

Bankacılık Sektörü İnsan Kaynaklarının Teknoloji Kabul Modeline Göre Toplum 5.0 Farkındalık Düzeyinin Araştırılması*

M. Metin TOSUN¹  A. Aslan ŞENDOĞDU² 

¹ Türkiye Halk Bankası A.Ş., Karaman Şubesi, Türkiye, m.metintosun@gmail.com
(Corresponding Author/Sorumlu Yazar)

²Necmettin Erbakan Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Finans ve Bankacılık Bölümü, Konya, Türkiye, asendogdu@gmail.com

Makale Bilgileri	ÖZ
Makale Geçmişi Geliş: 02.06.2023 Kabul: 07.06.2023 Yayın: 21.06.2023 Anahtar Kelimeler: Toplum 5.0, Endüstri 4.0, Bankacılık Sektörü, İnsan Kaynakları, Teknoloji Kabul Modeli.	Endüstri 4.0 teknolojilerinin üretim ve hizmet sektörlerinde gittikçe yaygınlaşarak insanın bazen yerini aldığı, bazen de işlerini kolaylaştırdığı görülmektedir. İleri teknolojik aletler ve yazılımların zaman içerisinde üretim ve hizmet sektörlerinin dışında da yayılmaya başlaması ve internet, mobil cihazlar gibi olanakların bireysel kullanıcılar arasında yaygınlaşması alışkanlıklarımızı değiştirmektedir. Bireysel olarak değişen ve gelişen insanoğlu içinde yaşadığı toplumu değiştirmektedir, yeni teknolojilerin topluma yansıyan etkisi ise Toplum 5.0 ideası ile açıklanmaktadır. Bu çalışmanın amacı, bankalarda çalışan personellerin Toplum 5.0 konusundaki farkındalıklarını, yeni teknolojiler karşısındaki tutumlarını ve bu teknolojileri kullanma niyetlerini hangi faktörlerin etkilediğini araştırmaktır. Demografik değişkenler ile alt boyutlar arasında anlamlı ilişki olup olmadığı ayrıca bankaların çalışanlarına Toplum 5.0 ile ilgili eğitim verip vermedikleri TKM (Teknoloji Kabul Modeli) ile araştırılmıştır. Bu amaçla Konya ve Karaman ilindeki bankalarda çalışan 442 personele anket tekniği ile ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda; yeni teknolojilere karşı tutum ile kullanım niyeti arasında yüksek düzeyde pozitif yönde ilişki olduğu, algılanan faydanın da tutumu ve niyeti pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Algılanan kullanım kolaylığı ile diğer alt boyutlar arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Ayrıca banka çalışanlarının %25,8'inin Toplum 5.0 hakkında bilgi sahibi olduğu, kurumlarında eğitim verilenlerin ise %9,5 olduğu tespit edilmiştir.

Researching The Society 5.0 Awareness Level of Banking Sector Human Resources According To The Technology Acceptance Model

Article Info	ABSTRACT
Article History Received: 02.06.2023 Accepted: 07.06.2023 Published: 21.06.2023 Keywords: Society 5.0, Industry 4.0, Banking Sector, Human Resources, Technology Acceptance Model.	It is seen that Industry 4.0 technologies are becoming more and more widespread in the production and service sectors, sometimes replacing people and sometimes making their work easier. The spread of advanced technological tools and software outside the production and service sectors over time, and the spread of facilities such as the internet and mobile devices among individual users, are changing our habits. Individually changing and developing human beings change the society they live in, and the effect of new technologies on society is explained by the idea of Society 5.0. The aim of this study is to investigate the factors that affect the awareness of the personnel working in banks about Society 5.0, their attitudes towards new technologies and their intention to use these technologies. TAM (Technology Acceptance Model) (Davis, 1986) investigated whether there is a significant relationship between demographic variables and sub-dimensions, and whether banks provide training on Society 5.0 to their employees. For this purpose, 442 personnel working in banks in Konya and Karaman provinces were reached by physical survey method. As a result of the research; It has been determined that there is a high level of positive relationship between the attitude towards new technologies and the intention to use, and the perceived usefulness also affects the attitude and intention positively. No significant relationship was found between perceived ease of use and other sub-dimensions. In addition, it has been determined that 25.8% of bank employees have knowledge about Society 5.0, and 9.5% of those who are trained in their institutions.

Atf/Citation: Tosun, M. M. ve Şendoğdu, A. A. (2023). Bankacılık Sektörü İnsan Kaynaklarının Teknoloji Kabul Modeline Göre Toplum 5.0 Farkındalık Düzeyinin Araştırılması, Five Zero, 3(1), 202-220.

* Makalede 2022 yılında yayınlanan "Bankacılık Sektörü İnsan Kaynaklarının Teknoloji Kabul Modeline Göre Toplum 5.0 Farkındalık Düzeyinin Araştırılması" isimli tez çalışmasından yararlanılmıştır.



GİRİŞ

Günümüzde yeni teknolojiler hayatın her alanına hızla nüfuz etmekte, tüm sektörlerde Endüstri 4.0'ın etkileri görülmektedir. Endüstri 4.0'ın getirdiği yeni teknolojiler; otomotiv, beyaz eşya, savunma ve elektronik alet sektörü gibi alanlarda daha çok öne çıkmakta ayrıca toplumsal olarak kabul görmekte ve günlük hayatımıza girmektedir. Hizmet sektöründe ise yeni teknolojilerin getirdiği değişim, bankacılık sektöründe belirginleşmektedir. Günümüz bankacılığının çalışma şeklini bu denli hızlı ve güçlü hale getiren değişimlerin neredeyse tamamı endüstri, yazılım alanında yapılan yenilikler ile gerçekleşmektedir. Bankacılık sektörünün teknoloji açısından gelişimi, özellikle son elli yılda endüstriyel alandaki gelişmelerden faydalanarak daha da hızlanmıştır. Bu bağlamda banka müşterilerinin, personele ihtiyaç duymadan hizmet alabilme noktaları olması nedeniyle ATM'leri ve yerinden hiç kalkmadan bankacılık hizmetlerine ulaşabileceği hizmet sağlayıcısı olarak da dijital bankacılık verileri incelendiğinde, son on yıldaki gelişim şu şekildedir;

2010 ile 2020 yılları Aralık ayı verilerine bakıldığında, bu dönemlerde ülkemizdeki bankaların toplam ATM sayısı 27.649'dan, 52.798'e çıkmıştır (Bankalararası Kart Merkezi [BKM], 2021). Aktif dijital bankacılık kullanan kişi sayısı toplam 17 milyon 222 bin iken, 65 milyon 677 bine çıkmıştır (Türkiye Bankalar Birliği [TBB], 2021). Buna karşılık 2010 yılında sektörde toplam; 9.465 şube, 178.503 personel bulunurken, 2020'de toplam 9.939 şube, 186.612 personel bulunmaktadır (TBB, 2021). Veriler irdelendiğinde ATM sayıları neredeyse ikiye, dijital bankacılık kullanımı ise yaklaşık dörde katlanırken, personel sayısı ve şube sayısındaki artış sadece yüzde beş civarında kalmıştır. Son 10 yılda ülke nüfusumuz ise yaklaşık olarak 74 milyondan 84 milyona çıkmış, yüzde 13 civarında artış göstermiştir (Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK], 2021).

Nüfustaki artış, hızlı kentleşme gibi etkilerin yanı sıra, bankalarda yapılabilecek işlem çeşitliliği artarken, banka personel sayılarındaki azalış, yeni teknolojileri hızla kullanmaya başlayan bankaların personele olan ihtiyacının azaldığını göstermektedir. Bankacılık sektörü çalışan sayısı 2018 yılında 192.313 olup, 2021 yılında 185.248'e düşmüştür (TBB). Yeni teknolojik gelişmeler müşterilerin banka şubelerine gitmeden, işlemlerini hızlı bir şekilde yapmasına olanak sağlamaktadır. Tüm bu gelişmeler önümüzdeki yıllarda bankacılık sektöründe insan kaynağına daha az ihtiyaç olabileceğine işaret etmektedir.

Teknolojideki gelişimin son basamağı olan Toplum 5.0 ideası ilk olarak 2017 yılında Hannover'da düzenlenen CEBIT bilişim fuarında Japonya tarafından ortaya atılmıştır. Temel dayanağı; teknolojik yeniliklerin topluma daha hızlı uyum sağlaması ve yeni teknolojilerin insanlık ile uyum içinde gelişerek toplumsal faydayı en üst düzeye çıkarması olan Toplum 5.0 düşüncesi, aslında yeni teknolojilerin farklı toplumlarca kabullenilmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Bazı kaynaklarda Endüstri 5.0 olarak da isimlendirilen bu yeni kavram, teknoloji ile insan yaşamının entegrasyonunu sağlamaya ve bunu hızlandırmaya çalışmaktadır (Okan, 2018). Bu bağlamda, çalışmada gelişimin toplumsal yönü olan Toplum 5.0'ın gelişim safhaları ve araştırmamızda temel olarak aldığımız Teknoloji Kabul Modeli kavramsal olarak ele alınmış ve saha çalışması gerçekleştirilmiştir.

