



SOCIAL MENTALITY AND RESEARCHER THINKERS JOURNAL

Open Access Refereed E-Journal & Refereed & Indexed

ISSN: 2630-631X



Social Sciences Indexed

www.smartofjournal.com / editorsmartjournal@gmail.com

October 2018

Article Arrival Date: 12.08.2018 Published Date: 22.10.2018 Vol 4 / Issue 12 / pp:691-701

Şube Yeri Seçiminin Banka Verimliliği Üzerinde Etkisi: İş Bankası A.Ş. Örneği

Effect of Branch Location Selection on Bank Productivity: İş Bankası A.Ş. Example

Prof. Dr. Suat OKTAR

Marmara Üniversitesi, İktisat Fakültesi, İktisat Bölümü, soktar@marmara.edu.tr, İstanbul/Türkiye

Sara HEIDARPOUR

Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Bankacılık Bölümü Doktora Programı Öğrencisi,
s.heidarpour80@gmail.com, İstanbul/Türkiye

ÖZET

Dünyanın her yerinde bankalar iktisadi bir kuruluş olarak tanımlanmaktadır. Genel anlamıyla, iktisadi ve ticari yaşamda bankaların önemli yere sahip oldukları bilinmektedir. Şubeler, müşterilerin yüz yüze irtibata geçtikleri ve müşterilerin hizmetinde olan bir mekan olmaları açısından bankacılık sektöründe çok önemli yere sahiptirler. Bundan dolayı, bu mekanın konumunun nerede olması ve doğru yerde konumlandırılması önem arz etmektedir. Müşterileri bankaya çekmek ve seneler boyu o bankanın müşterisi kalmalarını sağlamak için bir kaç faktör bulunmaktadır. Bu faktörler; Rekabetin artması ve yoğunluğu, hizmetlerin doğru yerde sağlanması ve banka müşterilerinin arzu ettikleri konumlarda bankalara ulaşmaları şeklinde sıralanabilmektedir. Bundan dolayı, bankalar da dahil olmak üzere hizmet sağlayıcılar daha iyi hizmet verebilmek ve daha geniş alanı kapsamaları için farklı bölgelerde şubelerini açmaktadırlar. Hizmet ve üretim sektörünün yerinin nerede kurulması, o sektörün örgütsel stratejik yönelimlerini de etkilemektedir. Bu nedenle, yer seçimi yaparken öncelikle üç konuya dikkat etmek gerekmektedir; bölgenin analizi ve değerlendirilmesi, optimal mekansal alanı belirlemek ve bölgenin demografik faktörlerinin araştırılması. Yer seçiminde, gerekli araştırmaların yapılması, kuruluşun ömrünü uzun vadede pozitif etkileyen faktörlerdendir.

Anahtar Kelimeler: Şube Yeri Seçimi, Banka, AHP (Analitik Hiyerarşi Prosesi), Verimlilik

ABSTRACT

Banks are known as financial establishments all over the world. Generally speaking banks have an important position in financial and business life. Branches possess an important place in banking sector for having face to face relation with the costumers and being a station for providing services for costumes. And therefore the location of these branches and being in the right places is of very much importance. There are many factors incorporating for attracting the costumers to a bank and having them maintain as costumers in long term. These factors are the ability to survive in growing competitive milieu and remain strong in front of its strength, providing services in the right place and the convenience for costumers to reach the bank branches where they desire. Hence the banks as well as other service providers open up their branches in different regions to be able to serve their customers in the best way and to conquer and cover greater areas. The location of service and production sectors affects their organizational strategic orientations. For this reason, it is necessary to pay attention to three things before choosing the place; analysis and evaluation of the region, to determine the optimal spatial area and to investigate the demographic factors of the region. Performing necessary research in the site selection phase is one of the factors which will positively affect the survivability of the institution in long term.

Key words: Site (Location) Selection Of Branches, Bank, Analytic Hierarchy Process, Productivity

1.GİRİŞ

İşletmelerde kuruluş yeri seçimi, aynı pazarda faaliyet gösteren sektörlerin rekabeti açısından ve bu rekabetin üstünlüğünü sağlanmasında çok önemlidir (Alp & Gündoğdu, 2012). Bir çok işletme, zamanı garantilemek ve zamandan kazanmak adına genelde alan seçimi yaparlar ve bu seçim için ekonomist, endüstri mühendisi, coğrafyacı ve icracı gibi farklı araştırmacıardan destek alırlar (Ghosh & Harche, 1993).

Banka şubelerinin önemli olan görevleri arasında, bankacılık işlemlerini yapıp ve banka ürünlerinin sunumunu ve dağıtımını sağlamaktır. Bundan dolayı, şubelerin sayısı, dağıtımı ve merkezleşmesi (ticari, bireysel ve örgütsel bölümlerde) çalışanların sayısı ile birlikte banka verimliliğinin artışında son derece etkili olan faktörlerdir (Xia, Yin, Dong & Zhao, 2010).

Bankalar için mekan karar verme sürecinde, politik, doğal ve güvenlik önceliklerinin olmasının yanısıra, yer belirleme, uzun bir zaman diliminde bir karar verme sürecidir. Çünkü mevcut

göstergelerin çok sayıda olması doğru kararların sonucu olarak test edilmeli ve değerlendirilmelidir. Uygun yerleştirmenin yapılması için, farklı konumların cazipliği hakkında homojen ve hızlı bir değerlendirmenin yapılması gerekmektedir.

Bankalar hedefleri doğrultusunda şubelerin yerini belirlemek için en uygun modeli seçmelidirler. Çünkü, bankalar ürünlerini fiziksel olarak değil belki hizmet olarak sunmaktadırlar. Bundan dolayı, eğer bir şubenin hizmetleri mükemmel ve en iyi olsa bile, verilen hizmetler doğru yerde sunulmazsa, şube başarısızdır ve bu da karlılığın eksik olduğu anlamına gelmektedir.

Bu araştırma, banka verimliliği üzerinde şube yeri seçiminin etkisini belirleyen 5 ana kriter (demografik kriterler, kentsel tesislere yakınlık, trafik sistemi ve ulaşım, rakipler, kurallar ve düzenlemeler) ve onların alt kriterleri arasında AHP yöntemini kullanarak anketler yardımıyla ikili karşılaştırmalar yapılmış ve şube yeri seçiminde en uygun kriterin belirlenmesi hedeflenmiştir.

