

**T.C.
MUĞLA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

İŞLETME ANABİLİM DALI

**BANKA ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU- FETHİYE İLÇESİ
ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ELÇİN TAŞBAŞ

Prof. Dr. Erdoğan GAVCAR

ŞUBAT, 2009

MUĞLA

T.C.
MUĞLA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

BANKA ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU- FETHİYE İLÇESİ
ÖRNEĞİ

HAZIRLAYAN
ELÇİN TAŞBAŞ

Sosyal Bilimler Enstitüsünce
“Yüksek Lisans”
Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih :12.02.2009
Tezin Sözlü Savunma Tarihi :28.01.2009

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Erdoğan GAVCAR
Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Emin UZUN
Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Bora AKTAN
Enstitü Müdürü : Prof. Dr. Nurgün OKTİK

OCAK, 2009
MUĞLA

TUTANAK

Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 05/01/2009 tarih ve 437/5 sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 25/4 maddesine göre, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Elçin TAŞBAŞ'ın "Banka Çalışanlarının İş Doyumu- Fethiye İlçesi Örneği" adlı tezini incelemiş ve aday 28/01/2009 tarihinde saat 13:00'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra 65 dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin kabul olduğuna oybirliği ile karar verildi.

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. Erdoğan GAVCAR**

**Üye
Doç.Dr. Erkan POYRAZ**

**Üye
Yrd.Doç.Dr. Bora AKTAN**

YEMİN

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Banka Çalışanlarının İş Doyumu-Fethiye İlçesi Örneği” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

12/02/2009

Elçin Taşbaş

YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ TEZ VERİ GİRİŞ FORMU		
YAZARIN		
Soyadı : TAŞBAŞ		
Adı : ELÇİN	Kayıt No:	
TEZİN ADI		
Türkçe : Banka Çalışanlarının İş Doyumu Fethiye İlçesi Örneği		
Y. Dil : Job Satisfaction Of Bank Employees Of Fethiye		
TEZİN TÜRÜ: Yüksek Lisans	Doktora	Sanatta Yeterlilik
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TEZİN KABUL EDİLDİĞİ		
Üniversite	: Muğla Üniversitesi	
Fakülte	:	
Enstitü	: Sosyal Bilimler Enstitüsü	
Diğer Kuruluşlar	:	
Tarih	:	
TEZ YAYINLANMIŞSA		
Yayımlayan	:	
Basım Yeri	:	
Basım Tarihi	:	
ISBN	:	
TEZ DANIŞMANININ		
Adı, Soyadı	: Erdoğan GAVCAR	
Ünvanı	: Prof. Dr.	

TEZİN YAZILDIĞI DİL : TÜRKÇE	TEZİN SAYFA SAYISI:65
TEZİN KONUSU (KONULARI) :	
1.BANKA 2.BANKA ÇALIŞANLARI 3.PERSONEL YÖNETİMİ	
TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELER:	
1. BANKA 2.PERSONEL 3.İŞ DOYUMU	
İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMELER:	
1.BANK 2.PERSONEL 3.JOB SATISFACTION	
1- Tezimden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum	O
2- Tezimden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir	O
3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezimin tamamının fotokopisi alınabilir	*
Yazarın İmzası :	Tarih :/...../2009

ÖNSÖZ

Bankacılık sektörü geçmişten günümüze sürekli değişim ve gelişim gösteren dinamik bir sektördür. Yapılacak olan bu çalışmada bankacılık sektörünün gelişiminden, banka çalışanlarının iş doyumlarından, bankacılık mesleğini seçme sebeplerinden, bankaların kurum kültüründen, çalıştıkları alanların hiyerarşik yapılarından, bankaların kendilerine ait vizyon ve misyonları, bilgi akışı, iletişim ve paylaşım konuları vb. olmak üzere ele alınıp detaylı bir şekilde açıklanmaktadır. Konunun genel alanını mali sektör içerisinde bankacılık alanı oluştururken, alt kısımlarını banka çalışanlarının iş doyumunu oluşturmaktadır.

