topsis method. As a result of the study, it was determined that reliability is the most important service quality dimension and bank B has the highest service performance.

**Keywords:** Banking, marketing concept , Digital Marketing

**Giriş**

Günümüzde ekonomik hayatın en önemli temel taşlarından biri olan bankaların para-kredi, sermaye konularına giren konularda önemli görev ve fonksiyonları bulunmaktadır. Ticari hayatta hem yurt içi hem de yurt dışı işlemlerin düzenli olarak yürütülebilmesi, bankaların bulunmadığı bir ortamda çok zordur.Bankalar; kişilerin tasarruflarını güvenle sakladıkları ve bu tasarruflardan gelir elde edebildikleri finansal kurumlardır.(El-Hamit;2001:109)

Bankalar, finansman gereksinimi olan kişi ve kurumların bu ihtiyaçlarını karşılar. Havale, çek işlemleri, menkul kıymet alım satımı, senet tahsili gibi bankacılık hizmetleriyle müşterilerine hizmet verir.(Code,Ramazan;2000:18)

Bankacılığın tarihi gelişimi, para kavramındaki gelişmeyle paralellik gösterir. Paranın fonksiyonları arttıkça, bankacılık gelişme göstererek, günümüzdeki modern bankacılık aşamasına ulaşmıştır.(Mahfuz;2004:13)

Banka sisteminde; merkez bankaları, ticari bankalar, yatırım ve kalkınma bankaları, halk bankaları, ipotek ve emlak bankaları gibi; banka türleri bulunmaktadır.(El-Haddad;1999:28)

Kuzey Irak bölgesinde bankacılık sektöründe hizmet kalitesinin değerlendirilmesi bu sektör için önemli bir konudur. Bu nedenle bankalarda müşteri memnuniyetine katkı yapan faktörlerin belirlenmesi önemlidir. Çalışmanın amacı tüzel  ve özel bankalarda hizmet kalitesini etkileyen faktörleri belirlemek ve bankaların hizmet performansını değerlendirmektir. Bu amaçla çalışmada önce bankacılık sektöründe hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde yaygın olarak kullanılan güvenilirlik, güven, empati ve fiziksel özelliklerden oluşan hizmet kalitesi boyutlarının Analitik Hiyerarşi Süreci (Ahs) yaklaşımını kullanarak önem derecesi belirlenmiştir. Ardından ise Topsis yöntemi kullanılarak bölge bankanınların hizmet performansı değerlendirilmiştir. Çalışmanın sonucunda güvenilirliğin en önemli hizmet kalitesi boyutu en yüksek hizmet performansına sahip olan bankalar belirlenmiştir.(El-Neccar; 2002:27)

Banka ve bankacılık Kuzey Irak bölgesinde günmüzdeki gibi bir sisteme ship olmamakla birlikte tarih öncesine dayanan bir geçmişe sahiptir.İlk banka yapılandırması sayılabilecek Maketler Mezopotanya’da Uruk kenti yakınlarındaki “Kızıl Tapınak olarak” bilinen en eski banka yapısıdır.

Maket sahipleri çiftçilere sağladıkları gereksinimlerine karşı mahsul elde edilince belirli bir bedel vermeleri şart konulmuştu.Günmüzün Kuzey Irak Bölgesinde bankalar hemen hemen ekonominin kilit noktası konumundadır.Dolaysıyla bankaları büyük bir görev beklemektedir.Bu çalışmayla bankıcılıktaki hizmet kalitesi standartlarının müşteri memnuniyetine etkisini ölçmeye çalışılmıştır. Bu amaçla çalışma üç ana bölümden oluşmuştur.Çalışmanın ilk bölümünde Irak Mezopotanyasin’da Bankacılık kavramının Tarihsel Gelişimi  ve bankacılık hizmetleri üzerinde durulmuştur.Çalışmanın ikinci bölümüde Kuzey Irak  Bankacılığının Tarihsel Gelişimi ele alınmıştır. Çalışmanın üçğncü son bölümünde ise Araştırmanın Yöntemi anlatışmıştır

***Birinci Bölüm***

M. Ö 3500 yıllarında Irak Mezopotanyasin’de Bankacılığın kavramının Tarihsel Gelişimi  ve bankacılık hizmetleri

Bankacılığın tarih boyunca göstermiş olduğu değişikler, para kavramındaki gelişmeyle sıkı sıkıya ilişkilidir. Diğer bir anlatımla, para kavramı ve bankacılıktaki gelişme karşılıklı etki suretiyle bugünkü düzeye ulaşmış denebilir.