2. BANKA VERİMLİLİĞİ VE LİTERATÜR TARAMASI

Verimlilik kavramı, mühendislik kökenine ait olmakla birlikte, 20.yy başlarında organizasyon teorisi bu kavramla tanışmış, bunun sonucunda da 1980'ler sonrasında sosyal bilimlerde de bu kavramın kullanımı yaygınlaşmıştır (Vecdi Öncü, 2011).

Bir işletme verimlilik düzeyini yüksek tutabilmek için her zaman çaba gösterir. Bu hedefe ulaşmak için, işletmeler, talebe karşı sürekli üretim yapıp ve üretilen malları pazarda tutabilmek adına öncelikle ürünün kalitesini yükseltip, fiyatı yapabildiği kadar düşük tutup, satış sonrası hizmetleri artırıp ve en son istediği düzeyde verimliliği elde edebilir. Verimlilik, işçiler için daha çok maaş, işveren için daha çok kar ve aynı zamanda devlet için daha çok vergi getirisi demektir (Karadaş, 2006).

Verimlilik kavramına teknik anlamda bakılırsa, üretimde kullanılan faktörlerin, yani girdilerin, çıktılara oranıdır diyebiliriz ve genelde bu oran, çıktı/girdi şeklinde formüle edilir (Prokopenko, 1987). Farklı kelimelerle ifade etmek gerekirse, eğer herhangi bir şirket, kamu kurumu, özel sektör vs. nihai üretimde daha önceki dönemlere göre pozitif artış elde etmiş ise o zaman o birimin verimliliğinin artması anlamına gelmektedir.

Verimli çalışma hem üretim hem de hizmet sektöründeki örgütler için önemli hedeflerin arasındadır. Bankacılık sektöründe de aynı şekilde verimlilik, bankaların finansal aracılık işlevlerini en az kaynağın kullanılması ile yerine getirmesidir. Bankacılık sektöründe verimlilikten söz edebilmek için öncelikle tasarrufların verimli bir yatırıma dönüştürülmesi gerekmektedir (Sünerin, 2009).

Bankaların verimlilik oranlarını, özkaynak verimliliği ve aktif verimliliği olarak ikiye ayırmak mümkündür. Aktif verimliliği, aktiflerin toplamından elde edilen net gelirin ölçümü ile yönetimin performansının değerlendirdiği basit rasyodur. Özkaynak verimliliği, banka ortakları gözünde bankanın başarısının ölçüsü olarak görülmektedir (Cihangir, 2004).

Aktif Verimliliği = Net kar/ Toplam Aktifler

Özkaynak Verimliliği = Net kar/ Özkaynaklar

Bankacılık sektöründe verimliliğe etki eden yapısal faktörler bulunmaktadır. Bu faktörlerin hepsi birbirine bağlıdır. Bu faktörler arasında; kaynak yapısı, teknolojik yapı, plasman yapısı, personel ve yönetim kalitesi, müşteri memnuniyeti, bankacılık hizmetlerinin çeşitliliği ve bankalar içi çevresel uygunluk gelmektedir.

Hatemi ve Mehdiabadi 2011 yılında İran bankaları üzerinde iki ardışık mali yılı boyunca inceleme yapmışlar ve bankaların verimliliğini Veri Zarflama Analizi ve Malmquist yöntemi ile incelemişler. Sonuç olarak ilk senenin başında birçok şubede verimlilik ölçümünün iyi olmadığını saptamıştır, ancak ikinci senenin sonunda verimlilik ölçümünün iyileşmesinde çabaların olduğunu gözlemleyip, sonuç olarak verimliliğin artışında iyileşme olduğunu tespit etmişlerdir (Hemati & Mehdiabadi, 2011).

Yıldırım, Türk bankacılık sektörü için 1988-1996 yılları arasında inceleme yapmış ve bu çalışmada ölçeğe göre azalan getirinin olduğunu ve etkin bankaların daha karlı olduklarını göstermiştir. Aynı şekilde verimlilik ile aktif kalite arasında bir ilişkinin olmadığını belirlemiştir (Yıldırım, 1999).

Çetintaş tarafından 2005-2010 yılları arasında yapılan çalışmada, veri zarflama analizi ve malmquist endeksini kullanarak mevduat bankalarındaki verimliliği değerlendirmiştir (Çetintaş, 2013). Aynı dönem içinde Çelik bir çalışma yapmış ve VZA ve Stokastik Sınır Analizini kullanarak elde ettiği sonuçları karşılaştırmıştır (Çelik, 2012).

Doğan ve Kaya 2005 döneminde bankacılık sektörünün verimliliğini 2002-2004 yılları arasında Malmquist endeksi ile incelemiş ve ölçmüşlerdir. Bu dönemde, bankaların toplam faktör verimliliğindeki değişimi dezenflasyon sürecinde incelemişlerdir. Sonuç olarak bankacılık sektöründeki teknoloji gelişiminin nedeniyle verimliliğin artışına neden olmuştur (Türker Kaya & Doğan, 2005).

Jackson ve diğerleri 1998 yılında, Türk ticari bankaların etkinlik ve verimlilik gelişimini Veri Zarflama Analizi ile ölçme yoluna gitmişlerdir. Bu araştırma 1992-1996 yılları arasında incelenmiştir. Sonuç olarak, kriz dönemi hariç 1993-1994 yıllarında teknoloji ve rekabetin gelişmesiyle özel ve yabancı bankaların kamu bankalarından daha etkin olduğunu göstermiştir. Aynı şekilde 1994 yılındaki krizin bankaların verimlilik ve etkinliği üzerindeki olumsuz etkilerinin olduğu belirlemiştir. Ancak krizden sonra alınan önlemler, verimlilik ve etkinliğin artışına yol açmıştır (Jackson, Duygun Fethi & İnal, 1998).