Para ve para yerine geçen öteki menkul değerlerle iş yapan ve finans hizmetleri sunan kurumlar olan bankalar, günümüz koşullarının da etkisi ile hayatımızın vazgeçilmez birer parçası haline gelmişlerdir. Ülke ekonomisi çerçevesinde ele alındığında bankalar finans kesiminin parasal mali aracı kurumları içerisinde yer almaktadır. Bankaları genel olarak kamu bankaları, özel bankalar, yerli ve yabancı bankalar olmak üzere dört ana kısma ayırabiliriz. Bu çalışmanın amacı da bankaları ve bankacılık sektörünü tanımak, banka sektörünün geleceği hakkında bilgi edinebilmek, banka çalışanlarının bu mesleği tercih sebeplerini öğrenerek şu andaki durumlarından ve konularından memnuniyet derecelerini ölçerek bankacılık mesleğini seçmek isteyenlere bir nebze yol gösterebilmektir. Ayrıca alınan örnek kütle ve yapılan analizler sayesinde Türkiye’de bankacılık sektörünü ve banka çalışanlarının iş doyumlarını daha yakından inceleyebilmektir.

Fiyatlarla değerleri ifade eden bir araç olan para hayatımızın vazgeçilmezlerinden biridir. Bankalar ise tasarruflarımızı değerlendirmemize yardımcı olan kurumlardır. Finansal kurumlar yani bankalar, Türk Finans Sektörünün önemli bir kısmına hakimdir. Türkiye ekonomisi içerisinde bankacılık sektörü finansal sistemdeki toplam aktiflerin %75’ine sahip olması bakımından da önem arz etmektedir. Günümüz koşullarına baktığımız zaman bankacılık mesleğinin seçilmesinde göz ardı edilemeyecek nedenlerden birisi; bankaların güven veren kurumlar olmasında yatmaktadır.

Bankacılık mesleği çalışma şartları bakımından ağır bir meslek olarak görülmesine karşılık sürekli gelişime ve değişime açık olan ve de içerisinde güvence unsurunu barındıran, kariyer olanakları sunarak çalışanların performanslarına göre yükselebilecekleri bir meslek olmasından dolayı tercih edilmektedir. Bankaların işleyişleri, terfi koşulları, kurumsallık, teknolojik gelişmelerin yakından takip edilmesi, ihtiyaçlara göre uyarlanabilen ağdaş hizmet anlayışı, bünyelerinde takım ruhu barındırmaları, demokratik platformları, bankacıların ülke koşullarına göre aldıkları maaşlar, kurumsal adalet vb. de bankacık mesleğinin tercih sebeplerinden bazılarıdır. Burada önemli olan ve konunun içerisinde detaylı olarak aıklan ise; banka çalışanlarının iş doyumlarını ölçebilmektir.

Çalışmam sırasında yardımlarını benden esirgemeyen danışman hocam Prof. Dr. Erdoğan GAVCAR'a, aileme ve ankete katılan tüm meslektaşlarıma çok teşekkür ederim.

Elçin TAŞBAŞ

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	I
İÇİNDEKİLER.....	III
ÖZET.....	IV
ABSTRACT.....	V

1. BÖLÜM

1.1.DÜNYADA BANKACILIĞIN DOĞUŞU VE GELİŞİMİ,	1
1.2.TÜRKİYE’DE BANKACILIĞIN GELİŞİMİ	3
1.3.BANKA TÜRLERİ	12

2.BÖLÜM

2.1.PERSONEL YÖNETİMİ	16
2.2.İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	16
2.3.İŞ DOYUMU ve MOTİVASYON.....	23
2.4.PERSONEL YÖNETİMİ İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİ VE FARKLAR	25
2.5.BANKA ÇALIŞANLARI	27

3.BÖLÜM

3.1.BANKA ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMUNA İLİŞKİN ANKET	
ÇALIŞMASININ SONUÇLARI	32
3.2 YÖNTEM.....	32
3.1.Ki-Kare Testi Analiz Sonuçları	32
3.2. T Testi Analiz Sonuçları.....	44
3.3. Varyans Analizi Sonuçları.....	45

4.BÖLÜM

4.1.SONUÇ	55
4.2.ÖNERİLER	56

KAYNAKÇA	58
KİŞİSEL BİLGİLER	65

ÖZET

‘Banka Çalışanlarının İş Doyumu Fethiye İlçesi Örneği’ adlı bu çalışma beş ana bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde bankacılık sektörünün tanımı, banka türleri, gelişimi, dünyada ve Türkiye’de bankacılığın tarihçesi incelenmiştir.