TOPLUM 5.0

Toplumlar gelişim ve davranış süreçlerine göre sınıflandırılmış, insanlığın avcılık ve

toplayıcılık yapan, göçebe yaşantı sürdüğü ilkel dönemleri, Toplum 1.0 dönemi olarak isimlendirilmiştir (Tekin, 2016). Toplum 1.0 kavramı ile; insanın varoluşundan, milattan önce 13.000 yılına kadar geçen süre içerisinde yaşantısını sürdürmüş olan toplumlar kastedilmektedir (Tanış, 2020).

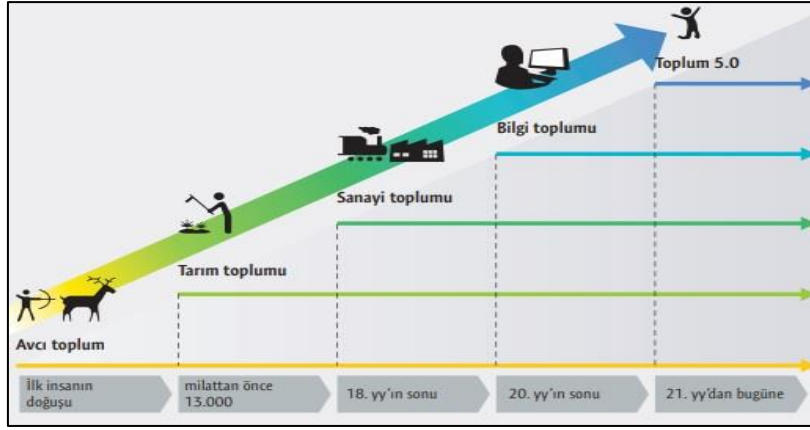
Japon Ekonomik Organizasyonlar Federasyonu (Keidanren) Toplum 5.0 konseptinin evrimsel süreçlerinden olan Toplum 2.0 kavramını kısaca “tarım toplumu” olarak adlandırmaktadır (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu [BTK]). Toplum 2.0; Milattan önce 13.000’lerden, Milattan Sonra 17. Yüzyılın sonlarına kadar geçen sürede yaşayan insan topluluklarını tanımlamak için kullanılmaktadır. 17. Yüzyıl sonuna doğru yaşanan sanayi devrimi ile büyük toplumsal değişimlere kadar bu toplum yapısının varlığını sürdürdüğü görülmektedir (Tanış, 2020).

Toplum 3.0’da Sanayi devriminin ve yeni bir toplumsal dönemin kapısını açan Thomas Newcomen 1712 yılında buhar motorunu icat etmiştir (Saracel, 2020). James Watt ise 18 yüzyılın ortalarında bu buluşu geliştirmiş, kömür kullanılarak buhar gücü üreten buhar makinesini icat etmiştir (Tekin, 2016). Bu dönemde özellikle kömürden elde edilen buhar makinelerinin kullanımı yaygın hale gelmiş, makinelerin kullanımı öncelikle üretim sektöründe hızla yayılmıştır (Durmuş, 2019). Bunun yanında toplumların yaşayış ve anlayış biçimlerine de etki eden bu köklü değişimler, nüfus artışı, hızlı kentleşme gibi yapısal ve kültürel dönüşümlere de kapı aralamaktadır (Koçak, 2020).

Endüstriyel gelişimin “dijital devrim” safhasına geçtiği dönem Toplum 4.0 dönemidir. İnsan hayatına bu dönemde bilgisayarlar girmekte ve bilişim toplumu, bilgi toplumu ifadeleri ortaya çıkmaktadır. Toplum 4.0; bilgi ağlarının birleştirilmesi ile katma değer sağlayan bir “Bilgi Toplumu” olarak adlandırılmaktadır (Saracel, 2020). Bilgi ve iletişim alanında yaşanan değişimler bu çağın “Bilgi Çağı” veya “İletişim Çağı” olarak adlandırılmasına neden olmaktadır (Aktaş, 2020). Bilgi toplumunu tarım ve sanayi toplumlarından ayıran en önemli etkenlerin başında ise değişimin hızı gelmektedir (Ünal, 2009).

Toplum 5.0 kavramı olarak, ilk kez Japonya Devleti tarafından 2015 yılında 5. Bilim ve Teknoloji Temel Planı’nda kullanılmıştır. Uluslararası alanda ise; bir teknoloji fuarı olan CeBIT’te (2017) Japonya başbakanı Shinzo Abe’nin tüm dünyaya açıkladığı süper akıllı toplum modelinin Toplum 5.0 felsefesinin temelini oluşturduğu görülmektedir. Shinzo Abe bu konuşmasında, geldiğimiz nokta itibarıyla beşinci toplumsal evreye karşılık gelen Toplum 5.0 çağının açılışında olduğumuzu, tüm her şeyin, her şey ile iletişimde ve bağlantılı olacağını, teknolojinin her biriminin birbiri ile bütünleşeceğini, böylece geçmiş dönemde çözümlenemeyen sorunlara çözüm bulunabileceğini belirtmektedir (Celep, 2020).

Toplum 5.0’ın Endüstri 4.0’ın temelini oluşturan tüm gelişmiş teknolojilere sırtını yasladığı, fakat gelişimin toplumsal tarafını simgelediği görülmektedir (Öztürk, 2021). Toplum 5.0’da teknoloji-insan işbirliğinin daha da artacağı ve insanın eleştirel ve bilişsel zekası ile robotik sistemlerinin bütünleştirileceği belirtilmektedir (Samsun, 2019). Bu bağlamda yaşanan gelişmeler ışığında toplumsal gelişim dönemleri aşağıdaki şekilde gösterilebilir (Celep, 2020).



Şekil 1. Toplumsal Gelişim Dönemleri (Celep, 2020).

TEKNOLOJİ KABUL MODELİ KAVRAMI VE BOYUTLARI

1986 yılında Davis'in geliştirdiği TKM, temel olarak Fishbein ve Azjen'in 1975 yılında üzerinde çalıştığı TRA (Theory Of Reasoned Action)'nın teknolojiye uyarlanıp geliştirilmiş şeklidir (Turan, 2008). Mantıklı Eylem Teorisi (MET) olarak Türkçeye nakledilen bu teori ilk olarak 1967 yılında Fishbein tarafından ortaya atılmıştır. 1980 yılına kadar bireyin davranışları ile ilgili yapılan araştırmalarda kullanılmıştır. Mantıklı Eylem Teorisinde; bireylerin birbirlerine karşı davranışlarının mutlak belirleyicisi, o kişi ile ilgili edinilen bilgilerdir denilmektedir (Yılmaz, 2006). Teknoloji Kabul Modelini Kullanarak yaptıkları çalışmada Yıldırım ve Kaplan; "Teknoloji Kabul Modeli, kişilerin bilgi sistemlerine karşı tutumlarını, kullanımlarını, davranışlarını ortaya koymaya ve gelecekte bilgi sistemlerinin insan yaşamında oynayacağı rolü açıklamaya çalışmıştır" (Yıldırım, 2019).

Teknoloji Kabul Modeli, bireylerin yeni teknolojileri kabulünü, kullanma niyetini, yeni teknolojilere karşı tutumunu, algısını ve davranış nedenleri arasındaki bağlantıları araştırmaktadır. Bireylerin yeni teknolojiler karşısındaki davranışlarını araştırırken bunu bazı temel öğeler üzerine dayandırmaktadır (Türker, 2013):

a. Algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı: Davis'e göre yeni teknolojileri kabul etmenin ilk adımında bireyler, bu yeni teknolojinin işleri üzerindeki performansını artırdığına inanmalı ve kullanımının kolay olduğunu algılamalıdır. Teknoloji Kabul Modelinde bu iki temel faktörün (fayda ve kullanım kolaylığı algısı) bireylerin yeni teknolojilere karşı tutumunu ve bu teknolojileri kullanma niyetlerini etkilediği öne sürülmektedir (Parlak, 2019).

b. Tutum: Davis tutumun hedeflenen davranışı yapmaya yönelik değerlendirici etkisinin olduğunu belirtmektedir (Davis, 1986). Deneyimler sonucunda bireylerin ilgili oldukları şeye karşı yönlendirici etkiye sahip zihinsel ve duygusal hazırlık durumu olarak tanımlanan tutum, bu özellikleri açısından bakıldığında bireyin davranışlarına yön veren bir etken olarak nitelendirilebilir (Çöllü & Öztürk, 2006). Olaylar ya da nesnelere karşısında davranışsal tepkileri değerlendirmeye etki eden tutum, öncesinde niyeti, nihayetinde ise davranış eylemini etkilemektedir. Tutum; çevre, deneyimler, inanç, eğitim, sosyal ve psikolojik etkenler ile zaman içerisinde edinilen ve değişebilen bir unsur olarak tanımlanmaktadır (Saracel & Aksoy, 2020).

c. Niyet: Niyet, gerçekleşen davranışların en büyük belirleyici faktörü olarak görülmektedir. Tutumun davranışa etkisi niyet aracılığıyla gerçekleşmekte, tutumlar dolaylı olarak davranışlara dönüşmektedir (Türker, 2019). Dışsal değişkenlerin algılanan kullanım kolaylığını etkilediği, bu etkileşimin bireylerin tutumunu belirlediği ve tutumların niyetleri etkileyerek gerçek kullanıma dönüştüğü görülmektedir (Pamuk, 2019).