2006 döneminde Bastı, finansal krizin, bankacılık sektörünün verimliliği üzerindeki etkisini incelemiştir ve kriz nedeniyle sektörde verimliliğin gerilemesine neden olduğunu gözlemlemiştir. Ancak krizden sonra, sektör, zamanla kendini toparlamış ve krizin olumsuz etkilerini ortadan kaldırmıştır. Ayrıca çalışmada kriz sırasında teknolojik gerilemenin verimlilik düşüşünde etkisinin olduğunu belirtmiştir (Basti, 2005).

Ural 1999 yılında Türk bankacılık sektörünün verimliliği üzerine yaptığı çalışmada, verimliliğe olumlu yönde etkisi olan etkenleri ortaya koymuştur. Özkaynakların güçlendirilmesi, personel kalitesinin yükseltilmesine yönelik çalışmaların yapılması, ihtiyaçların uzun süre karşılanabilmesi için teknolojik yatırımların yapılması ve kar oranının yükselmesi için açık pozisyonlara girmemeleri gerektiği yönünde sonuçlara ulaşmıştır. Buna göre, bankaların bu etkenleri dikkate almaları ile sistemin verimliliği üzerinde olumlu etkileri yaratmak mümkün olacaktır (Ural, 1999).

3. BANKALARDA ŞUBE YERİ SEÇİMİNİN ÖNEMİ VE YAPILAN ÇALIŞMA ÖRNEKLERİ

İşletmelerde optimal yer seçimi kararı en önemli ve en stratejik kararlardan birisidir. Bu seçim, işletmelerin performansını önemli şekilde etkilemektedir.

Bankalar gibi çok şubeli işletmelerin yer seçiminde daha hassas ve daha duyarlı davranmaları gerekmektedir. Çünkü bankacılık sektöründe fiyat üzerinden yapılan rekabetin yanı sıra müşteri hizmetleri gibi çeşitli fiyat dışı rekabetler de bulunmaktadır. Bankalar ve finans kurumlarında optimum yer seçiminin önemi aşağıdaki şekilde özetlenebilir; verimliliği ve karlılığı arttırmak, olası kayıpları en aza indirmek (Ghudarzi & Zobeydi, 2007), müşteri memnuniyetini arttırmak ve hepsinden önemlisi bankalardaki sürdürülebilirliği devam ettirmek (Fukardi, 2004).

Son zamanlarda bankacılık hizmetlerinde ortaya çıkan gelişmeler gelişmiş bankaların yapısını önemli derecede etkilemektedir. Böylece, ağların yeniden örgütlenmesi, yapısının optimize edilmesi ve bankaların doğru yer seçimi her banka için zorunluluk haline gelmiştir (Xia & Others, 2010).

Burada, şubelerin sayısı ve şube yerinin konumu çok önemlidir. Çünkü, şubenin sayısı ve konumu müşteri açısından bankacılık hizmetlerine erişim miktarını ve kolaylığını sağlamaktadır. Bir banka şubesinin konumunun doğru ve şube sayısının çok olması daha fazla bölgeyi kapsamına ve daha fazla müşteri potansiyeline sahip bulunmasına yardımcı olabilmektedir (Terawatha, 1988).

Bankalardaki şube yeri seçimi ile ilgili yerli ve yabancı çalışmalar incelendiğinde, her çalışmada farklı görüşlerin ortaya konduğu ve farklı yöntemlerin kullanıldığı gözlemlenmektedir. Bu çalışmalarla ilgili örnekleri aşağıdaki gibi özetlenmiştir:

Meidan 1983 yılında şube yeri seçimi ve banka hizmetlerinin dağılımı ile ilgili yaptığı çalışmasında yeni şubenin açılması için bölgenin nüfusu, ticari potansiyeli, o bölgedeki diğer bankaların durumu, istihdam seviyesi ve satın alma gücünün önemli olduğunu söylemiştir (Meidan, 1983).

Min 1989 yılında yaptığı çalışmada bulanık AHP yöntemini kullanarak potansiyel hizmet noktasında önemli ve etkili olduğu kriterler arasında; mevduat ve kredi hacimleri, demografik özellikler, ticari faaliyetlerin düzeyi ve ulaşım imkanlarını vurgulamıştır (Min, 1989).

Kaufman ve Mote 1994 yılındaki yapılan çalışmalarında Chicago eyaletinde banka şubelerinin sayıları, coğrafik dağılımı ve tipleri bölgenin demografik ve ekonomik durumu ve özelliklerini ne kadar etkilediğini araştırmışlar. Uygulama ekonometrik analizlerle yapılmış ve analizde kişilerin gelir düzeyi, nüfus, rekabet, ev sahipliği oranı ve ırksallık gibi değişkenler incelenmiştir. Sonuç olarak bölgedeki bankaların dağılımı önemli derecede demografik ve ekonomik değişkenlerden etkilendiği görülmüştür. Etkin faktörler ve ırksallık faktörünün etkisiz olduğu ve rekabet faktörünün negatif etkiye sahip olduğu elde edilmiştir (Kaufman & Mote, 1994).

Miliotis ve arkadaşları (2002) bankalardaki şube yeri seçimi ile ilgili yaptıkları çalışmada AHP yöntemiyle GIS'i beraber kombine etmişler ve bu modelden amaçları, bankanın olmadığı bir bölgede en az şube sayısı ile en çok talebin kapsamasını hedeflemişlerdir (Miliotis, Dimipoulou & Gianniko, 2002).

Boufounou 1995 yılında Yunan bankalarındaki yöneticilerin yeni şube açmaları hedefleri doğrultusunda bir model oluşturmuştur. Bu çalışmada Boufounou mevduat hacmini varolan şubelere ve konumu belirlenmiş olan yeni şubeler için ana kriter olarak belirlemiştir. Bundan dolayı, şube gücünü tahmin etmek için önerdiği model bir taraftan mevduat çekme gücünü tahmin ederek, diğer yandan şubenin bulunduğu ya da bulunabileceği bölgenin özelliklerinin belirlenmesinde geliştirilmiştir (Boufounou, 1995).