Bankaların tarihsel kökeni de çok eskilere dayanmaktadır. Yapılan kazıların ortaya çıkardığı Mezopotanya’da Uruk kenti yakınlarındaki “Kızıl Tapınak” bilinen en eski banka yapısıdır.(Sumer;2013:17)

Irak Mezopotanyasin’de  Günümüze ulaşan en eski bankacılık yasaları Eshunnanca Krallığı’ındadır. Bunlar genel olarak faiz oranları ile ilgilenmişlerdir. Hammurabi devrinde de Hammurabi yasalarında bankacılıkla ilgili maddeler bulunmaktadır. Yasada; kredi verme, mevdut toplama, komisyon sözleşmesine dair hükümler yer almaktadır.Irak Guneyinde bulunan Babil uygarlığına ait belgeler arasında da kil levhalardan yapılmış senetler bulunmuştur.

Diğer ülkelerde olduğu gibi burada da bankacılık, ilk önce sarraf dükkanları ve kasaların 15. ve 16’ıncı yüzyılda gelişmesiyle ortaya çıkmıştır. Fakat; 17’nci yüzyıl başlarından itibaren bugünkü anlamda bankacılık başlamıştır. Tarihsel ilk Banka kuruluşu ise  1890 yılında Osmanlı bank ve Şarki Bankası, 1912 yılında Şahinşahi Bankası 1918  ve Ziraat Bankasi 50-51 kanun maddesi gereğice 1935yılında kurulmuştur.Bu durumda Irak Mezopotanyasin’de  dört banka oluşmuştur.(eski yasasa no:50-51)Daha sonralari 1940 yılında 18-12 nolu Kanun ile Sanayi Bankası kurulmuş , ve 1947 yılı bankaları denetim kanunu 61. Mad gereüice Rafideyi Bankasi kurulmuş , Özellikle hükümet hisapları korunmaya alınmıştır. Daha sonra 1950 lerde Arap ve Yabanci Bankaların Irakta çalısmaşmasına izin verilmiştir ,( yasa1956 no:72)

Özel Banka  girişimine teşvik edilmesiyle, özel bankaların kurulmasına ve gelişmesinde etkin olmuştur.1988 den itibaren Bankacılık anlayışı gelişmiş ve yeni yeni şubeler açmıştır. (yasa1964 no:100)

1980’li yıllarda Irak bankacılığı daha önceki yıllardaki çalışma ortamı ile karşılaştırıldığımızda büyük farklılıklar gösterdiği görülmüştür.

Bu süreç içerisinde önemli değişikliğe bakacak olursak;1953 dan sora Ticari Bankaların çalışmasına izin verilmiştir.1956-57 yıllarında Dört Lubnan Bankasının Kurulmasına izin verilmiştir. ( yasa 1956; no:72)

1953Afrika  Milli Ticaret ve sanayi Bankasi Kurulmuş,1954de Milli Pakistan Bankasi, 1957 Antra Bankasi,1956 Irak Milli Bankası kapatılmış onun yerini Merkez bankasi kurulmuştur.

1958-1964 Iran Şahinşah bankasının yerini Londra orta dogu Bankasi almıstır

1961 Resid Bankası kurulmuştur Rafideyin Bankasının bünyesi içinde çalışmaya başlamıştır ,1962 de ise Antra Bankasının yerini Birleşmiş Irak Bankası almıstır,1953 te Osmanlı bankası, Itimad Bankası olarak degiştirilmiştir.