Toplum 5.0 ile yenilik faaliyetleri toplumları yapısal, sosyal ve çevresel açıdan etkilemektedir (Sarigül & Çubukçu, 1: 2021). Yenilik faaliyetlerinin en yoğun uygulandığı sektörlerden birisi olan

bankacılık sektöründe bilgi teknolojilerinin benimsenmesi, bankacılık yapısını geleneksel bankacılık sisteminden dijital bankacılık sistemine önemli ölçüde değiştirmiştir (Kahveci & Wolfs, 49: 2018; Yazgan vd., 50: 2021). Bu değişimin banka performansına yaptığı katkı ve bankanın performans yönetimi müdürlüğü tarafından sene başında şubelere dağıtılan hedefler, bankanın ilgili birimleri tarafından yıl boyunca takip edilmektedir (Öz, 127: 2022).

Alan yazın taramasında konuya ilişkin yapılan çalışmalar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Tunç vd., 2018 yılında yaptıkları araştırmada; “Banka çalışanlarının Bilgi Teknolojileri ile alakalı tavır ve tutumları, iş ortamlarında ve günlük hayatlarında bu teknolojileri kullanmaları, hayat anlayışlarıyla örtüşmesi, kullanımının kolay olduğunu düşünmeleri, çevrelerindeki önemli kişilerin teknoloji ile alakalı düşünceleri doğrultusunda şekillendiği gözlemlenmiştir” sonucuna ulaşmışlardır (Tunç, 2018).

- Kaplan 2018 yılında yaptığı çalışmada; “Alışkanlıkların, mobil bankacılık kullanma niyeti ile mobil bankacılık kullanma davranışı üzerinde etkili bir değişken olduğu tespit edilmiştir. Diğer değişkenler arasında en fazla açıklayıcı etkiye sahip olan faktör de alışkanlıktır”. Ayrıca; “Araştırma sonuçları mobil bankacılığı kullanmaya yönelik niyet üzerine fiyat değerinin anlamlı etkisinin olduğunu göstermektedir. Mobil bankacılık kullanmak için akıllı telefona sahip olmak ve aynı zamanda bu telefonun internet bağlantısının olması gerekmektedir” şeklinde çıkarımlarda bulunduğu görülmektedir (Yıldırım & Kaplan, 2018).

- Söylemez 2018 yılında yaptığı çalışmada; “Araştırmanın ana kümesini Türkiye ve İngiltere’de mobil telefon, akıllı telefon ve tablet bilgisayarlar üzerinden mobil bankacılık uygulamalarını kullanan bireyler oluşturmaktadır. Türkiye’den 258, İngiltere’den 208 katılımcı” üzerinde çalışma yapılmıştır. Araştırmasında; “Çok gruplu yol analizi sonucu elde edilen sonuçlar öne sürülen araştırma modelinin ülke grupları açısından farklılaştığını göstermektedir. Araştırmanın genel modelinde mobil bankacılığa yönelik tutumun açıklanma oranı Türkiye örneğine göre biraz daha fazla iken, İngiltere örneğine göre daha azdır. Benzer şekilde genel modelde yer alan mobil bankacılığı kullanma niyetinin de mobil bankacılığı kullanmaya yönelik tutum, öznel norm ve algılanan davranışsal kontrol değişkenleri tarafından açıklanma oranı İngiltere’ye göre daha az iken, Türkiye’ye göre daha yüksektir” sonucuna ulaştığını belirtmektedir (Söylemez, 2018).

- Özcan 2019 yılında yaptığı çalışmada; 736 katılımcıdan elde ettiği veriler üzerinde çalışmıştır. Araştırma sonuçları hakkında; “Çalışma kapsamında yapılan istatistikî analizlerin sonuçlarına göre bireylerin mobil bankacılığı kullanım niyeti üzerinde en çok etkisi olan değişkenin kullanıma yönelik tutum olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, bireylerin mobil bankacılığa yönelik düşünceleri olumlu olduğunda mobil bankacılığı kullanma niyetlerinin daha yüksek olacağını ortaya koymakta olup Teknoloji Kabul Modeli (Davis, 1989) ve literatürdeki başka çalışmalarla uyumludur” şeklinde değerlendirme yapmıştır. Ayrıca; kullanıma yönelik tutumu, öncelikle algılanan faydanın, ikinci olarak güvenin, üçüncü sırada ise algılanan kullanım kolaylığının etkilediğini tespit etmiştir (Özcan, 2019).

- Seyhan 2019 yılında yaptığı çalışmada; “TKM’nin alt değişkenlerini destekleyen faktörler, açıklayıcı faktör analizi sonucu ortaya çıkarılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi ile test edilen uyum değerleri ise kabul edilebilir uyum aralığında bulunmuştur. Yol analizi sonucunda ise, doğrudan etki kapsamında algılanan kullanım kolaylığının algılanan fayda, algılanan faydanın tutum, tutumun ise niyet üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmış; dolaylı etki kapsamında ise algılanan kullanım kolaylığı, tutum ve niyet değişkenlerini biçimlendiren en güçlü değişken olarak belirlenmiştir” (Seyhan, 2019).

• Kızılsu 2019 yılında yapmış olduğu çalışmada; 170'i erkek 120'si kadın olan toplam 290 katılımcı üzerinde çalışmıştır. Araştırmasında “Banka müşterilerinin yüz tanıma teknolojisini kullanım niyetlerini ölçmeyi” hedeflemiş, TKM’yi temel alarak incelemiştir. Çalışmasında; “Mobil bankacılık uygulamalarına yüz tanıma teknolojisi ile kimlik doğrulama yöntemini kullanarak giriş yapmak isteyen kullanıcıların kullanım niyetlerini algılanan uyumluluk, algılanan fayda, algılanan güvenlik ve kişisel yenilikçilik kavramları ile açıklanabileceği” sonucuna varmıştır (Kızılsu, 2019).

• Esen 2020 yılında yaptığı çalışmada; dijital bankacılığı aktif kullanan 302 kişi üzerinde çalışmıştır. Araştırma sonucunu; “Kişilerin sosyal medyayı kullanma niyeti üzerinde Bilişsel Kapılma'nın önemli bir rolü olduğu, Bireysel Yenilikçiliğin doğrudan ve dolaylı olarak, Eğlence Eğilimi'nin ise doğrudan sosyal medya kullanma niyetini olumlu yönde etkilediği görülmüştür” şeklinde özetlemektedir (Esen, 2020).

• Ojambo 2020 yılında yaptığı çalışmada; “Uganda'nın Kampala İlinde bankacılık ve bankacılık dışı devlet çalışanları, özel sektör çalışanları, öğrenciler ve Kampala eyaletinin diğer vatandaşlardan 21 yaş ve üstü 250 katılımcıdan” oluşan bireyler üzerinde çalışmıştır. Bu çalışmayla; “Uganda'nın Kampala ilindeki mobil bankacılık faaliyetlerini etkileyen teknoloji kabul modelleri ve teorilerinin unsurlarını gerçekleştirmek; Uganda'da mobil bankacılık faaliyetlerinin ne ölçüde başarılı olduğu incelemek; Uganda'da yürütülen mevcut mobil bankacılık faaliyetlerini değerlendirmeyi” amaçladığını ifade etmiştir. Çalışmasının sonucunda; “Mobil bankacılık faaliyetleri ile teknoloji kabul modelleri ve teorileri arasında bir ilişki olduğunun ortaya koyulduğunu” belirtmektedir (Ojambo, 2020).

• Özbilen 2020 yılında yaptığı çalışmada; sosyal medya kullanıcısı 18 yaş üzeri 433 kişi üzerinde çalışmıştır. Araştırmasının sonucunu; “Güven ve estetik faktörlerinin algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan kullanışlılık üzerinde pozitif etkisinin olduğu, algılanan kullanışlılık, algılanan kullanım kolaylığının kullanıma yönelik tutum ve kullanım niyeti üzerinde anlamlı etkisinin olduğu bulunmuştur. Öz yeterliliğin, algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan kullanışlılık üzerinde anlamlı bir etkisi saptanmamıştır. Ayrıca tüketicilerin mobil bankacılık uygulamalarını kullanma davranışları ve kullanımında etki eden faktörler incelendiğinde yaş, öğrenim düzeyi ve hane halkı gelirinin anlamlı etkisi tespit edilmiştir” şeklinde özetlemektedir (Özbilen, 2020).

• Berberci 2020 yılında yaptığı çalışmada; “İstanbul'da yer alan yabancı sermayeli özel bir bankada görev yapan toplam 369 banka personeli” üzerinde çalışmıştır. Araştırmasında; internet bankacılığına karşı katılımcıların olumlu yaklaşım (%85,8) sergiledikleri, olumlu tutumun %92,3 olduğu, kullanma niyetinin %89,3 olduğu, kullanımı kolay bularak pratikte kullanmaya başlayanların oranı %92 olduğu sonuçlarına ulaşmıştır. İnternet bankacılığı kullanımına yönelik olarak yapmış olduğu bu araştırmada cinsiyet, meslek, eğitim durumu gibi değişkenlerin sonuçları anlamlı şekilde etkilemediğini saptamıştır (Berberci, 2020).