Wanga ve diğerleri 2003 yılında bütçenin kısıtlı olduğu bölgelerde şube açılışı ve kapatılmasıyla ilgili bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışma New York Amherst'teki şubelerin açılışı ve kapanışı ile ilgili sayısal yöntemlerle mevcut olan şubelerin hizmet noktalarının kümesi, yeni açılacak olan şubelerin aday hizmet noktalarının kümesi, şube kapatma ve yeni şube açma maliyeti ve toplam bütçe göz önüne alınarak yapılmıştır (Wanga & Batta, 2003).

Ravallion ve Wodon 2000 yılında yaptıkları çalışmalarını, Bangladeş'in Grameen bankası üzerinde şube dağılımlarını regresyon analizi ile incelemişlerdir. Çalışmaya göre, bölgenin demografik yapısı, istihdam ve iktisadi verileri şube dağılımında ekonomik göstergelere bağlıdır. Ayrıca, bankacılık sektörünün özellikleri ve sunduğu hizmetlerin de önemli olduğunu vurgulamışlardır (Ravallion & Wodon, 2000).

Zhao ve arkadaşları 2004 yılında yaptıkları çalışmada İsveç bankalarının performansını değerlendirerek banka şube ağlarının oluşmasında ve şubelerin başarısında bölgedeki finansal göstergelerin yanı sıra demografik özelliklerin, sunulan ürün ve hizmet çeşitliliği ve müşteri segmentasyonunun da önemli olduğunu vurgulamışlardır (Zhao, Garner & Parolin, 2004).

Avery ve arkadaşları 1997 yılında Bankacılık Ofislerinin Dağılımındaki Değişiklikler adlı çalışmalarında ABD'deki banka şubelerinin coğrafik dağılımlarını incelemişler ve yaptıkları analizler sonucunda yerleşim yerlerinde demografik ve ekonomik özelliklerinin yanı sıra bölgedeki farklılık gösteren şube açma mevzuatları ve aynı şekilde bankacılık sektöründeki teknolojik gelişmelerin de etkili olduğunu belirlemişlerdir (Avery, Bostic & Others, 1997).

Zeyneloğlu 2004 yılında yaptığı çalışmasında İstanbul'daki banka şube yeri seçimi için coğrafi bilgi sistemi yazılımlarını kullanmıştır. Sistemde mevcut olan banka şubelerinin mekansal dağılımı ve

mekansal dağılım bazında nüfus ve müşteri sayılarını haritalar üzerinden elektronik ortamda hesaplamış ve sonuç olarak seçilen mekanların potansiyelini hesaplamıştır. Ayrıca, bu modelden elde edilen analiz haritaları ile şube birleştirme, şube açma ve kapama kararları için kullanılacak önemli karar destek aracının ne olduğunu saptamıştır (Zeyneloğlu, 2004).

4. DATA VE METODOLOJİ

Yapılan araştırma yöntem olarak, tamamlayıcı anket çalışması şeklinde gerçekleştirilmiştir. Anket araştırmalarında amaç, bir toplumun özelliklerinin dağılımını incelemektir. Bu tür araştırmalarda toplumun parametreleri incelenmekte ve araştırmacı topluluğu temsil eden bir örnek seçerek, araştırma değişkenlerini oluşturmaktadır (Houman, 2013).

Mevcut araştırmanın konu alanı, bankacılık işletme ve yönetimi üzerinedir. Mekansal ve zaman açısından araştırma 2017 yılının ikinci altı ayından sonra İş Bankası'nın İstanbul şubelerinde yapılmıştır.

Bankacılık sektörüne yönelik bu araştırma, sektördeki devamlılığı ve sektörü temsil etme kabiliyeti açısından uygun olarak belirlenen İş Bankası A.Ş. temelinde yapılmıştır. 2017 yılı itibarı ile bu banka, 1350 şubeye sahip olup, bu şubelerden 361'i İstanbul'da konumlanmıştır. Bankanın Türkiye genelinde toplam çalışan sayısı 24851 olup, bunlardan 5381'i İstanbul şubelerinde istihdam edilmektedir. İş Bankası özel sermayeli yerli mevduat bankası olarak bu başlık altında gruplandırılan sektörün en büyük bankası olma özelliğini de taşımaktadır. Bankanın 2017 yılı faaliyet raporuna göre, bankanın toplam aktifleri 362.4 milyar TL iken, mevduat büyüklüğü 203.8 milyar TL, kredi büyüklüğü 239.4 milyar TL, sermaye yeterlilik oranı ise %15.2 olarak görülmektedir (Türkiye İş Bankası Faaliyet Raporu, 2017).

5. VERİLERİN TOPLANMASI VE ANALİZ YÖNTEMİ

Bu çalışmada, veri toplama aracı olarak hazırlanan anket formu araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Çalışmada bilgi toplamak için kullanılan yöntem, yüz yüze ve E-mail yoluyla doldurulan bir anket yöntemidir. Hazırlanmış olan anket, öncelikle kişilerin şahsi bilgileri (cinsiyet, pozisyon, eğitim seviyesi, iş deneyim kıdemi) ve sonra da konu üzerinde yapılan araştırmanın değişkenlerinin ölçülmesiyle ilgilidir.

Anketin tasarımı AHP yöntemini kullanarak hazırlanmıştır. AHP yönteminin esas ve temeli ikili karşılaştırma şeklinde karar vermektir. Bundan dolayı, hazırlanan anket ikili karşılaştırma şeklinde hazırlanmıştır. AHP yönteminin kullanarak Çalışmada İncelenen Beş Ana Faktör ve Bileşenleri makalenin ek kısmında yer almaktadır.

Anket tasarlandıktan sonra, anketin geçerliliği ve güvenilirliğine bakılmıştır. Anketin güvenilirliği ve geçerliliğinden emin olduktan sonra hedef şubelerde ve istatistiksel örnekler arasında dağıtılmıştır. Anketler, istatistiksel örneklerle doldurulup bittikten sonra, anket formları toplanıp ve AHP yöntemini kullanarak Expert Choice yazılımında kontrol edilmiştir.

AHP yöntemi probleme bağlı olarak genellikle 4 aşamada uygulanmaktadır.