Sermaye Piyasası Kanunun çıkartılması, Irak Menkul Kıymetler Borsa’sının yeniden canlandırılması, finansman bonosu, mevduat sertifikası, tehvil alım ve satımı, repo işlemleri, hisse senedi, varlığa dayalı menkul kıymetler vb. gibi finansal araçların hızla gelişmesi bankaların düşük maliyetli fon imkanlarını ortadan kaldırmıştır.(Tesvik kanun ;2006:no13)

Irak Bankacılık sistemi geleeksel bankacılık rolündeki gerilemeyi akreditif, teminat mektubu, forward, future, opsiyon gibi bilanço dışı faaliyetlerini genişleterek cevap vermiştir.

Hızlı teknolojik gelişmeler bankaların  bilgilendirme ve haberleşme maliyetlerini azaltmıştır.

Irak Bankacılık sisteminin dışa açılmasıyla ülkemizde şube açan yabancı bankalar arasında yoğun bir rekabet yaşanmıştır.

 2010 yılında bazıTicari bankaların iflası ile faaliyetlerine son verilmesi bankacılık genel krizini önlemek   yeni yeni sistemlere baş vurulmuş Bankacılık işleminin saptırılmaması  amacıyla uygulanmıştır. (Salih;2004:102)

***Ikinci Bölüm***

Kuzey Irak Bölgesinde  Bankacılığın Tarihsel Gelişimi Diğer ülkelerde olduğu gibi burada da bankacılık, ilk önce Banker dükkanları ve kasaların 15. ve 16’ıncı yüzyılda oldugu gibi Kuzey Irak Bölgesinin   Bankacılıgı ortaya çıkmıştır.

Kuzey Irak Bölgesinde , özellikle Batı ülkelerindeki gibi, banka dışı finansal araçların gelişmemiş olması nedeniyle, bankalar finansal sistemin temel taşını oluşturmamıstır  , ekonominin işleyişi halkın tasarruflarının toplanması ve bunların kullanım alanlarına dağıtımı açısından Bankacılık sistemine gerek duyulmuştur.

Kuzey Irak Bolgesinde bankalara guvenin sarsılmısı nedeni ile 1991 e kadar geçen dönemlerde bankacılığa ait izlere rastlanmamamıştır.  Bölge halkının  özellikle bölgeyi korumak ve yöneticilik gibi işlerle uğraşmaları; ticaret, sarraflık, bankacılık gibi işleri bilgisi olmayan kimselere bırakması sonucu  ortaya çıkarmıştır . Diğer taraftan; Kuzey Irak Bölgesinde  bankacılığın gelişmemesinin asıl nedeni, Irak ekonomisinin düzensizligi ve gerçekleştirilen Tekneloji gelişmelerine ayak uydurulmaması , yakın zamanlara kadar esnaf ve sanatkarlara dayanan kapalı bir ekonomi sisteme sahip olmasıdır. Kuzey Irak Bölgesinde 2012 yılna kadar sarraflık bankacıgın yerini almış   komşu ülkeler çıkarına bölge ticari işlemleri , Banka Havele işlemleri alım satım işleri yapmayı sürdürmüştür. Kuzey Irak Bölgesinin sarraflık isleri 2012 de komşu ülkelerdeki   bankerlerin  oyununa gelmiş ve bir çok ıraklı tacirin iflasına neden olmuştur.

Bağımsız yerel idareye geçiş   sürecinde o dönemde kurulan ve şube açarak faaliyet göstermeye başlayan Bankalar  ile birlikte yabancı bankalar da iş başı yapmıştır. (2003’deEski Yonetimin dusmesi yeni donemin baslamasi ile birlikte serbest piyasa ekonomisine geçiş donemi ) )Alhamit;2000:231

Kuzey Irak Bölgesi 1991 Döneminden sonra Bankacılık:

Genel olarak iki dönemde ele alınmaktadır.

1. ***1991-2003 Dönemi***

Kuzey Irak Bölge yerel yönetiminin  2003 ilk yıllarındaki başlıca gelişmeler; Kürdüstan  Bankasının kurulması, Rafideyin Bankasına  Dasinye adi verilmesi , Resid Bankasının Habat olması , Kuzey Irak Bölgesinde Merkez Bankası’nın kurulması ile birlikte  faaliyete geçmistir. Bu gelişmeler ile birlikte  bu dönemde çok sayıda yerel ve yabancı  bankalar kurulmuştur.