• Adamopoulou ve Moussiades 2020 yılında yapmış olduğu çalışmada; bankacılık uygulamaları için kullanılan Chat botlar üzerinde bir araştırma yapmış, müşterilerin Chat bot kullanımlarında güvenilirlik faktörünün Chat botların işlem setleri sırasında verebildiği cevapların günlük dile yakınlığıyla alakalı olduğunu tartışmıştır (Adamopoulou & Moussiades, 2020).

• İmamoğlu 2021 yılında yapmış olduğu çalışmada; 201 banka çalışanı üzerinde çalışmıştır. Araştırmasının sonucunda; “banka çalışanının yeni teknolojilere karşı pozitif bakış açısına sahip olmamasına ve bu teknolojilerin çalışanın günlük kişisel hayatında olumsuz bir etkiye sahip olmasına rağmen, yeni teknolojilerin performans üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu düşündükleri” ortaya konulmuştur (İmamoğlu, 2021).

• Şendoğdu 2021 yılında yapmış olduğu çalışmada; Toplum 5.0 sürecinde İnsan Kaynakları Yönetiminin, Robotik Kaynaklar Yönetimi ile işbirliğinde (robotik kaynaklardan yararlanmada) sınır olması gerektiğine dikkat çekmektedir. Sınır olmaması halinde ortaya çıkabilecek açmazın olası vahim sonuçlarının tartışılması gereken elzem bir konu olduğunu vurgulamaktadır. Çalışmada buna yönelik olarak Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından sınırlamaya ilişkin protokolün kurallarının/yaptırımlarının ortaya konulması gereken “Pareto Optimumu Protokolü” önerilmektedir. Bu bağlamda, “Pareto Optimumu Protokolü” ile İnsan Kaynakları Yönetimi ve Robotik Kaynaklar Yönetiminin işbirliğinde bir sınır olması gerektiği, bunun Pareto Optimumunda 20/80 oranında olduğu gibi %80 insan kaynağı kullanımı ve robotik kaynak kullanımının %20 ile sınırlı tutulması gerektiği önerilmektedir (Şendoğdu, 2021).

BANKACILIK SEKTÖRÜ İNSAN KAYNAKLARININ TOPLUM 5.0 FARKINDALIKLARINI TESPİT ETMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

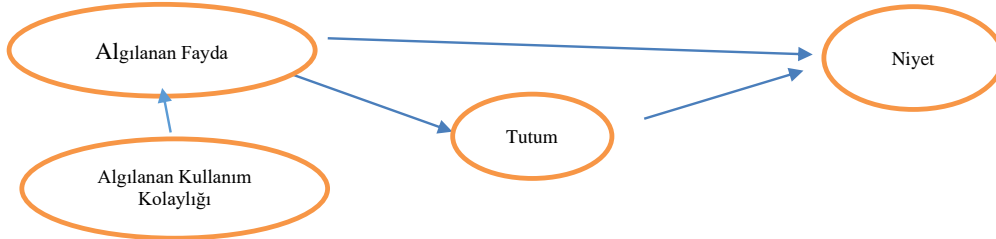
Araştırmanın amacı ve önemi

Bu araştırmanın temel amacı bankacılık sektöründe çalışan kişilerin Toplum 5.0 farkındalık düzeylerini tespit etmek, Toplum 5.0’ın banka sektörüne getirdiği yeniliklerin kullanım niyetinin altında yer alan temel faktörlerin Teknoloji Kabul Modeli (Davis, 1986) ile incelenmesidir. Çalışmada; bankacılık sektöründe yaşanan dijital dönüşüme ve yeni teknolojik donanımlara uyum sağlayamadıkları takdirde belki de oyunun dışında kalacak olan banka personellerinin; yeni teknolojiler hakkındaki fayda algısının, yeni teknolojileri kullanmaya yatkınlığının, yeni teknolojilerin getirdiği olanaklara karşı tutumunun ve bu teknolojileri kullanma niyetinin hangi düzeyde olduğu ölçülmüştür.

Banka çalışanlarının; Toplum 5.0 kavramı hakkındaki bilgi düzeyleri, bankaların ise bu konuda çalışanlarını eğitmesi ve teşvik etmesi konusunda yaklaşımları araştırılmıştır. Bankalar için iç müşteri olarak kabul edilen banka personelleri aynı zamanda bankaların sunmuş oldukları yeni teknolojilerin ilk kullanıcılarıdır. Yeni teknolojilerin ve bu teknolojilerin getirmiş olduğu yeni ürünleri ise müşterilere sunulmasına kısmen aracılık etmektedirler. Bu sebeple çalışanların yeni teknolojiler karşısındaki tutumları üzerinde durulması gereken bir konu olarak görülmektedir.

Araştırmanın modeli

Araştırmada Teknoloji Kabul Modeli (Davis, 1986) kullanılmıştır.



Şekil 2. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın hipotezleri

H1: Çalışanların Toplum 5.0 teknolojilerini benimsemeye yönelik kullanım kolaylığı algısı ile onların bu teknolojiyi kullanımına yönelik tutumu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H2: Çalışanların Toplum 5.0 teknolojilerini benimsemeye yönelik kullanım kolaylığı algısı ile onların fayda algısı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H3: Çalışanların Toplum 5.0 teknolojilerini kullanmaya yönelik tutumları ile onların bu teknolojiyi kabul niyeti arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H4: Çalışanların Toplum 5.0 teknolojilerini benimsemeye yönelik fayda algısı ile onların bu teknolojiyi kullanımına yönelik tutumu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H5: Çalışanların Toplum 5.0 teknolojilerini benimsemeye yönelik fayda algısı ile onların bu teknolojiyi kabul niyeti arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

Araştırmanın evreni ve örnekleme

Araştırmamızın evrenini Konya ve Karaman bölgesindeki banka şubelerinde ve bankaların bölge müdürlüklerinde çalışan Konya’da 2.720, Karaman’da 274 olmak üzere toplam 2.994 (TBB) banka personeli oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise bu personeller arasından kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 442 banka personeli oluşturmaktadır. Bu bağlamda hazırlanan anketler bankacılık sektöründe farklı görev ve pozisyonlarda çalışan kişilere uygulanmıştır. Araştırma yapılırken nüfus yoğunluğu yüksek olan ve buna bağlı olarak bankacılık işlem çeşitliliğinin yüksek olduğu varsayılan Konya İli ve daha az nüfusa sahip Karaman İli tercih edilmiş olup, böylece daha homojen bir örnekleme ulaşılmaya çalışılmıştır. Bankalar; Kamu, Özel, Kamu Katılım ve Özel Katılım şeklinde seçilmiştir.

Araştırmanın veri toplama yöntemi ve aracı

Banka personellerine çoğunlukla (%90) anket yöntemi, kısmen (%10) çevrimiçi anket yöntemi ile ulaşılmış, toplam 442 banka personeline kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılarak geri dönüş sağlanmıştır. Teknoloji kabul modeli anketinde bulunan 30 madde, 4 alt boyut ile birlikte 5’li likert olarak toplanan verilerin analiz edilmesi ile birlikte tanımlayıcı analizler yapılmıştır. Teknoloji Kabul Modelini temel alarak sağlık sektörü çalışanlarına uyarlayan Özlem Gedik’in, “Endüstri 4.0’ın Teknoloji Kabul Modeli Çerçevesinde Sağlık Sektörüne Yansımaları: Bir Uygulama” (Gedik, 2019) başlıklı Yüksek Lisans Tezi çalışmasında kullanılan anket soruları bankacılık sektörü çalışanlarına göre uyarlanmıştır. Güvenilirlik, bir testin veya ölçeğin, ölçmek istenen şeyi tutarlı ve tutarlı bir şekilde ölçme derecesidir. Güvenilir bir test veya ölçek, aynı koşullar tekrar uygulandığında aynı sonuçları verir (Altunışık vd., 2012). Teknoloji Kabul Modeli ölçümünün güvenilirliği, güvenilirlik katsayısı, normatif analiz ve faktör yükü analizi ile test edilmiştir. Algılanan fayda 12 madde, algılanan kullanım kolaylığı 13 madde, tutum 3 madde ve niyet 2 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin hesaplanması ise “Kesinlikle Katılmıyorum” 1, “Katılmıyorum” 2, “Kararsızım” 3, “Katılıyorum” 4 ve “Kesinlikle Katılıyorum” 5 puan olarak değerlendirilmiştir. Veriler SPSS paket programı ile analiz edilmiştir.