- ✓ Problemin tanımlanması ve hiyerarşik yapının kurulması
- ✓ İkili karşılaştırmaların yapılması
- ✓ Tutarlılığın kontrolü
- ✓ Göreceli ağırlık hesaplanması

Çalışmada örneklem büyüklüğünü belirlemek için, Cochran formülü kullanılmıştır. Bu çalışmada, Cochran formülüne göre örneklem sayısı 358 kişi olarak seçilmiştir. Tüm istatistiksel analizler SPSS yazılımında yapılmıştır.

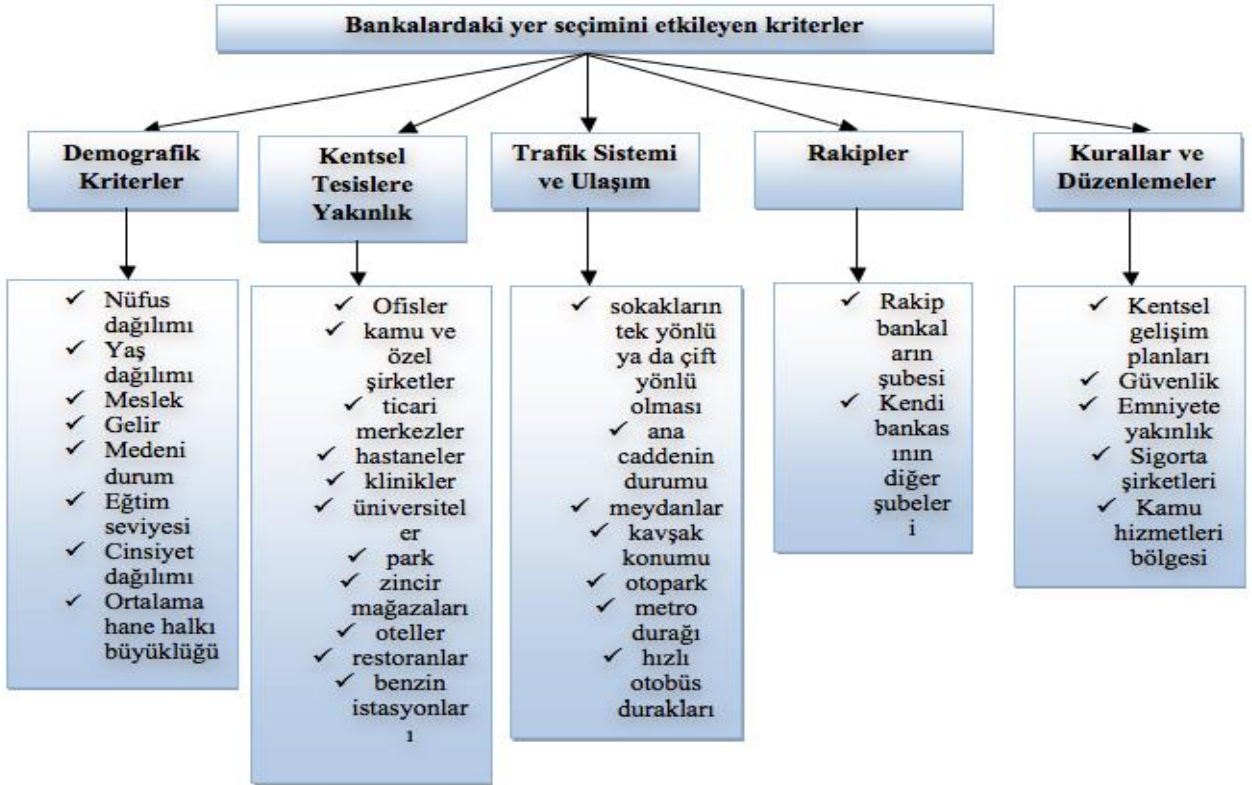
6. ANKETİN GÜVENİLİRLİĞİ

Anketlerin güvenilirliğini değerlendiren ve analiz yapan en yaygın yöntemlerden birisi Cronbach Alfa katsayısıdır. Alfa katsayısı, öğelerin iç koordinasyonuna dayanarak birbiriyle tasarlanmıştır. Cronbach alfa katsayısı, güvenilirlik ya da güvenilirlik katsayılarından biri olarak bilinir. Bu katsayı, araştırmacıların, çeşitli veri toplama araçlarının güvenilirliğini ölçmek için en sık kullandıkları katsayılardan birisidir (Talei, 2003).

Cronbach Alfa katsayısı en az 0.7 olursa, anketin güvenilir olduğunu gösterir. Bu amaçla, ön testi gerçekleştirmek için istatistiksel örneklem arasında 40 anket dağıtılmıştır. Daha sonra, tamamlanmış olan anketlerin bilgilerini SPSS yazılımına girerek Cronbach Alfa katsayısı hesaplanmıştır. Yapılan anketlerin değerlendirilmesi sonucunda Cronbach Alfa katsayısı 0.782 olarak hesaplanmıştır. Bu katsayı, araştırma anketinin güvenilir olduğunu göstermektedir.

7. UYGULAMA

Anketin geçerliliği ve güvenilirliği incelendikten sonra araştırılan problemin hiyerarşik modeli kurulmuş ve uygulamalar yapılmıştır. Bankalarda şube yeri seçiminin hiyerarşik modeli ve uygulaması aşağıdaki şekilde daha net ifade edilmektedir.



Şekil 1. Banka Şube Yeri Seçiminin Hiyerarşik Modeli

Kaynak. Tarafımızdan Teorik Bilgiler Temel Alınarak Hazırlanmıştır.

Çalışma için hazırlanan anketler, 358 kişiye dağıtılmış, bunlardan cevaplayan sayısı 309, cevap alınamayan yani düşüş sayısı 49 olarak gerçekleşmiştir. Bundan dolayı, örnek düşüş oranı %13.67 olmuştur.