İkinci bölümde personel yönetimi, iş doyumu, çalışanların motivasyonu için gerekli koşullar, personel yönetimi ve insan kaynakları yönetimi arasındaki ilişki ve farklılıklar, banka çalışanları incelenmiştir.

Üçüncü bölümde çalışmada kullanılan materyal ve yöntemden bahsedilmiş, konu ile ilgili örnek kütleye uygulanan anketler ‘SPSS’ programı ile incelenmiştir.

Dördüncü bölümde elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

Beşinci bölümde ise araştırmanın sonucuna ve önerilere yer verilmiştir.

ABSTRACT

The workout which is named ‘Satisfaction of Bank Employee Sample of Fethiye’ that consist of five main parts.

In the first part of this workout, definition about bank and its history , development of bank all around the world and Turkey have been studied.

In second part, employee management, job satisfaction level and motivation , difference and similarity between employee management and human resources have been explained.

The third part includes , materials of workout and applied to bank employee survey by using SPSS program.

In the fourth part diagnosis has been estimated.

In the last part the result of workout and commented about level of job satisfaction and suggestions about workout have been revealed.

1.BÖLÜM

1.1.DÜNYADA BANKACILIĞIN DOĞUŞU VE GELİŞİMİ

“Banka” terimi İtalyanca “Banco” kelimesinden türemiştir. Bugünkü ekonomik ve ticari işlemler içinde “Banka” sermaye, para ve kredi konularına giren, her çeşit işlemleri yapan ve düzenleyen gerçek ve tüzel kişi işletmelerin bu alandaki ihtiyaçlarını karşılamak için kurulan ekonomik kuruluştur. Banco sözcüğü İtalyanca’da masa, sıraya da tezgah anlamındadır. İlk bankerler sayılan Lombardinya’lı Yahudiler bankacılık işlemlerini pazarlara koydular birer masa üzerinde yaparlardı. Bu bankerlerden bazıları taahhütlerini yerine getirmeyerek iflas ettiklerinde halk bancosunu kırardı. Bu nedenle Batı dillerinde iflas eden kişilere banco kelimesinden gelen ‘bankrupt’ denilmektedir. (Aydemir: 2002, 44).

İlk bankanın 1157 yılında Venedik’te kurulduğu bilinmektedir. Daha sonraları 1401’de Barselona Bankası, 1407’de Cenova Bankası diye bilinen “Cosa di san Giorgio” adındaki bankalar kurulmuştur. Avrupalılara banka kurmada önyak olan kavim “Lombardlar”dır. Gerek bunlar, gerekse Yahudiler gittikleri her yerde aynı kaide ve hükümleri uygulamak suretiyle, ticaret ve banka işlemlerinde genellik ve mevzuat sağlamaya büyük çapta yardımcı olmuşlardır. (Eyüpgiller, 1998: 26,27).

Tarihte ilk bankacılık hizmetlerinin Sümer ve Babil’e kadar uzandığı sanılmaktadır. Sümerlerde M.Ö. 3500 yılında kurulan maket bilinen ilk banka kuruluşudur.Maket’in rahipleri ilk borç verenlerdi.Maketler, harman zamanı ödenmek üzere tohum vb. gibi hammadde ve teçhizat alımı için çiftçilere ilk dönemlerde fiziki daha sonra parasal kredi açtıkları kazılar sonucu saptanmıştır. Belgeler, bir hesaptan diğerine transferin tediye ve teslim emirlerinin, mal belgeleri talimatının varlığını ortaya koymaktadır. Hammurabi kanunlarında maketlerin ödünç işlemlerini nasıl yöneteceği, borcun vadesinde nasıl tahsil olunacağı, borçlunun hangi mallarının ne yolla ne yolla borcun tasfiyesinde kullanılacağı yazılmıştır. (Eyüpgiller, 1998: 30). Ödünç işleri sırasında faiz tahsiline de izin verilmekteydi. Bu faiz oranı tahıl ya da hurma ihracatında ana sermayenin üçte biri, nakit para ihracatında beşte biri olarak saptanmıştır.