Araştırmanın sınırlılıkları

Bankaların eğitim verirken genellikle illere göre şube personellerini ayırt etmediği varsayımına dayanarak sonuçların ülke genelinde alınabilecek sonuçlara yakın olabileceği fakat kişisel gelişim imkânları açısından bölgesel farklılıklar göz önüne alındığında farklı bölgelerde farklı sonuçlar elde edilebileceği öngörülmüştür. Katılımcılara Toplum 5.0 hakkında bilgileri olup olmadığı sorulduktan sonra yanıtlar toplanmıştır. Toplum 5.0’ın içinde barındırdığı teknolojik ve yaşamsal gelişimler hakkında daha detaylı sorular sorulduğunda fikir sahibi olabilecek katılımcıların kavram olarak Toplum 5.0 hakkında fikir sahibi olmadıkları gözlemlenmiştir. Ayrıca çalışmanın Konya ve Karaman bölgesindeki banka şubelerinde ve bankaların bölge müdürlüklerinde çalışan personeller ile gerçekleştirilmesi araştırmanın sınırlılıklarındandır.

Araştırmanın bulguları

Katılımcıların demografik özellikleri: Çalışma kapsamında veri toplanan 442 bireye ait demografik bilgiler tanımlayıcı istatistik ile analiz edilmiştir. Bulgular Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Tanımlayıcı Veriler

Kişisel Bilgi	Değişken	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	165	37,3
	Erkek	277	62,7
Medeni Hal	Evli	352	79,6
	Bekâr	90	20,4
Öğrenim Düzeyi	Lise	14	3,2
	Ön lisans	16	3,6
	Lisans	331	74,9
	Lisansüstü	81	18,3
Çalıştığı Banka Türü	Kamu	225	50,9
	Özel	162	36,7
	Kamu-Katılım	9	2,0
	Özel-Katılım	46	10,4
	En Düşük	En Yüksek	Ortalama
Yaş	21	54	34,24
Çalışma Süresi	1	29	9,42

Katılımcıların Toplum 5.0 farkındalıkları ile ilgili bilgiler: Teknoloji kabul modeline göre toplum 5.0 farkındalık ile ilgili katılımcılara yöneltilen sorulara verilen cevapları frekans analizi yapılarak bulguları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Toplum 5.0 Farkındalıkları ile İlgili Bilgiler

Sorular	Değişken	Frekans	Yüzde
Toplum 5.0 ile ilgili bilginiz var mı?	Evet	114	25,8
	Hayır	328	74,2
Toplum 5.0’ın getirdiği teknolojileri bilmeniz mesleki fayda açısından ücret artışı sağladı mı?	Evet	27	6,1
	Hayır	415	93,9
Toplum 5.0’ın getirdiği teknolojiler ile ilgili, kurumunuzda eğitim programları düzenleniyor mu?	Evet	42	9,5
	Hayır	400	90,5

Güvenilirlik analizi sonuçlarına bakıldığında, genel olarak araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin Cronbach Alfa katsayısının 0,80 üzerinde olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır (Kalaycı, 2005).

Tablo 3. Güvenilirlik Analizi Sonuçları Tablosu

ÖLÇEKLER	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Algılanan Fayda	0,917	12
Algılanan Kullanım Kolaylığı	0,804	13
Tutum	0,883	3
Niyet	0,917	2

Cinsiyet değişkeni ile ölçek alt boyutları arasında farklılık: Cinsiyet değişkeni ile ölçek alt boyutları arasındaki Mann-Whitney U analizi sonuçları Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Cinsiyet Değişkeni İle Ölçek Alt Boyutları Arasında Farklılık

Alt Boyut	Grup	N	Sıra Ort.	Sıra Top.	U	p
Algılanan fayda	Kadın	165	224,70	37075,50	22324,5	,684
	Erkek	277	219,59	60827,50		
Algılanan kullanım kolaylığı	Kadın	165	220,31	36350,50	22655,5	,879
	Erkek	277	222,21	61552,50		
Tutum	Kadın	165	213,74	35267,50	21572,5	,304
	Erkek	277	226,12	62635,50		
Niyet	Kadın	165	218,84	36108,00	22413,0	,714
	Erkek	277	223,09	61795,00		

Tablo 4 incelendiğinde cinsiyet bağımsız değişkeni ile ölçek tüm alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir ($p > ,05$).

Medeni Hal Değişkeni İle Ölçek Alt Boyutları Arasında Farklılık: Medeni hal değişkeni ile ölçek alt boyutları arasındaki Mann-Whitney U analizi sonuçları Tablo 5'da verilmiştir.

Tablo 5. Medeni Hal Değişkeni İle Ölçek Alt Boyutları Arasında Farklılık

Alt Boyut	Grup	N	Sıra Ort.	Sıra Top.	U	p
Algılanan fayda	Evli	352	225,28	79300,00	14508,0	,217
	Bekâr	90	206,70	18603,00		
Algılanan kullanım kolaylığı	Evli	352	221,75	78054,50	15753,5	,936
	Bekâr	90	220,54	19848,50		
Tutum	Evli	352	221,84	78086,00	15722,0	,909
	Bekâr	90	220,19	19817,00		
Niyet	Evli	352	219,92	77412,00	15284,0	,578
	Bekâr	90	227,68	20491,00		

Tablo 5 incelendiğinde medeni hal bağımsız değişkeni ile ölçek tüm alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir ($p>,05$).

Eğitim seviyesi değişkeni ile ölçek alt boyutları arasında farklılık: Eğitim durumu değişkeni ile ölçek alt boyutları arasındaki Kruskal-Wallis analizi sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Eğitim Seviyesi Değişkeni İle Ölçek Alt Boyutları Arasında Farklılık

Alt Boyut	Grup	N	Sıra Ort.	Ki-kare	p
Algılanan fayda	Lise	14	270,04	2,493	,477
	Ön Lisans	16	222,75		
	Lisans	331	217,87		
	Lisansüstü	81	227,69		
Algılanan kullanım kolaylığı	Lise	14	291,29	8,568	,036*
	Ön Lisans	16	278,31		
	Lisans	331	214,39		
	Lisansüstü	81	227,25		
Tutum	Lise	14	275,75	2,975	,395
	Ön Lisans	16	230,63		
	Lisans	331	219,24		
	Lisansüstü	81	219,55		
Niyet	Lise	14	283,11	4,526	,210
	Ön Lisans	16	223,75		
	Lisans	331	217,17		
	Lisansüstü	81	228,10		

*: $p<,05$ anlamlılık düzeyinde anlamlı

Tablo 6 incelendiğinde eğitim durumu bağımsız değişkeni ile ölçek alt boyutları arasında algılanan kullanım kolaylığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir ($p=,036$; $p<,05$). Algılanan kullanım kolaylığı lise mezunu ve önlisans mezunu çalışanlar için diğer mezun gruplarına göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Diğer alt boyutlar ile eğitim seviyesi arasında anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir ($p>,05$).

Kurum değişkeni ile ölçek alt boyutları arasında farklılık: Çalışılan kurum değişkeni ile ölçek alt boyutları arasındaki Kruskal-Wallis analizi sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Kurum Değişkeni İle Ölçek Alt Boyutları Arasında Farklılık

Alt Boyut	Grup	N	Sıra Ort.	Ki-kare	P
Algılanan fayda	Kamu	225	225,03	5,661	,129
	Özel	162	219,27		
	Kamu-Katılım	9	124,83		
	Özel-Katılım	46	231,02		
Algılanan kullanım kolaylığı	Kamu	225	214,10	8,130	,043*
	Özel	162	239,23		
	Kamu-Katılım	9	262,39		
	Özel-Katılım	46	187,29		
Tutum	Kamu	225	224,46	9,927	,019*
	Özel	162	213,59		
	Kamu-Katılım	9	122,94		
	Özel-Katılım	46	254,15		
Niyet	Kamu	225	220,20	6,638	,084
	Özel	162	223,31		

	Kamu-Katılım	9	129,33		
	Özel-Katılım	46	239,53		

*: $p < ,05$ anlamlılık düzeyinde anlamlı

Tablo 7 incelendiğinde çalışılan kurum bağımsız değişkeni ile ölçek alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu iki boyut görülmektedir. Algılanan kullanım kolaylığı alt boyutu ile çalışılan kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu görülmektedir ($p = ,043$; $p < ,05$). Kamu-katılım bankasında çalışanların diğer banka çalışanlarına göre kullanım kolaylığı daha fazla yaşadığı görülmektedir. Sonra sırasıyla özel banka, kamu bankası ve en düşük puanın ise özel-katılım bankasında olduğu görülmektedir. Tutum değişkeni ile çalışılan kurum arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu görülmektedir ($p = ,019$; $p < ,05$). Tutum değişkeni en yüksek olarak kullanım kolaylığında en düşük puana sahip olan özel-katılım banka çalışanlarına aittir. Bu durumda tutum ölçeğindeki maddeler ile karşılaştırıldığında “gelecek 6 ay içerisinde yeni teknolojilerin kullanımı olumlu sonuçlar verecektir” ifadesi ile bağdaşmaktadır. Algılanan fayda ve niyet değişkenleri ile çalışılan kurum arasında anlamlı olarak bir farklılık görülmemektedir ($p > ,05$).