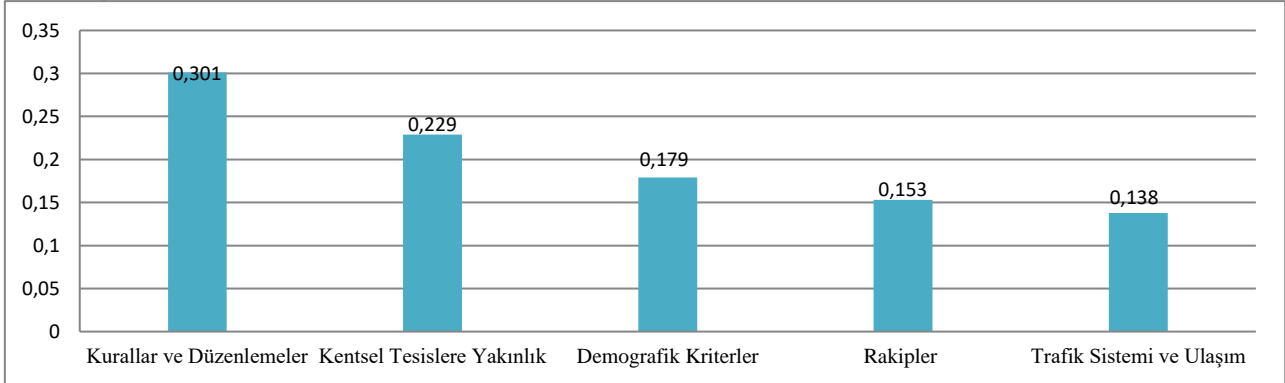
Anketteki katılımcıların demografik özellikleri tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Özellik	Sayı	Sayı Yüzdesi
Cinsiyet	kadın	136	44.01
	Erkek	173	55.99
Görev	Uzman	190	61.5
	Müdür yardımcısı	68	22
	Müdür	51	16.5
İş Deneyimi	6 ay- 2 yıl	19	6.15
	2 yıl-5 yıl	90	29.12
	5 yıl-12 yıl	169	54.7
	12 yıl-22 yıl	27	8.73
	22 yıldan daha fazla	4	1.3
Eğitim Düzeyi	Lisans	226	73.14
	Yüksek Lisans	71	23

7.1. Ana Kriterler Arasında Önceliklendirme ve Önem Derecesi

Çalışmanın bu bölümünde, banka verimliliği üzerinde şube yeri seçiminin etkisini belirleyen ana kriterlerin önem derecesi grafik 1’de gösterilmiştir. Adı geçen ana kriterler (demografik kriterler, kentsel tesislere yakınlık, trafik sistemi ve ulaşım, rakipler, kurallar ve düzenlemeler)’dir. Elde edilen istatistiksel örnek açısından şube yerinin belirlenmesinde en etkili olan kriter 0.301 ağırlıktaki kurallar ve düzenlemeler kriteridir. Kurallar ve düzenlemeler kriterinden sonra ikinci sırada yer alan kentsel tesislere yakınlık kriteri 0.229 ağırlıkla, demografik kriterler 0.179 ağırlıkla üçüncü sırada, rakipler kriteri 0.153 ağırlıkla dördüncü sırada ve en son trafik sistemi ve ulaşım 0.138 ağırlıkla beşinci sırada yer almıştır. Ayrıca, bu ağırlıklar, cevaplandırılmış olan anketler üzerinden Expert Choice programında uygulanmıştır ve her ana kriter için en önemliden önemsizeye kadar ağırlık notu verilmiştir.



Grafik 1. İstatistiksel Örnek Açısından Banka Şube Yeri Seçiminde Etkili Olan Kriterlerin Önem Derecesi

İstatistiksel olarak banka üzerinde etkili olan şube yeri seçimi için ana kriterlerin ikili karşılaştırma matrisi tablo 2’de gösterilmiştir. İkili karşılaştırma matrislerinin yardımıyla, anketteki kriterlerin istenilen amaca ulaşmasında ve seçenekler açısından önemleri, ikili kıyaslama metodu çerçevesinde belirlenmiştir.

Tablo 2. Banka Üzerinde Etkili Olan Şube Yeri Seçimi İçin Ana Kriterlerin İkili Karşılaştırma Matrisi

Kriterler	Demografik Kriterler	Kentsel Tesislere Yakınlık	Trafik Sistemi ve Ulaşım	Rakipler	Kurallar ve Düzenlemeler
Demografik Kriterler		2.7316	2.0072	1.7951	3.1649
Kentsel Tesislere Yakınlık			1.0059	1.3308	2.2317
Trafik Sistemi ve Ulaşım				1.6729	2.1784
Rakipler					1.0719
Kurallar ve Düzenlemeler					

7.2. Ana Kriterlerin Sıralaması

Çalışmadaki 5’li ana kriterlerimizin (demografik kriterler, kentsel tesislere yakınlık, trafik sistemi ve ulaşım, rakipler, kurallar ve düzenlemeler) sıralaması tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 3. Bankadaki Şube Yeri Seçiminde Etkili Olan 5 Ana Kriterin Sıralaması

Kriter	Sıralama
Demografik Kriterler	3
Kentsel Tesislere Yakınlık	2
Trafik Sistemi ve Ulaşım	5
Rakipler	4
Kurallar ve Düzenlemeler	1

Tablo 3’te de görüldüğü gibi kurallar ve düzenlemeler birinci sırada yer almaktadır. Diğer kriterlerin sıralaması ise, kentsel tesislere yakınlık ikinci sırada, demografik kriterler üçüncü sırada, rakipler dördüncü sırada ve trafik sistemi ve ulaşım son sırada yer almıştır.

8. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Genel değerlendirmede, beş ana kriter ve onların alt kriterlerinin şube yeri seçiminde etkisinin önem sıralaması hesaplanmıştır ve tablo 4’de sunulmuştur.