Verilen ödünce karşılık her türlü taşınır mal rehnine, taşınmaz mal ve özellikle tarla ipotegine hata saygın kişilerin kefaletine yer verilmiştir. Sümerler uzak ülkelerde olan mal değişimlerinde banknot gibi dolaşan bazı belgeler kullanıyorlardı. (Eyüpgiller, 1998: 31).

Daha sonraları bankacılık hizmetleri maketlerin telinden çıkıp ticaretle uğraşan bazı zenginlerin eline geçti. Eski Mısır, Yunan ve Roma'da banka işleriyle uğraşan kurumlar olduğu ve Mısır'da tefecili ve bileşik faizi yasaklayan yasar var olduğu bilinmektedir. 1640'ta İngiltere'de kral tüccarların Londra kulesinde saklanan altın külçelerine el koyarak tüccarların devlete olan güvenini sarsmış,böylece tüccarlar altınlarını 'goldsmith' adı verilen tüccarlara vererek karşılığında 'şehadetname' almaya başlamışlardır. Goldsmithler bir süre sonra kasalarındaki altınların atıl olduğunu görerek borç isteyenlere 'goldsmith notes' adını verdikleri kendi senetlerini vererek zamanla piyasada dolaşan ilk banknot sistemini oluşturmuşlardır. (Eyüpgiller, 1998: 33).

Fransa ile yapılan savaşlar nedeniyle İngiltere'nin para sıkıntısına girmesi ile bir devlet bankası kurulmuş onun aracılığıyla piyasada para dolaşması fikri doğmuştur. İlk bankanın 1157 yılında Venedik'te kurulduğu bilinmektedir. Daha sonraları 1401'de Barselona Bankası, 1407'de Cenova Bankası diye bilinen "Cosa di san Giorgio" adındaki bankalar kurulmuştur. Avrupalılara banka kurmada önyak olan kavim "Lombardlar"dır. Gerek bunlar, gerekse Yahudiler gittikleri her yerde aynı kaide ve hükümleri uygulamak suretiyle, ticaret ve banka işlemlerinde genellik ve mevzuat sağlamaya büyük çapta yardımcı olmuşlardır. (www.bilgipasaji.com).

Modern anlamda bankacılık faaliyeti gösteren ilk banka 1609 yılında Hollanda'da kurulan Amsterdam Bankasıdır. Diğer ülkelerde olduğu gibi burada da ilk bankacılık fikri, sarraf dükkanları ve kasaların 15. ve 16. yüzyılda gelişme kaydetmesi sonucu ortaya çıkmıştır. Ancak 17. yüzyıl başlarından itibaren modern bankacılık başlamıştır denilebilir.(Mali Ansiklopedi).

1.2.TÜRKİYE'DE BANKACILIĞIN GELİŞİMİ

Türkiye, geçmişi 19. yüzyıla kadar uzanan köklü bir bankacılık geleneğine sahiptir. Son yıllarda, bankacılık sektörü Türk finans kesiminde öncü bir role sahip olmuş ve Türkiye ekonomisinin finansal liberalizasyonuna yönelik yapısal değişikliklere katkıda bulunarak önemli bir gelişme göstermiştir. Türk ekonomisinin gelişimine bakıldığında, mali sistemin yapılanmasında devletin ağırlıklı ve öncü bir rol üstlendiği görülmektedir. (Aydemir, 2006: 87). Cumhuriyetin kuruluşu sonrasında, ulusal bir bankacılık sektörünün oluşturulması çalışmaları çerçevesinde, kamu sermayesinin ağırlıkta olduğu bankalar kurulmuş ve bu bankalar mevcut yabancı sermayeli bankalar ve daha sonra kurulan özel bankalarla birlikte, Türk bankacılık sektörünü oluşturmuştur. (Aydemir, 2006: 88).