Alt Boyutlar Arasındaki Korelasyon Analizi: Çalışma kapsamında ölçek aracılığıyla toplanan verilerin normal dağılım göstermemesi sonucu teknoloji kabul modelindeki alt boyutların birbiri ile olan ilişkisi incelenirken parametrik olmayan spearman korelasyon analizi yapılarak “algılanan fayda”, “algılanan kullanım kolaylığı”, “tutum” ve “niyet” değişkenleri arasındaki ilişki Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Alt Boyutlar Arasındaki Korelasyon Analizi

	Algılanan fayda	Algılanan kullanım kolaylığı	Tutum	Niyet
Algılanan fayda	1			
Algılanan kullanım kolaylığı	-,013	1		
Tutum	,551**	-,088	1	
Niyet	,553**	-,081	,806**	1

** : $p < ,01$ anlamlılık düzeyinde anlamlı

Tablo 8 incelendiğinde;

- Algılanan kullanım kolaylığı ile diğer alt boyutlar arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Bu bağlamda H_1 hipotezi reddedilmiştir.
- Algılanan fayda ile algılanan kullanım kolaylığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Bu doğrultuda H_2 hipotezi reddedilmiştir.
- Tutum alt boyutu ile niyet alt boyutu arasında istatistiksel olarak pozitif yönde ve yüksek düzeyde ($r = ,806$; $p < ,01$) anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bu durumda örnekleme oluşturan banka çalışanlarının Toplum 5.0 teknolojilerini kullanmaya yönelik tutum değişkeni arttıkça teknolojiyi kabul niyeti değişkeninin de artacağı söylenebilir. Bu bağlamda H_3 hipotezi kabul edilmiştir.
- Algılanan fayda ile tutum arasında istatistiksel olarak pozitif yönde ve orta düzeyde ($r = ,551$; $p < ,01$) anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Algılanan fayda arttıkça Toplum 5.0 teknolojilerini kullanmaya yönelik tutum değerinin de artacağı söylenebilir. Bu bağlamda H_4 hipotezi kabul edilmiştir.

• Algılanan fayda ile niyet arasında istatistiksel olarak pozitif yönde ve orta düzeyde ($r=,553$; $p<,01$) anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Algılanan fayda arttıkça teknolojiyi kabul niyeti değişkeninin de artış göstereceği söylenebilir. Bu bağlamda H_5 hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Değişen dünyamız ve her geçen gün gelişen teknolojiler sürekli olarak kendimizi yenilememizi, geliştirmemizi ve “hayat boyu öğrenme” felsefesini benimsememizi gerektirmektedir. Teknolojideki hızlı gelişim bazı kesimler tarafından tereddütlerle karşılanırsa bile, içinde bulunduğumuz çağın gereksinimleri nedeniyle teknolojiye olumlu yaklaşmamızın yaşamlarımızı kolaylaştıracağı görülmektedir.

Teknolojideki gelişimler zamanla toplumların yaşayış biçimlerine nüfuz etmektedir. İnsanlığın doğal gelişim süreci bu teknolojilere geçişi sağlamaktayken özellikle son yıllarda oldukça hızlandıran Covid-19 salgını, kullanıcılar açısından birçok alanda yeni teknolojileri deneyimleme şansı sunarken, hizmet sağlayıcılar açısından hızlı bir şekilde gelişime ayak uydurma zorunluluğu getirmiştir. Bankalara dijital olarak hizmet alt yapısı sunan IBM şirketi, resmi sitesinde yayımlanan makalede Nelson ve Chaban; Nat West Grubu yapay zekâ başkanının, “Telefon hatlarımız günde 2000 telefon alırken aniden 20.000 telefon almaya başladılar, gerçekten konuşma yapay zekâsından yararlanmaktan başka çaremiz kalmadı” dediğini belirtmiştir (Nelson, 2021).

Bankaların müşteri memnuniyeti sağlamak, yüksek rekabet ortamında farklı hizmetler sunarak müşteriye çekmek, operasyonel süreçleri daha az riskli hale getirebilmek, pazarlama faaliyetlerini güçlendirmek gibi nedenlerle yüksek hacimli yatırımlar gerektiren teknoloji, dijitalleşme, yazılım alanlarında hizmet sektörüne öncülük yaptıkları bilinmektedir. Banka personellerinin de bu değişim içerisinde sürekli kendilerini yenilemeleri, bankadaki teknolojik değişimine ayak uydurmaya çalışırken, gittikçe gençleşen ve her geçen gün beklentileri artan müşterilerin ihtiyaç ve isteklerine de cevap vermeleri gerekmektedir. Bankalar çalışanlarına yeni ürünleri kullanarak deneyimlerini anında öğrenebilmekte, gelen bildirimlere göre ürünler üzerinde değiştirme veya geliştirme yapabilmektedirler. Bu bağlamda bankalarda çalışan personellerin yeni teknolojilere karşı daha yatkın, yakın ve bu teknolojiler hakkında bilgi sahibi olmaları beklenmektedir.

Yukarıda belirtilen sebeplerle banka personelleriyle ilgili yapmış olduğumuz bu çalışmada; bankacılık sektöründe çalışan insan kaynaklarının Toplum 5.0 hakkındaki bilgi düzeyi, bankaların bu konuda eğitim verip vermedikleri, bankaların bu konuda maddi olarak destek verip vermediği araştırılmıştır. Bunun yanında yeni teknolojilere karşı tutumlarını ve bu teknolojileri kullanma niyetlerini; algılanan fayda (AF), algılanan kullanım kolaylığı (AKK) gibi boyutlarını etkileyip etkilemediği araştırılmıştır. Ayrıca cinsiyet, gelir, çalışılan kurum, eğitim seviyesi gibi değişkenlere göre niyet, tutum, AF ve AKK boyutlarının değişip değişmediği Teknoloji Kabul Modeli temel alınarak sorgulanmıştır.

Toplum 5.0 konusunda bilgi sahipliği incelendiğinde, Toplum 5.0 ile ilgili bilgisinin olduğunu belirten katılımcı %25,8 iken bilgisinin olmadığını belirten %74,2’dir. Bu bilgiler ışığında banka çalışanlarının çoğunlukla Toplum 5.0 hakkında bilgi sahibi olmadıkları görülmektedir. Kurumunuzda Toplum 5.0’ın getirdiği teknolojiler ile ilgili eğitimler veriliyor mu? sorusu sorulmuş; kurumların eğitim verme oranı %9,5 eğitim verirken, %90,5’inde ise Toplum 5.0 ile ilgili eğitimlerin verilmediği şeklinde olmuştur. Bankaların çalışanlarına çoğunlukla Toplum 5.0 ile ilgili eğitimler vermedikleri görülmektedir. Maddi olarak bankaların Toplum 5.0 teknolojilerinin farkında olan personelleri teşvik edip etmediğini tespit etmek için; Toplum 5.0’ın getirdiği teknolojileri bilmeniz mesleki fayda açısından ücret artışı sağladı mı?

sorusu sorulmuştur, Toplum 5.0 ile birlikte gerekli olan teknolojinin ücret artışına etkisi olduğunu belirten %6,1 iken herhangi bir ücret artışı olmadığını belirten %93,9'dur. Bu sonuçlara bakıldığında bankaların personelleri Toplum 5.0 konusunda maddi olarak teşvik edici uygulamalarının çok az olduğu tespit edilmiştir.

- Tutum alt boyutu ile niyet alt boyutu arasında istatistiksel olarak pozitif yönde ve yüksek düzeyde ($r=,806$; $p<,01$) anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda örnekleme oluşturan banka çalışanlarının tutum değişkeni arttıkça niyet değişkeninin de artacağı söylenebilir. Bu sonuç TKM (Davis, 1986) beklentileri ile uyumlu olması açısından önemlidir. Ayrıca banka çalışanlarının yeni teknolojilere karşı tutumlarını pozitif yönde etkileyebilecek faktörler üzerinde çalışılmasının faydalı olabileceği düşünülmektedir.

- Algılanan fayda ile tutum arasında istatistiksel olarak pozitif yönde ve orta düzeyde ($r=,551$; $p<,01$) anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Algılanan fayda arttıkça tutum değerinin de artacağı söylenebilir. Dolayısıyla banka çalışanlarının yeni teknolojilere karşı AF algısının artırılması, tutumlarının pozitif yönde gelişmesini sağlayacak dolayısıyla kullanım niyetlerini olumlu şekilde yükseltecektir.

- Algılanan fayda ile niyet arasında istatistiksel olarak pozitif yönde ve orta düzeyde ($r=,553$; $p<,01$) anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Algılanan fayda arttıkça niyet değişkeninin de artış göstereceği söylenebilir.

- Algılanan kullanım kolaylığı alt boyutu ile çalışılan kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu tespit edilmiştir ($p=,043$; $p<,05$). Kamu-katılım bankasında çalışanların diğer banka çalışanlarına göre kullanım kolaylığı daha fazla yaşadığı görülmektedir. Bunun sebebi olarak kamu-katılım bankalarının kuruluş aşamasında olmaları ve bu sebeple çalışanlarından gelen geri bildirimlere göre sistemlerini geliştirdikleri düşünülmektedir. Sonra sırasıyla özel banka, kamu bankası ve en düşük puanın ise özel-katılım bankasında olduğu görülmektedir.