Tablo 4. Beş Ana Kriter ve Alt Kriterin Sıralaması

Ana Kriter	Ana Kriter Ağırlığı	Alt Kriter	Gruptaki Ağırlık	Son Ağırlık	Genel Sıralama
Demografik Kriterler	0.179	nüfus dağılımı	0.059	0.026	24
		yaş dağılımı	0.051	0.010	28
		meslek	0.086	0.029	23
		gelir	0.104	0.062	14
		medeni durum	0.296	0.091	6
		eğitim seviyesi	0.137	0.079	10
		cinsiyet dağılımı	0.028	0.005	31
		ortalama hane halkı büyüklüğü	0.239	0.088	7
Kentsel Tesislere Yakınlık	0.229	ofisler	0.213	0.119	2
		kamu ve özel şirketler	0.159	0.068	13
		ticari merkezler	0.196	0.075	11
		hastaneler	0.059	0.021	25
		klinalar	0.043	0.009	29
		üniversiteler	0.039	0.007	30
		park	0.089	0.036	20
		zincir mağazaları	0.102	0.052	16
		oteller	0.014	0.002	33
		restoranlar	0.067	0.032	22
		benzin istasyonları	0.019	0.004	32
Trafik Sistemi ve Ulaşım	0.138	sokakların tek yönlü ya da çift yönlü olması	0.063	0.016	26
		ana caddenin durumu	0.147	0.057	15
		meydanlar	0.109	0.042	18
		kavşak konumu	0.096	0.033	21
		otopark	0.218	0.093	5
		metro durağı	0.206	0.084	9
		hızlı otobüs durakları	0.155	0.050	17
Rakipler	0.153	rakip bankaların şubesi	0.286	0.071	12
		kendi bankasının diğer şubeleri	0.714	0.099	4
Kurallar ve Düzenlemeler	0.301	kentsel gelişim planları	0.189	0.087	8
		güvenlik	0.512	0.127	1
		emniyete yakınlık	0.026	0.011	27
		sigorta şirketleri	0.065	0.041	19
		kamu hizmetleri bölgesi	0.208	0.104	3

Tablo 4’de de görüldüğü üzere her ana kriterin karşısında alt kriterler yazılmıştır. Ana kriterdeki ağırlık sütununda, 5 kriter arasında ağırlık puanı hesaplanmıştır. Eğer ana kriter ağırlıklarının toplamı 1 olmazsa sonucun doğru elde edilmediğini göstermektedir. Burada ana kriter ağırlığı toplamı 1’e

eşittir. Gruptaki ağırlık sütununda, her grup kendi alt kriterleri içinde değerlendirilmiş ve ağırlık puanı verilmiştir. Her grubun alt kriterlerinin toplanmasının 1 ile eşit olması ağırlıkların doğru sonuçlanmasının göstergesidir. Son ağırlık sütunu 33 alt kriterler arasında puanlanmıştır. Genel sıralama sütunu ise, aynı şekilde tüm alt kriterler arasında sıralanmıştır. Burada, birinci sırada güvenlik, ikinci sırada ofisler ve üçüncü sırada ise kamu hizmetleri bölgesi yer almıştır. Son sırada yer alan alt kriter 33 no'lu rakamla oteller olarak seçilmiştir.

Son olarak çalışmadaki tüm ana kriterler (demografik kriterler, kurallar ve düzenlemeler, trafik sistemi ve ulaşım, kentsel tesislere yakınlık, rakipler) ve alt kriterlerin banka şube yeri seçiminde etkili olduğu söylenebilir. Ancak, kriterlerin etkisi farklıdır ve eşit değildir. Yani, ana kriterler arasında en etkili olan kriter kurallar ve düzenlemeler, alt kriterler arasında ise şube yeri seçiminde en çok etkisi olan güvenliktir. Ayrıca, aynı zamanda güvenlik, kurallar ve düzenlemeler kriterinin bir alt kriteridir.

9. ARAŞTIRMA SONUÇLARINA DAYALI ÖNERİLER

1. Bu çalışmada kullanılan anketin geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış olduğu için başka çalışmalarda da kullanılabilir.
2. Bankadaki şube yeri seçiminde kurallar ve düzenlemeler kriteri en etkili kriter olduğundan dolayı, yöneticilerin, kurucuların ve uzmanların bu yönetmelikler doğrultusunda düzenlemeler yapması ve bu kuralların uygulanmasına yönelik gerekli önlemler ve tedbirleri almaları tavsiye edilir.
3. Kentsel tesislere yakınlık kriteri şube yeri seçiminde ikinci etkili kriter olduğu için, banka yöneticileri ve kurucularının verimliliği arttırmak için yeni açılan şube yerlerinin kentsel bölgelere yakın olan yerlerde seçilmesine dikkat etmeleri gerekmektedir.
4. Şube yeri seçiminde üçüncü etkili olan kriter demografik kriterler olduğundan dolayı, banka kurucuları ve yöneticilerinin yeni şube yeri seçiminde bölgenin ve kentsel alanların demografik özelliklerini gözönüne alarak karar vermelerinde fayda var.
5. Şubenin verimliliğine ilişkin yer seçiminde en etkili olan alt kriterin güvenlik olduğunu göz önüne alarak, şube yeri seçiminde şube etrafındaki güvenlik konusu müşteri açısından önem arz etmektedir. Bundan dolayı, güvenlik açısından doğru yer seçimi ile yöneticilerin müşterilere ihtiyaç duyulan o güveni sağlamaları önerilir.
6. Şubenin yer seçiminde en etkili olan ikinci alt kriterin ofisler olduğunu göz önüne alarak, şube yeri seçiminde şube etrafındaki ofislerin olması önemlidir. Bundan dolayı, yöneticilerin yeni açılacak olan şubelerini çalışma ofislerinin yoğun olduğu bölgelerde olmasına dikkat etmeleri önerilmektedir.
7. Kamu hizmetleri bölgesinin etkili olan üçüncü alt kriter olduğunu göz önüne alarak, banka verimliliği açısından etkili olan şube yeri seçimini kamu hizmetleri etrafında kurulmasına dikkat edilmesi önerilen ayrı bir unsurdur.

KAYNAKÇA

- Alp, S. & Gündoğdu, C. E. (2012). Kuruluş yeri seçiminde Analitik Hiyerarşi Prosesi ve Bulanık Analitik Hiyerarşi Prosesi uygulaması, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14 (1), 7-25.
- Avery, R. B., Bostic, W. R. & Others. (1997). Changes in the distribution of banking offices. the Board's Division of Research and Statistics. 83, 707-725.
- Basti, E. (2005). 2001 Finansal krizinin Türkiye ticari bankacılık sektörünün toplam faktör verimliliğine etkileri, İktisat İşletme ve Finans Dergisi, 20 (237), 63-80. DOI: 10.3848/iif.2005.237.9220
- Boufounou, P. (1995). Evaluating bank branch location and performance: A case study, European Journal of Operational Research, 87, 389-402.