1980’li yıllarda başlayan mali liberalizasyon süreciyle, bankacılık dahil bütün mali sistemde yapısal değişiklikler uygulamaya konmuş; faiz oranları ve döviz kurlarındaki sınırlamaların kalkması da, bu yapısal değişikliklerin hızla yerleşmesinde önemli rol oynamıştır. Reform niteliğindeki bu yapısal değişiklikler, bankacılık sektörünün ve mali sistemin gelişmesini ve büyümesini sağlamıştır. Fakat 1990’lı yıllardaki gelişmeler bankacılık sektörünün mali bünyesinin önemli ölçüde bozulmasına neden olmuş, bankalar, uzun süre çok yüksek riskli bir ortamda çalışmışlardır. Bu dönemde hızla artan kamu kesimi borçlanma gereği ve bütçenin finansmanında kamu bankaları kaynaklarının kullanılması bu süreci hızlandırmıştır. 2000’li yıllara gelindiğinde bankacılık sektörü çok ciddi bir riske maruz kalmış, bankacılık sektörünün yeniden yapılandırılması, bankaların mali bünye sorunlarının çözülmesi, kaçınılmaz hale gelmiştir. (Aydemir, 2006: 89).

Bankacılık Tarihçesi; -Cumhuriyet’ten Önce Türk Bankacılığı

-Cumhuriyet Döneminde Türk Bankacılığı

-1923-1944 Dönemi

-1944-1980 Dönemi

-1980-1990 Yapısal Değişim Dönemi

-1990-2000’li Yıllarda Türk Bankacılığı olarak sınıflandırılabilir.

(Bakan, 2001: 31).

Cumhuriyet’ten Önce Türk Bankacılığı,

Türkler'in özellikle askerlik, yöneticilikle uğraşması, ticaret, sarraflık, faizciliği Türk ve Müslüman olmayanların yapması, özellikle Osmanlı Ekonomisi'nin Batı Avrupa'da gerçekleştirilen sanayi devrimine ayak uyduramaması ve kapalı ekonomik düzen içinde kalması bankacılığı geliştirememiştir. 1847 yılında Hükümetin yardımıyla iki galata bankeri tarafından J.Alleon ve Thedor Baltazzi, İstanbul Bankası kuruldu. Osmanlı döneminde kurulan, şube açarak faaliyet gösteren yabancı bankalar arasında önde geleni Osmanlı Bankası, Bank-ı Osman-i Şahane adıyla 1968'de kurulmuştur.1888'de Mithat Paşa ilk zirai kredi sandığı olan Memleket Sandıkları'nı kurmuştur.(Parasız, 1993: 18).

Mezopotamya'da yapılan kazılarda, Uruk yakınlarındaki Kızıl Tapınak, dünyanın bilinen en eski banka yapısı kabul edilmektedir. Bu suretle, biraz espri de olsa Uruk papazlarının, tarihin en eski bankacıları olduğu ortaya çıkmaktadır. Tapınaklarında, günahlardan kurtulmak ve Tanrı tarafından korunmak için yapılan bağışları işleterek ya da kiralayarak bir nevi bankacılık faaliyeti yapılmıştır. Babil İmparatorluğu zamanında bankacılık önemini daha da artırmış ve bankacılığın kuralları ilk kez Babil'de M.Ö. 2067-2025 Hammurabi devrinde görülmüştür. (www.dikine.net).

Babil uygarlığına ait bulunan kil levhalarından bazılarının üzerinde, faizle gümüş istikrazına dair senetler yazılıdır. Bu levhalar birkaç nüsha olarak yazılır, pişirildikten sonra biri mabette saklanır, biri arşive konur, diğerleri de ilgililere verilirdi. Mısır'da bankacılığın gelişmesi, Büyük İskender'in (M.Ö 356- 323) burayı zaptından sonra M.Ö. IV. yüzyılda görülür. Hatta öyle ki eski Mısır'da, mürekkep faizi yasaklayan hükümler görülmüştür. (www.slideshare.net).