1. ***2000-2016 Dönemi Kuzey Irak Bölgesi***

Bankacılık bu dönemde Kuzey Irak Bölgesin’de özel Ticaret bankalarının geliştiği görülmektedir. Irak Merkezi hükümet Yönetiminin devrilmesini, izleyen yıllarda Kuzey Irak Bolgesinde ticari faaliyetler artmaştır, yeni bankalara olan ikbal ve ithiyaç artmıştır. Bunun sonucu 2012 yılarında 147  Ticaret Bankası  kurulmuştur.77  Resmi Merkez  Hukumete Bağlı Bankalar 60 ise Yerel Bölgeye aittir. Geri kalanları ise Yabanci Bankalardı kurulan bankaların arasında T.C Bankalarıda bulunmaktadır . 9/4/2003 sonrası izin alan bankalar şunlardır:Yerel bankalar Sanayiiler Birligi  istismar Bankası,Şimal Bankası, Kürdüstan Kalkınma ve istismar Bankası, Aşur ulusal istismar Bankası,Milli Islam Bankası, Dicle ve Furat Bankası,Mansur Bankası, Arap Devletlerine  baglı bankalar ise:HSBC Darül Selam Bankası ile  ortaklaşa Banka kurdular, Kuveyt Milli Bankası itiman Bankası ile birlikte  bir Banka oluşturdular, Istandar Carter Bankası,Cihan Bankası , Türk İŞ ve Ziraat Bankası kimi baş vurmakta digerleri ise işini sürdürmektedirler.

1. ***K.I. Bankacılık sistemindeki Gelişmeler ve Bankacılık Sistemi***

2001 yılında yaşanan krizin ardından başlatılan bankacılık sektörü yeniden yapılandırma programının aşamaları; kamu bankalarının finansal ve operasyonel açıdan yapılandırılması,Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu ’ndaki (TMSF)bankaların sorunlarının en kısa sürede çözüme kavuşturulması,özel bankaların sağlıklı bir yapıya kavuşturulması, bankacılık sektöründe gözetim ve denetim etkinliğinin artırılması, sektöründaha rekabetçi bir yapıya kavuşturulması için yasal ve kurumsal düzenlemelerin gerçekleştirilmesi olarak açıklanmıştır.

Ticari bankalarının finansal yeniden yapılandırılmaları amacıyla 2001 yılında görev zararı alacaklarının kapatılması ve sermaye desteğini içermek üzere kaynak aktarımı gerçekleştirilmiş,operasyonel yeniden yapılandırılmalarına yönelik faaliyetler ise 2002 yılında devam etmiştir.

TMSF yönetiminde bulunanTicari bankaların finansal ve operasyonel yeniden yapılandırılmaları sürecinde Fon’a alınan  bankadan bir kismi birleştirilmiş, digeri ise özel sermaye gruplarına satışı tamamlanmıştır.

1 bankanın tasfiye süreci devam etmektedir. 2002 yılında Fon yönetiminde 2 banka kalmıştır.2002 yılında bankacılık sistemindeki yeniden yapılandırma sürecine ilişkin en önemli gelişme, önceki yıl para ve sermaye piyasalarında yaşanan kriz ve ekonomik faaliyetin hızla daralmasının da etkisiyle önemli ölçüde zarar gören bankacılık sisteminde derinleşen sorunların çözümü ve banka sermayelerinin güçlendirilmesi amacıyla uygulamaya konulan özel program olmuştur. Program kapsamında özel bankalara sermaye desteğinin sağlanması yanında krizin de etkisiyle ödeme gücü olumsuz etkilenen; ekonomiye katma değer yarattığı düşünülen reel sektör firmalarının faaliyetlerini sürdürmeleri ve ödeme güçlerini yeniden kazanmaları için finansal yeniden yapılandırma programı başlatılmış,varlık yönetim şirketlerinin kurulması yönünde düzenlemeler yapılmıştır. (Kaynak olarak kjonularimin kaynagi+ Gosterdigim Yasalardir)