- Tutum değişkeni ile çalışılan kurum arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu bulunmuştur ($p=,019$; $p<,05$). Tutum değişkeni en yüksek olarak kullanım kolaylığında en düşük puana sahip olan özel-katılım banka çalışanlarına aittir. Bu durumda tutum ölçeğindeki maddeler ile karşılaştırıldığında “gelecek 6 ay içerisinde yeni teknolojilerin kullanımını olumlu sonuçlar verecektir” ifadesi ile bağdaşmaktadır. Algılanan fayda ve niyet değişkenleri ile çalışılan kurum arasında anlamlı olarak bir farklılık görülmemektedir ($p>,05$).

- Algılanan fayda ile algılanan kullanım kolaylığı arasında herhangi anlamlı bir ilişkinin olmadığı saptanmıştır ($p>,05$). Algılanan kullanım kolaylığı ile diğer alt boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Cinsiyet bağımsız değişkeni ile ölçek tüm alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ($p>,05$). Medeni hal bağımsız değişkeni ile ölçek tüm alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı saptanmıştır ($p>,05$).

- Eğitim durumu bağımsız değişkeni ile ölçek alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın sadece algılanan kullanım kolaylığında olduğu bulunmuştur ($p=,036$; $p<,05$). Diğer alt boyutlar ile eğitim seviyesi arasında anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir ($p>,05$). Algılanan kullanım kolaylığı lise mezunu ve önlisans mezunu çalışanlar için diğer mezun gruplarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Eğitim seviyesi düştükçe kullanım kolaylığının artmasının sebebi, düşük eğitim seviyesindeki personellerin, eğitim seviyesi yüksek olanlara göre daha az karmaşık görevlerde çalıştırılmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Elde edilen sonuçlara göre bankalarda çalışan personellerin genel olarak Toplum 5.0 konusunda yetersiz bilgiye sahip oldukları saptanmıştır. Bankaların bu konuda personellerine az eğitim verdikleri ve çok az seviyede teşvik edici uygulamalar yaptıkları görülmektedir. Teknoloji konusunda her türlü maliyeti göze alan bankaların, müşterilere açılan kapıları sayılabilecek personellerine Toplum 5.0 ve yeni teknolojiler konusunda daha çok eğitim vermelerinin ve personellerini daha donanımlı hale getirmelerinin bankada iş süreçlerinin hızlanmasına, müşteri memnuniyetinin artmasına, karlılığın yükselmesine katkısı olabileceği öngörülmektedir.

Yaptığımız çalışma banka çalışanları üzerine olması ve bu yönüyle benzerliği açısından ele aldığımızda Berberci'nin (2020) çalışması ile karşılaştırılabilir. Berberci, İstanbul'da yabancı sermayeli özel bir banka çalışanları üzerine yaptığı araştırmada, 369 kişiye ulaşmıştır. Banka çalışanlarının internet bankacılığı kullanımını alışkanlıklarını TKM'yi kullanarak incelemeye çalışmıştır. Bu bağlamda araştırmasında; internet bankacılığına karşı katılımcıların olumlu yaklaşım (%85,8) sergiledikleri, olumlu tutumun %92,3 olduğu, kullanma niyetinin %89,3 olduğu, kullanımı kolay bularak pratikte kullanmaya başlayanların oranı %92 olduğu sonuçlarına ulaşmıştır. İnternet bankacılığı kullanımına yönelik olarak yapmış olduğu bu araştırmada erkek-kadın, meslek, eğitim durumu gibi değişkenlerin sonuçları anlamlı şekilde etkilemediğini saptamıştır (Berberci, 2020). Ulaştığımız sonuçlar, Berberci'nin araştırma sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Araştırmamız zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik nedenlerinden dolayı Konya ve Karaman ili banka çalışanları ile sınırlı kalmıştır. Ulaşılan sonuçlar tüm illeri kapsayıcı şekilde genele uyarlanma biçiminde düşünülmemekle birlikte fikir vermesi bakımından anlamlıdır.

Araştırmamızda çalışanların tutumları TKM kapsamında teknolojiye yaklaşımı genel olarak ölçülmeye çalışılmıştır. Alınan sonuçların bu yönüyle literatüre katkı sağlayabileceği, banka yönetici ve karar vericilerinin konuyla ilgili hassasiyetlerini artırabileceği ve akademik çalışma yapan kişilere faydalı olabileceği düşünülmektedir.

Akademik çalışma yapacaklara;

- Bu bağlamda çalışma yapacak olan gelecekteki araştırmacılara evren ve örneklemini genişleterek daha verimli sonuçlar elde etmesi önerilebilir.

- Aynı zamanda farklı sektörlerde Toplum 5.0 araştırmaları yapmaları önerilebilir.

- Ayrıca, yapay zeka, teknoloji kabul, kuşaklar arası algılanan kolaylığın değerlendirilmesi gibi çalışmaların yapılması önerilebilir.

Banka yöneticilerine;

- Bankaların yeni teknolojiler konusunda çalışanlarını daha donanımlı hale getirmesinin bankalar için daha hızlı, daha az riskli hizmet verilmesini sağlanabileceği düşünüldüğünden buna yönelik yatırım yapmaları önerilebilir.

- Banka personellerine verilecek eğitimlerle farklı yetkinlikler kazandırmanın yanı sıra artan dijitalleşmenin sebep olduğu iş kaygılarını azaltma ve motivasyona odaklanmaları önerilebilir.

KAYNAKÇA

Adamopoulou, E. & Moussiades, L. (2020). An overview of chatbot technology, in artificial intelligence applications and innovations. 16th IFIP WG 12.5 International Conference, AIAI 2020, Neos Marmaras, Greece, June 5–7, 2020, Proceedings, Part II 16 (pp. 373-383), Springer International Publishing.

-
- Aktaş, M. (2020). Toplumsal dönüşüm ve bilgi toplumu. *International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal*, 6(35), 1605-1621.
- Aksoy, E. (2020). Tüketicilerin nesnelerin interneti uygulamalarına yönelik tutumlarının teknoloji kabul modeli çerçevesinde incelenmesi: Sanal bir uygulama örneği. Yüksek Lisans Tezi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilecik.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Yıldırım, E. & Bayraktaroğlu, S. (2012). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri spss uygulamalı 7. Basım. Adapazarı: Sakarya Kitabevi.
- Berberci, C. (2020). İnternet bankacılığı kullanımının teknoloji kabul modeliyle incelenmesi: Banka çalışanları üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- BKM, (2020). <https://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/>, (10.02.2021)
- BKM, (2010). <https://bkm.com.tr/kurumsal-iletisim/basin-bultenleri/basin-bultenleri-2011/>, (10.02.2021)
- BTK, Toplum 5.0 <https://www.btk.gov.tr/arastirma-raporlari>, (14.02.2021)
- BTK, Toplum 5.0 <https://www.btk.gov.tr/uploads/pages/arastirma-raporlari/toplum-5-0-arastirma-raporu.pdf>, (13.02.2022)
- Celep, N. D. (2020). <https://tedmem.org/download/toplum-5-0-insan-merkezli-toplum?wpdmdl=3362&refresh=5ee20c699fff11591872617>, (10.02.2022)
- Çöllü, E. F. & Öztürk, Y. E. (2006). Örgütlerde inançlar-tutumlar tutumların ölçüm yöntemleri ve uygulama örnekleri bu yöntemlerin değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 9(1-2), 373-404.
- Davis, F. D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. Doctoral Dissertation, Massachusetts Institute of Technology.
- Durmuş, A. (2019). Endüstri 4.0, eğitim 4.0, liderlik 4.0, toplum 5.0 1.baskı. İstanbul: Efe Akademi Yayınları.
- Esen, F. S. (2020). Dijital bankacılık kullanımına teknoloji kabulü temelli bir yaklaşım. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 13(4), 401-410.
- Gedik, Ö. (2019). Endüstri 4.0'ın teknoloji kabul modeli çerçevesinde sağlık sektörüne yansımaları: Bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- İmamoğlu, S. (2021). Teknostres ve teknoloji kabulünün banka çalışanı performansı üzerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kahveci, E. & Wolfs, B. (2018). Digital banking impact on turkish deposit banks performance. *Banks and Banks Systems*, 13(3), 48- 57.
- Kalaycı, Ş. (2005). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. Ankara: Asil Yayın Evi.
- Kaplan, H. E. (2018). Mobil bankacılık kullanım niyeti ve davranışında birleştirilmiş teknoloji kabul ve kullanım teorisi-2 ve güven faktörlerinin etkisinin araştırılması. Doktora Tezi, Ömer Halisdemir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Kızılsu, S. (2019). Mobil bankacılık uygulamalarına giriş işlemi sırasında yüz tanıma teknolojisi kullanım eğiliminin teknoloji kabul modeli kullanılarak incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Koçak, R. (2020). Beşinci sanayi devrimi: toplum 5.0 ve yapay zekâ kültürü. *Uluslararası Halkbilimi Araştırmaları Dergisi*, 5, 1-17.
- Nelson, E. & Matt, C. (2021). Bank's secret to the best AI? Embracing their humanity. <https://www.ibm.com/blogs/industries/better-ai-banking-financial-services-cognitive-factory/> (01.06.2022)