Cumhuriyet Dönemi'nde Türk Bankacılığı

1923 yılı sonu itibariyle Türkiye'de 18'i milli ve 13'ü yabancı olmak üzere 31 banka faaliyette bulunmaktaydı. II. Meşrutiyetten sonra esen milliyetçi akımlar sonucu Türk mali kurumları gelişmiş ve milli sermaye ile çoğu mahalli olmak üzere bankalar kurulmuş olmasına rağmen milli bankacılığın arzulanan ve gereken ölçüde gelişmemiş olması nedeniyle kredi piyasası genellikle yabancı bankaların egemenliği altında kalmış durumdaydı.Cumhuriyetin ilan edildiği yılda faaliyette bulunan bankaların Türkiye'deki mevduat ve kredi hacimleri hakkında sağlıklı bilgiler sağlanamamıştır. Yabancı bankalardaki mevduatın, toplam mevduat tutarının yarısı dolaylarında olduğu tahmin edilmektedir.(www.tek.org.tr).

Yabancı bankaların, daha çok Türkiye’de faaliyette bulunan yabancı firmaları finanse ettikleri ve yabancı teşebbüslerin; ulaştırma, sanayi ve ticaret sektörlerinde eserler meydana getirmekle beraber, Türkiye’yi siyasi ve ekonomik zararlara soktuğu o devirde ileri sürülen şikayet ve eleştiri konuları arasındadır. Kredi yetersizliği, çözümlenmesi gereken temel ekonomik sorunlarından birini teşkil etmekte, sanayi ve ticari hayatın canlanabilmesi için bankacılığın gelişmesi gerekli görülmekteydi.(www.tmsf.org.tr).

Türkiye İş Bankası’nın 1924’de Faaliyete Geçmesi:

Cumhuriyet devrinde özel sermaye ile kurulan ilk büyük banka Türkiye İş Bankasıdır. 26 Ağustos 1924 tarihinde dörtte biri ödenmiş bir milyon lira itibari sermaye ile faaliyete geçen Türkiye İş Bankası, Avrupa ülkelerinde özellikle Fransa’da iş bankaları örnek alınarak kurulmuştur. Esas sözleşmesinin ikinci maddesinde bankanın;

-Her türlü banka işlemleri yapmak,

-Tarım, sanayi, madencilik, enerji üretimi ve dağıtımı, bayındırlık işleri, nakliyecilik, sigortacılık, turizm, ihracat alanlarında her türlü teşebbüs kurmak veya iştirak etmek,

-Malların üretim ve tedariki için ortaklık kurmak veya bu maksatla kurulan ortaklıklara katılmak,

-Sınai ve ticari işlemleri gerek kendi nam ve hesabına ve gerek yerli ve yabancı müesseselerle birlikte veya bu müesseseler nam ve hesabına hareket etmek üzere kurulduğu ifade edilmiştir. (forum.turksestudent.nl).

Banka, bir yandan sanayi ve ticaret sektörlerinin kredi ihtiyacını karşılaması, öte yandan sınai ve ticari girişimlerde bulunarak ülkenin ekonomik kalkınmasına önayak olma fonksiyonlarını yerine getirebilmesi için, devlet tarafından geniş ölçüde desteklenmiş, 1926 yılında 2 milyon liraya çıkarılan bankanın itibari sermayesi, 1927 yılında İtibari Milli Bankasının aktif ve pasifi ile T.İş Bankası’na katılmasıyla 4 milyon liraya, 1930 yılında da 5 milyon liraya yükseltilmiştir. T. İş Bankası, klasik ticaret bankacılığının yanı sıra, sınai ve ticari yatırımlara da katılarak ülkenin sınai gelişmesine katkıda bulunmuştur. (forum.turksestudent.nl).

1944-1960 Özel Bankaların Geliştiği Dönem:

II. Dünya Savaşının sona ermesiyle canlanan iktisadi hayat etkisini bankacılık alanında da hissettirmiş, özellikle 1950 yılından sonra özel teşebbüse ait yeni bankalar kurulmuş ve hızlı bir gelişim göstermişlerdir. Gerçekten bu dönemde üçü özel kanunlarla olmak üzere, tespit edildiği kadarıyla (bankalar arası birleşmeler dahil olmak üzere) 30 adet yeni banka kurulmuş ve 1943 yılı sonunda (T.C. Merkez Bankası dahil) 42 olan banka sayısı 1960 yılı sonunda 59'a yükselmiştir. (Aydın, 2000:88).İmparatorluk döneminde ilk banka olarak İstanbul Bankası (Banque de Constantinople) 1847 yılında kurulmuştur. 1852 yılına kadar faaliyette bulunan bu banka, daha ziyade kambiyo işlemleri ile ilgilenmiştir. Tanzimat Fermanı'nın ilanından sonra İngiliz sermaye sahiplerinin arzusu ve İngiltere kraliçesinin 24 Mayıs 1856 tarihli bir emirnamesiyle Bank-ı Osmani (Ottoman Bank) faaliyete geçmiştir. Merkezi Londra'da bulunan bankanın esas iş merkezi ise İstanbul idi. İzmir, Selanik ve Beyrut'ta şubeler açan banka, daha sonra 5 Şubat 1863'de Bank-ı Osmani Şahane ismini almıştır. (www.msxlab.org).

Bir kısım Galata bankerleri, Osmanlı Hükümetinden, mali birlik (Union Financiere) adıyla bir şirket kurma izni alırlar. Bu birliğin %40 hissesine sahip bir grup daha sonra 1860 yılında Türkiye Bankasını kurarlar, Galata bankerlerinden on iki kişinin de katılmasıyla “Societe General-de L’Empire Ottomane” Şirketi Umumiye-i Osmaniye isimli bir başka banka kurulmuştur. (Aydemir, 2006: 8).

1839 Tanzimat Dönemi başlarına kadar geçen dönemde, Osmanlı Devleti'nde bankacılık faaliyetlerine rastlanılmamaktadır. Ülkemizde gerçek anlamda ilk banka Tanzimat'ın ilanından sonra 1847'de İstanbul Bankası adıyla, kurulmuştur.(Parasız, 2000: 109; Akgüç, 1975: 10 ; Parasız, 1998: 109). Cumhuriyetten önce piyasada faaliyet gösteren bankalar, daha çok yabancı sermaye tarafından ya da yabancı iştirakiyle, özellikle Türkiye'de faaliyette bulunan yabancı şirketleri finanse etmek amacıyla kurulmuştur. (Parasız, 2000: 109).

Osmanlı Devleti'nde modern anlamdaki ilk ticaret ve mevduat bankası, yabancı sermaye tarafından 1856'da kurulan Osmanlı Bankası'dır. Söz konusu banka, ülkemizde kurulan ilk emisyon bankasıdır. (Bakan, 2001: 31 ; Parasız, 2000: 109 ; Parasız, 1998: 109). Türk bankacılığının ilk kuruluş çalışmalarında dönemin Niş Valisi Mithat Paşa önemli rol oynamıştır.Osmanlı Devleti'nde kurulmuş olan ilk ulusal sermayeli banka ise; “Memleket Sandıkları”dır. İlk tarımsal kredi sandığı özelliği taşıyan kurum, 1861 yılında Mithat Paşa tarafından kurulmuştur. 1868

yılında yine Mithat Paşa tarafından tasarruf toplama amacıyla “Emniyet Sandığı” kurulmuş olup, bir süre sonra her iki banka da, 1888 yılında yine Mithat Paşa tarafından kurulan Ziraat Bankası ile birleştirilmiştir. 1916 yılında yasayla kurulmuş bir kamu kurumu niteliği kazanan Ziraat Bankası, Osmanlı Devletinden Cumhuriyet dönemine geçen ve günümüze kadar gelen en köklü ulusal kuruluşlardan biridir. (Arslan, 1982: 11; Yazıcı, 2000: 8 ; Akgüç, 1989: 32).

Cumhuriyet Dönemi ve Sonrasında Türk Bankacılığı’ndaki Gelişmeler

Cumhuriyet döneminde, ulusal sanayi ve bankacılığın geliştirilmesi çabaları ön plana çıkmıştır. Bu amaçla toplanan İzmir İktisat Kongresi’nde önemli kararlar alınmıştır. Bu kararlar sonrasında ilk kurulan banka, Türkiye İş Bankası (1924) olmuştur. Cumhuriyet dönemindeki ilk büyük özel sektör bankası olan Türkiye İş Bankası, ülkenin ekonomik kalkınmasına katkıda bulunmak amacıyla, gerek sanayi gerek ticaret sektörlerine kredi vermek ve gerekse sanayi ve ticari girişimlerde bulunmak görevlerini üstlenmiştir. (Artun, 1983: 42). Bu dönemde faaliyete geçen bir diğer banka ise, 1930 yılında kurulan T.C. Merkez Bankası’dır.