***Üçüncü Bölüm***

***Müşteri beğenisi açısından Bankacılık Hizmet Kalitesi Standartlarının Rolü***

1. ***Araştırmayla İlgili Literatürde Yer Alan Çalışmalar***

Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti ilişkisi ile ilgili olarak yerli ve yabancı literatürde cok sayıda çalışma bulunmaktadır.Çalışmamızda örtüşen çalışmalar aşağıdaki Tablo1’de özetlenmiştir.

Araştırma konusuyla ile ilgili Litratür de Yer alan Calışmalar

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Çalışmayı yapan | Yıl | Sonuç |
|  |  | Müşteri memnuniyetinde güvenırlık ilk faktör ortaya çıkmaktadır.Bu faktörüempati ve güvence,empati ve duyarlılık takip etmektedir. |
|  |  | Algının hizmet kalitesiylemüşteri yeterliligi arasındaki ilişkinin kabul edilebilir düzeyde düşük oldugu görülmüştür. |
| Durdana et al, | 2015 | Müşteri memnuniyetinin saglanmasındeki güvenirlilik başta olmak üzere istek , güvence ,empati,ve fiziki özellikler önemli bulunmuştur. |
| Şaşa | 2004 | Müşteri memnuniyetinin saglanmasında güven boyutunun önemli olduğu belirtilmiştir. |
| Zuzu Fatima El-zahra | 2011 | Hizmet kalitesi boyutları olan güvernirlik, iletişimve konoloji müşteri memnuniyetini olumlu olarak etkilemektedir. |
| Muzaffer Kervancı | 2014 | Bankaların sunduğu hizmetler kalitesi müşteriler terafından görülmektedir. Müşteri memnuniyetide yuksek çıkmıştır. |

***2.Veri Toplama Tekniği ve Aracı***

Araştırmada kullanılan veriler,anket ve mülakat tekniği kullanılarak kolayda örnekleme yöntemiyle yanıtlayıcılardan elde edilmiştir . Bu öeneklemede amaç, kolayca ulaşılabilir birimlerin seçilmesiyle örneklimin oluşmasıdır.(Nakip,2004:140).Anket ve görüşmeler. Pilot çalışma süreci de dahil olmak üzere , müşterilerle yüzyüze buluşmak şeklinde yapılmış ve anket üzerindeki sorulara birebir yanıtlar alınmıştır.İstenilen verilerin toplanmasına ilişkin hazırlanmış olan anket formu Ek-i’de sunulmuştur.Araştımanın evreni Kuzey Irak Bölgesi bankaları müşterilerinden oluşmaktadır.Çalışma bireysel müşterilerle sınırlandırılmıştır.Anket bölge bamkaları ile sürekli görüşmekte olan müşterilere rastgele dağıtılmıştır.Müşteri kendisine sunulan hizmetlerin kalitesini degerlendirmek içinyanıtları ile fiilen araştımamıza ne kadar yardımcı olacağının görülmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Kuzey Irak Bölgesinde bulunan bankalar arasından seçilen 5 beş bankaya ait müşteriler arasından ratgele seçilen 100 katılmacı araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

***3 .Veri Toplama Aracı***

Banka hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisini ölçmek amacıyla bölge banka müşterileriyle yapılan çalışmada veriler anket yoluyla elde edilmiştir.

Katılmacıların kişisel bigilerini almak amacıyla araştımacı tarafından hazırlanan kapalı uçlu 8 soru solulmuştur.Müşterilerin bamkacılık hizmet standartlarının kalitesini ölçmek amacıyla Öncü vd’den 2011 alınan 25 soruluk ölçek kullanılmıştır.Ölçeğin nötr hizmet kalite standartı algı puan 3tür.Ölçekten alınan puan 3’ten küçük ise müşteri hizmet kalite standardı algısı düşük, 3’ten büyük ise müşteri hizmet kalite standardı algısı yüksek olarak degerlendirilmiştir.