- Cihangir, M. (2004). Türkiye’de banka birleşmeleri ve birleşen bankaların verimlilik ve etkinliğinin ölçülmesi üzerine karşılaştırılmalı-uygulamalı bir inceleme, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çelik, S. (2012). Türk bankacılık sektöründe etkinlik ölçümü: parametrik ve parametrik olmayan modellerin karşılaştırılması, *Bankacılar Dergisi*, 82, 88-106.
- Çetintaş, H. (2013). Türkiye’de 2005-2010 döneminde mevduat bankalarının etkinliği ve toplam faktör verimliliğindeki değişme, *Bankacılar Dergisi*, 81, 21-34.
- Fukardi, R. (2004). Bir model olarak kentsel alanlarda yerleşme sistemi tesislerinin belirlenmesi (Keşavarzi Bankası’nın ATM’lerinin yerleşimi üzerinde), *Coğrafya ve Kalkınma Dergisi*, 18, 1-15.
- Ghosh, A. & Harche, F. (1993). Location-allocation models in the private sector: progress, problems, and prospects, *Journal of Location Science*, 1 (1), 81-106.
- Ghudarzi, A. & Zobeydi, H. (2007). İran’da elektronik bankacılığın yayılmasının ticari bankalar karlılığı üzerinde etkisi, *Ekonomi Dergisi*, 35, 111-140.
- Hemati, M. & Mehdiabadi, A. (2011). An empirical study to measure the relative efficiency and productivity of different units of an Iranian bank using DEA and malmquist index, *Management Science Letters*, 1(3), 307-314.
- Houman, H. A. (2013), Davranışsal araştırmalarda istatistiksel indirgeme. Tahran: Semt Yayınları.
- Jackson, P., Duygun Fethi, M. & Inal, G. (1998). Efficiency and productivity growth in Turkish commercial banking sector: a non-parametric approach, *University of Leicester*, 1-24.
- Karadaş, S. (2006). Türk bankacılık sisteminin verimlilik açısından değerlendirilmesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaufman, G. & Mote, R. (1994). A Review From the Federal Reserve Bank of Chicago, Chicago: Federal Reserve Bank of Chicago, 1-45.
- Meidan, A. (1983). Distribution of bank services and branch location, *International Journal of Physical Distribution & Materials Management*, 13(3), 5-17. DOI: 10.1108/eb014556
- Miliotis, P., Dimipoulou, M. & Gianniko, I. (2002). A hierarchical location model for locating bank branches in a competitive environment. *International Transaction in Operational Research*, 9, 542-565.
- Min, H. (1989). A model-based desicion support system for locating banks. *Information & Management Research*, 17(4), 207-215.
- Prokopenko, J. (1987). Productivity managment a partical handbook. Geneva: International Labour Office, 1-94.
- Ravallion, M. & Wodon, Q. (2000). Banking on the poor? branch location and nonfarm rural development in Bangladesh, *Review of Development Economics*, 4 (2), 121-139.
- Sünerin, S. (2009). Bankacılık sektöründe yabancı sermaye girişlerinin yerli bankaların verimliliğine etkisi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Talei, A. R. (2003), İstatistiğin kavramları ve kullanımı. Tahran: Tahran Üniversitesi Yayınları.
- Terawatha, R. (1988). A multiple branch location model, *Business and Economic Review*, 1-15.
- Türker Kaya, Y. & Doğan, E. (2005). Dezenflasyon döneminde Türk bankacılık sektöründe etkinliğin gelişimi, İstanbul: BDDK ARD Çalışma Raporları 2005/10.
- Türkiye İş Bankası, (2017). Türkiye’nin Bankası, 2017 Faaliyet Raporu, İstanbul.

Ural, M. (1999). Bankacılık sisteminde verimlilik, Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi, 14 (2), 147-157.

Vecdi Öncü, Ö. (2011). Yeniden yapılandırma sürecinin ticari bankacılıkta verimlilik ve etkinlik üzerindeki etkisinin temel bankacılık ilkeleri çerçevesinde analizi, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.

Wanga, Q. & Batta, R. A. (2003). Budget constrained location problem with opening and closing of facilities. Computers and Operations Research, 30, 2047-2069. DOI: 10.1016/S0305-0548(02)00123-5

Xia, L., Yin, W. & Others, (2010). A hybrid nested partitions algorithm for banking facility location problems, Lee Transactions on Automation and Engineering, 7(3), 654-658.

Yıldırım, C. (1999). Evaluation of the performance of Turkish commercial banks: a non-parametric approach in conjunction with financial ratio analysis. International Conference in Economics, Ankara.

Zeyneloğlu, S. (2004). Ticari CBS’de harita kullanımı ve mekansal analizler: bireysel bankacılık örneği. 3. Coğrafi Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri, İstanbul. 1-8.

Zhao, L., Garner, B. & Parolin, B. (2004). Branch bank closures in Sydney: a geographical perspective and analysis. 12th International Conference on Geoformatics, 7-9 June, Sweden.

Ek 1. Çalışmada İncelenen Beş Ana Kriter ve Bileşenleri

kriterler	Alt Kriterler
Demografik Kriterler	nüfus dağılımı, yaş dağılımı, meslek, gelir seviyesi, medeni durum, eğitim seviyesi, cinsiyet dağılımı, ortalama hane halkı büyüklüğü
Kentsel Tesislere Yakınlık	ofisler, kamu ve özel şirketler, ticari merkezler, hastaneler, klinikler, üniversiteler, parklar, zincir mağazaları, oteller, restoranlar, benzin istasyonları
Trafik Sistemi ve Ulaşım	sokakların tek yönlü ya da çift yönlü olması, ana caddenin durumu, meydanlar, kavşak konumu, otopark, metro durağı, hızlı otobüs durakları
Rakipler	rakip bankaların şubesi, kendi bankasının diğer şubeleri
Kurallar ve Düzenlemeler	kentsel gelişim planları, güvenlik, emniyete yakınlık, sigorta şirketleri, kamu hizmetleri bölgesi