- Ojambo, M. (2020). Mobil bankacılık faaliyetleri ve teknoloji kabul modelleri ve teorileri: Uganda örneği. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Okan, G. P. (2018). Karanlıkta üretim: Yeni çağda maliyetin kapsamı. Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi, 20(4), 880-897.
- Öz, T. (2022). Bankacılık sektöründe oyunlaştırma ve performans ilişkisi: Bir banka örneği. Necmettin Erbakan Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 4(1), 120-131. DOI: 10.51124/jneusbf.2022.32
- Özbilen, Y. T. (2020). Teknoloji kabul modeli temelli mobil bankacılık uygulamalarının tüketici davranış modelleri ekseninde değerlendirilmesi. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Özcan, H. P. (2019). Bireysel müşterilerin mobil bankacılık kullanım niyetinin teknoloji kabul modeli çerçevesinde incelenmesi. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Öztürk, F. & Ateş, E. (2021). https://bilimteknik.tubitak.gov.tr/system/files/makale/toplum_5.pdf (10.01.2022)
- Pamuk, N. S. (2019). Endüstri 4.0 sürecinin teknoloji kabul modeli ve teknolojik yatkınlık endeksi çerçevesinde davranışsal açıdan incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Parlak, Y. (2019). Teknoloji kabul modeli ölçeğinin türkçeye uyarlanması: Geçerlik güvenirlik çalışması. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Samsun, P. (2019). <https://satinalmadergisi.com/endustri-6-0a-5-kala/> (15.12.2021)
- Saracel, N. & Irmak, A. (2020). Toplum 5.0: Süper akıllı toplum. Social Sciences Research Journal, 9(2), 26-34.
- Sarıgül, M. M. & Çubukçu, A. (2021). İnovasyon kültürü ve inovasyon kültürünün boyutlarının belirlenmesi üzerine keşifsel bir araştırma. Necmettin Erbakan Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 3(1), 1-16. DOI: 10.51124/jneusbf.2021.8
- Seyhan, H. (2019). İnovatif bankacılık ürünleri kullanımının teknoloji kabul modeli ile incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Söylemez, C. (2018). Mobil bankacılık uygulamalarını kullanmaya yönelik tutumların teknoloji kabul ve planlı davranış teorisiyle incelenmesi. Doktora Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Şendoğdu, A. A. (2021). Toplum 5.0'da insan kaynakları yönetiminin robotik kaynaklar yönetimiyle işbirliğinde açmazı ve bir çözüm önerisi. FiveZero Dergisi, 1(1), 46-56. DOI: 10.54486/fivezero.2021.4
- Tanış, H. (2020). <http://www.makinastore.com/-1-11366-toplum-10-dan-toplum-50-a.html> (10.01.2022)
- Tanış, H. (2020). <http://www.demircelik.com.tr/mobil/haber.asp?id=11366> (08.02.2022)
- TBB, (2010). <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> (10.02.2021)
- TBB, (2020). <https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikiraporlar/ekler/1474/Dijital-Internet-Mobil-Bankacilik-Istatistikleri-Aralik-2020.pdf>, (10.02.2021)
- TBB, (2021). <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/veri-sorgulama-sistemi/illere-ve-bolgelere-gore-bilgiler/73>, (20.07.2022)
- Tekin, M. & Ömürbek, N. (2016). Endüstri 4.0'da teknoloji yönetimi 1. baskı. Konya: Günay Ofset.

-
- Tosun, M. M. (2022). Bankacılık sektörü insan kaynaklarının teknoloji kabul modeline göre toplum 5.0 farkındalık düzeyinin araştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Tunç, H., Çetinkaya, Ö. B. & Gürbüz, H. (2018). Banka çalışanlarının bilgi teknolojileri kullanımının teknoloji kabul modeli (tkm) ile incelenmesi. Bankacılık ve Sermaye Piyasası Araştırmaları Dergisi, 2(6), 28-42.
- Turan, A. H. (2008). İnternet alışverişi tüketici davranışını belirleyen etmenler: Geliştirilmiş teknoloji kabul modeli (e-tam) ile bir model önerisi. Akademik Bilişim, 8, 723-731.
- TÜİK, (2020). <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayal%C4%B1-N%C3%BCfus-Kay%C4%B1t-Sistemi-Sonu%C3%A7lar%C4%B1-2020-37210&dil=1>, (10.02.2021)
- Türker, A. & Özaltın, G. T. (2013). Turistik Ürün Satın Alma Davranışının Teknoloji Kabul Modeli İle İncelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(2), 281-312.
- Türker, C. (2019). Tüketicilerin yeni teknolojileri benimsemelerinin teknoloji kabul modeli boyutları itibarıyla incelenmesi: Mobil ödeme sistemleri üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ünal, Y. (2009). Bilgi toplumunun tarihçesi. Tarih Okulu Dergisi, V, 123-144.
- Yazgan, A. A., Telli Üçler, Y. & Karadağ Ak, Ö. (2022). Dijitalleşmenin türk bankacılık sektörüne yansımaları. FiveZero Dergisi, 2(1), 48-59.
- Yıldırım, S. C. & Kaplan, B. (2019). Mobil uygulama kullanımının benimsenmesi: Teknoloji kabul modeli ile bir çalışma. Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10, 22-51.
- Yılmaz, E. (2006). Mantıklı eylem teorisi ile muhasebecilerin bilgi teknolojisi kullanımı üzerine bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

It is seen that Industry 4.0 technologies are becoming more and more widespread in the production and service sectors, sometimes replacing people and sometimes making their work easier. The spread of advanced technological tools and software outside the production and service sectors over time, and the spread of facilities such as the internet and mobile devices among individual users, are changing our habits. Individually changing and developing human beings change the society they live in, and the effect of new technologies on society is explained by the idea of Society 5.0. The main purpose of this research is to determine the awareness levels of Society 5.0 of people working in the banking sector, and to examine the main factors under the intention to use the innovations brought by Society 5.0 to the banking sector with the Technology Acceptance Model (Davis, 1986).

Materials and Methods

The universe of our research consists of a total of 2,994 (TBB) bank personnel, 2,720 in Konya and 274 in Karaman, working in bank branches and regional directorates of banks in Konya and Karaman regions. The sample of the study consists of 442 bank personnel selected by convenience sampling method among these personnel. Bank personnel were reached by the physical survey method (90%) and the online survey method (10%), and a total of 442 bank students were contacted with the convenience method and feedback was provided. Residual analyzes were performed with the 30 items in the technology acceptance model questionnaire, 4

sub-dimensions and the details collected as a 5-point Likert scale. The reliability of the Technology Acceptance Model measurement was tested with the reliability coefficient, normative analysis and factor load analysis. Perceived usefulness consists of 12 items, perceived ease of use 13 items, attitude 3 items, and intention 2 items. The data were analyzed with the SPSS package program.

Findings

In this study we have done about bank personnel; The knowledge level of the human resources working in the banking sector about Society 5.0, whether the banks provide training on this subject, and whether the banks provide financial support in this regard have been investigated. In addition, their attitudes towards new technologies and their intention to use these technologies; It has been investigated whether it affects the dimensions such as perceived usefulness (AP) and perceived ease of use (APK). In addition, it was questioned on the basis of the Technology Acceptance Model whether the dimensions of intention, attitude, AF and FCC changed according to variables such as gender, income, institution, and education level. When the knowledge about Society 5.0 is examined, 25.8% of the participants who state that they have knowledge about Society 5.0 are 74.2% who state that they have no knowledge. In the light of this information, it is seen that bank employees are mostly not informed about Society 5.0. Does your institution provide training on the technologies brought by Society 5.0? the question was asked; The rate of education provided by the institutions was 9.5%, while 90.5% did not provide training on Society 5.0. It is observed that banks mostly do not provide training on Society 5.0 to their employees. To determine whether banks are financially encouraging staff who are aware of Society 5.0 technologies; Did your knowledge of the technologies brought by Society 5.0 increase wages in terms of professional benefit? The question was asked, 6.1% stating that the technology required with Society 5.0 had an effect on wage increase, while 93.9% stating that there was no wage increase. Considering these results, it has been determined that the banks have very little financial incentives for their personnel on Society 5.0.

Discussion

As a result of the research; It has been determined that there is a high level of positive relationship between the attitude towards new technologies and the intention to use, and the perceived usefulness also affects the attitude and intention positively. No significant relationship was found between perceived ease of use and other sub-dimensions. In addition, it has been determined that 25.8% of bank employees have knowledge about Society 5.0, and 9.5% of those who receive training in their institutions. Our study can be compared with Berberci's (2020) study when we consider it in terms of being on bank employees and similar in this aspect. Berberci reached 369 people in his research on the employees of a private bank with foreign capital in Istanbul. He tried to examine the internet banking usage habits of the bank employees by using TAM. In this context, in his research; It was concluded that the participants showed a positive attitude towards internet banking (85.8%), the positive attitude was 92.3%, the intention to use it was 89.3%, and the rate of those who found it easy to use and started to use it in practice was 92%. In this research he conducted on internet banking use, he found that variables such as male-female, occupation, and educational status did not significantly affect the results (Berberci, 2020). Our results show parallelism with Berberci's research results.