somutluluk

Güvenirlik

Yanıt

Güven

Empati

Hizmet kalite standartı

Yaş

cinsiyet

Eğitim düzeni

Bankalarla calışma süresi

Kisisel blgiler

Musteri memnuniyeti

Bir ay icindeki bankalara ziyaret sayisi

Banka hisaplarinda kullnilan para birimi

Banka ile yapilan islem turu

***4Araştırma modeli***

Arastirma Modeli olarak ilişkisel model kullanılmıştır. Oluşturulan modelle bankacılıkta hızmet kalite standartı algısının müşteri memnuniyetine etkisi olşulmuştur . Modele göre dört temel hipotez aşağıdaki tablo ile belirlenmiştir.

***Araştırmanın Hipotizleri***

|  |
| --- |
| Hipotiz 1 |
| H0:Bankacılık hizmet kalite standartları algısı kişisel bilgiler bakımından anlamlı farklılık göstermemektedir.  H1:Bankacılık hizmet kalite standartları algısı kişisel bilgiler bakımından amlamlı farklılık göstermektedir. |
| Hipotez 2 |
| H0:Bankacılıkta müşteri memnuniyet algısı kişisel bilgiler bakımından anlamlı farklılık göstermemektedir.  Bankacılıkta müşteri memnuniyet algısı kişisel bilgiler bakımından anlamlı farklılık göstermektedir |
| Hipotez3: |
| H0:Müşteri bankacılık hizmet kalite standartları algısı ile memnuniyetleri arasındabir ilişki yoktur.  H1: Müşteri bankacılık hizmet kalite standartları algısı ile memnuniyetleri arasındabir ilişki vardır. |
| Hipotez 4: |
| H0:Müşterilerin himet kalite stendartları algısı müşteri memnuniyetini açıklamamaktadır.  Müşterilerin himet kalite stendartları algısı müşteri memnuniyetini açıklamaktadır. |

***6.Araştırmanın sınırlılıkları***

Araştırma Kuzey Irak Bölgesi illertinde bulunan 14 banka arasından seçilen 5 banka müşterileri arasından 100 kisiyle yapılmıstır. çalışmada ulaşılan sonuçlar katılımcıların verisiyle sınırlanmıstır.

***5.Ön Analizler***

Verilere Skewness (Carpklik) ve Kurtosis ( Baskilik) normallik testi uygulanmistir.Test sonucunda cikan

Carpiklik ve baskilik degerlerinin refrans degerler icinde kaldigi belirlenmistir.(Yucenur vd.,2011:160)

Ankette yer alan Hizmet Stendartları Kalite ölçegindeki 25 soru ve müşteri memnuniyeti ölçegindeki 20 soru ile ilgili gerceklilik ve güvenirlik analizi Coronbach Alpha Güvenirlik Katsayısı yoluyla ölçülmüştür. Aşagdaki tablo da görüldügü gibi belirlenmiştir.

Ölçeklerin ana boyutunda “hizmetm kalite standartı ve müşteri memmnuniyeti ölçekleri“çok yüksek derecede güvenilir bulunmuştur.Hizmet kalite standartı alt boyutlarında yer alan“sorumluluk“ ölçeğin güvenirlrği düşükken, “güvenirlik ,yanıt, güvenlik ve empati“ boyutlarında oldukça güvenilir bulunmuştur. Ölçekler genel olarak güvenilirdir . Dolaysıyla veriler analize uyğundur.

**Ankette kullanılan ölçeklerin güvenirlilik analizi sonuçları aşagıdaki tabloda gösterilmiştir:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ölçek** | **Katsayı** | **Güvenirlik derecesi** |
| **Hizmet kalite standartı** | **0,881** | **Çok yüksek** |
| **Somutluluk** | **0.528** | **Düşük** |
| **Güvenirlilik** | **0,696** | **Oldukça** |
| **Yanıt** | **0,737** | **Oldukça** |
| **Güvenlik** | **0,753** | **Oldukça** |
| **Empati** | **0,769** | **Oldukça** |
| **Müşteri memnuniyeti** | **0,889** | **Çok yüksek** |

Katılmacılardan %69’ ı erkek ve % 31’ u kadındır. Banka müşterilerinin %47’si 20-30 yaş gurubu kişiler oluştumaktadır.Katılmacıların % 31 (31-40) yaş arasındadır.41 yaşın üzeri yaş sahibi olanlar oranı % 22 dir.Bankaları en fazla kullananlar Lisans mezunlarıdır.Bankalarla çalışma süresi 5 yıldan az olanların oranı en yüksektir oranı %55. Katılımcıların %47’si bankaya ayda bir kez gitmektedir.Ayda iki kez gidenlerin oranı %27’dir.Üç ve daha fazla gidenlerin oranı ise %26’dır.Banka müşterilerinin ayda en az bir kere bankaya gitmekte olduklarını göstermektedir.Banka hisaplarında bulundurulan para birimi ABD dolarıdır.En az işlem gören para ise Euro’dur ve katıluımcıların % 5’ni oluşturmaktadır.Müşterilerin %58’ibelli bir tek bankayla çalışmaktadır.Bamkayla müşterilerin %75 ‘si ise cari hisap işlemi yapmaktadır.Havale yapan müşteri oranı ise % 13 ve akreditif yapanların oranı ise%1 ‘dir..

**Katılımcıların kişisel özelliklerine göre bulgular**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Değişken |  | F | Oran | Kümülatif |
| Cisiyet | Erkek | 69 | 69.0 | 69.0 |
| Kadın | 31 | 31.0 | 100.0 |
| Yaş | 20-30 | 47 | 47.0 | 47.0 |
| 31-40 | 31 | 31.0 | 78.0 |
| 41 ve üzeri | 22 | 22.0 | 100.0 |
| Eğitim düzeyi | Lise ve altı | 20 | 20.0 | 20.0 |
| Mslekm Yüksek Okulu | 26 | 26.0 | 46.0 |
| Lisans | 44 | 44.0 | 90.0 |
| Yüsek Lisans | 10 | 10.0 | 100.0 |
| Bankalarla çalışma Süresi | 5 yıldan az | 55 | 55.0 | 55.0 |
| 5-10 yıl | 26 | 26.0 | 81.0 |
| 10 yıldan fazla | 19 | 19.0 | 100.0 |
| 1 ay içinde Bankaya ziyaret sayısı |  |  |  |  |
| Bir kez | 47 | 47.0 | 47.0 |
| İki kez | 27 | 27.0 | 74.0 |
| Üç ve üzeri | 26 | 26.0 | 100.0 |
| Banka hisablarında kullanılan para birimi | Irak Dinarı | 36 | 36.0 | 36.0 |
| ABD Doları | 59 | 59.0 | 95.0 |
| Euro | 5 | 5.0 | 100.0 |
| Çalışmakta oldugu banka sayıaı | Bir banka | 58 | 58.0 | 58.0 |
| İki banka | 33 | 33.0 | 91.0 |
| Üç ve üzeri | 9 | 9.0 | 100.0 |
| Bankayla Yapılan işlem türü | Cari hisap | 75 | 75.0 | 75.0 |
| Akreditif | 1 | 1.0 | 76.0 |
| Havale | 13 | 13.0 | 89.0 |
| Diğer işlemler | 11 | 11.0 | 100.0 |

**Hizmet Kalite Standardı ile Müşteri Memnuniyeti Koralasyon Analizi Bulguları**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Hizmet kalitesiStandartları | Müşteri Memnuniyeti |
| Hizmet kalitesiStandartları | Pearson Correlation Sig.(2-tailed) N | 100 | .718 \*\*  .000  100 |
| Müşteri Memnuniyeti | Pearson Correlation Sig.(2-tailed) N | .718\*\*  .000  100 | 1  100 |
| \*\*Korelasyon 0.01 anlamlılık düzeyinde(çift yönlü) yer almaktadır. |  |  |  |

Korelasyon analizi sonucunda çikan 0’a yakın değerler,iki değişken arasında doğrusal ve zaif,1’e yakın değerler ise,iki değişken arasında doğrusal ve güçlü bır ilişkinin olduğunu gösterir.(Yüksekbilgili,2016:159).Tablo 7’deki korelasyon testi sonuçlarına göre;katılmacıların hizmet kalite standartı algısı ile müşteri memnunitleri arasında pozetif (r=0,718)çift yölü ve güçlü bir ilişki bulunmaktadır

**Sonuç**

Araştırma sonucuna göre;hizmet kalite bğyutlarından en yüksek puan ortalaması güvenirlik boyutunda iken (4,15) en düşük empati aittir (3,72). Bu sonuçlara göre müşterilerin bankaları güvenilir bulduğu söylenebilir.Genel hizmet kalitesi puan ortalaması 4,03 olarak belirlenmiştir.Bu puana göre de müşterilerin genel hizmet kalitesini yüksek olarak değerlendirdiklerini görebiliriz.Müşteri memnuniyeti puan ortalaması 4,23 olarak ölçülmüştür.Bu sonuca göre müşteriler banka hizmetlerinden memnundur.Müşteriler banka pesonelinin onlarla olan ilişkisinde son derece rahat ve memnundur.Hizmet kalite standart algısı genel boyutuyla (sorumluluk, güvenirlik,yanıt,güvenlik ve empati) güclü bir korelasyon bulunmuştur.Müşterinin en fazla etkili olduğu hizmet kalite boyutları güvenirlik , güvenlik ve empati boyutlarıdır.Bu boyutların etkinliğinin ve sorumluluk .güvenirlilik boyutlarının artırılması gerekmektedir.

***Kaynakçalar***

1. *Abdulhadi El-Neccar,Pitakat el-itiman ve amliyat el-masrafiye Elektroniye, Menşurat El-Halabi ,BERUT( 2002)S:27.*
2. *Abdulmuttalib Abdulhamit(2000)Alavleme ve İktisadiyat Elmasarıf,Mısır İskendiriye,s:159.*
3. *Bedir El-Haddad,Tesvik El-hadamat El-Masrafiye, El-Beyan liltibaa,(2000),s:28*
4. *Ruşdi Salih Abdulfattah Salih,(2004),El-Bunuk El-Şamile, Camiat El-Ezher ,Kulliye Elticare.s:102*
5. *Sümer ,2013 serbest Ekonomiye geçiş,Bankaların ödev ve yükümlülükleri, Uludağ Universitesi.*
6. *Yücenur,G.Nilay,Nihan Çetin Demirel,Cemil Caylan ve Tufan Demirel, “Hizmet Değerinin Müşterilerin davranışsal Niyetleri Üzerideki Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile Ölçülmesi” .Doğuş Univrsitesi Drgisi.C:12,S:1,2011,ss:156-168.*
7. *Ziyat Ramazan, Mahfuz Code,El-itticahat El- muasıra fi İdaret El-Bunuk,Dar Elneşir Vail,2000,s:18.*
8. *Araştırmayla ilgisi olan Irak yönetiminin çıkardıgı degişik dönemlerde yasalar:*
9. *M.Ö.2000 Uruk Bankacılık Yasası*
10. *1890 Osmanlı dönemindeki Bagdadtaki Yasalar*
11. *1912 Şahinşah fermanı*
12. *1918 Ziraat Bankası mad 50-51*
13. *1940 18-20 nolu yasa*
14. *1947 Bankalar denetim kanunu*
15. *1950 Yabancı Bankalar Kahuhu*
16. *1953Afrika  Milli Ticaret ve sanayi Bankasi Kurulmuş*
17. *1956-57 yıllarında Dört Lubnan Bankasının Kurulmasına izin verilmiştir*
18. *1958-1964 Iran Şahinşah bankasının yerini Londra orta dogu Bankasi almıstır*
19. *1961 Resid Bankası kurulmuştur Rafideyin Bankasının bünyesi içinde çalışmaya başlamıştır ,*
20. *1962 de ise Antra Bankasının yerini Birleşmiş Irak Bankası almıstır*
21. *2003 yılı sohrası yeni dönem yasaları.*