Banka, anonim şirket statüsünde kurulmuş olup, 1931 yılında çalışmaya başlamıştır. (Keyder,1991: 41). 1923- 1933 yılları arasında çok sayıda yerel bankanın kurulmuş olduğu ve bu dönemde yerel bankacılığın da önemli bir gelişme gösterdiği görülmektedir. Bölgesel ihtiyaçların karşılanmasında, özellikle de, yerel tacirlerin kredi ve banka hizmeti ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla kurulmuş olan bu yerel bankaların bir çoğu, 1929 Dünya Ekonomik Krizi’nin olumsuz etkileri ve ülkemizde şube bankacılığının gelişip yaygınlaşması üzerine, faaliyetlerini durdurmak zorunda kalmışlardır. (Parasız, 2000: 110 ; Bakan, 2001: 32).

1929 Dünya Ekonomik Krizi Türkiye ekonomisini de olumsuz yönde etkilemiş, bunun bir sonucu olarak, ekonomik yaşamda devletçilik ön plana çıkmıştır. 1930’lu yıllar Türkiye’de özel amaçlı devlet bankalarının kurulmaya başlandığı bir dönem olmuştur.

Bu gelişmede, 1934 yılında yürürlüğe giren Birinci Beş Yıllık Sanayi Planı’nın etkisi büyük olmuştur. Bu gelişme, “devlet eliyle sanayileşme” politikasının bankacılık sektörüne de yansması şeklinde değerlendirilebilir. (Parasız, 2000: 110 ; Akgüç, 1975: 23).

1940-1945 İkinci Dünya Savaşı yılları ise tüm dünyada olduğu gibi, Türkiye’de de ekonomik daralmaya neden olduğundan dolayı, bankacılık sektörü de bu gelişmelerden olumsuz yönde etkilenmiştir. Bu dönemde, Türkiye ekonomisinde 1930’lu yıllarda izlenen kapalı, korumacı ekonomi politikalarının yerini, daha liberal ve özel sektörü destekleyen, dışa açık politikaların almış olması bankacılık sektörünü de olumlu yönde etkilemiştir. Savaş sonrası ekonominin canlanmaya başlamasıyla birlikte iş ve üretim hacmindeki artış, ödemelerin hızla artmasına neden olmuş, bu da piyasada yeni bankalara olan gereksinimi hızlandırmıştır. (Akgüç, 1989: 39). 1950’li yıllar özel sektör banka sayısında hızlı bir artışın yaşandığı bir dönemi yansıtmaktadır. Bunun başlıca nedenleri; bu dönemde dış kredilerin ve ihracat gelirlerinin artması, 1954 yılında Yabancı Sermayeyi Teşvik Yasası’nın yürürlüğe girmesi, ekonomide hızlı bir büyümenin sağlanması ve ülkede tasarrufların giderek artış göstermesidir. (Kocaimamoğlu, 1977: 689 ; Akgüç, 1974: 87). Ayrıca bu dönemde şube bankacılığı da hızla gelişme göstermiştir. Yine bu dönemde yasal açıdan da iki önemli gelişme meydana gelmiştir.

Bunlardan ilki 1958 tarih ve 7129 sayılı Bankalar Yasası’nın kabulü ve ikincisi ise, yine aynı yıl Türkiye Bankalar Birliği’nin kurulmasıdır. (Akgüç, 1974: 88 ; Öcal, 1992: 144).

Türkiye ekonomisinin 1960’lı yıllarda planlı döneme girmesiyle birlikte, Türk bankacılık sektörü de 1960- 1980 döneminde beş yıllık kalkınma planlarında ve yıllık programlarda belirtilen ilkelere uygun bir yapıda gelişmiştir. Bu dönemin bankacılık açısından ön plana çıkan özellikleri; uzman bankalara, kalkınma ve yatırım bankalarına önem verilmesi, ticari bankaların kurulmasına ise, sınırlama getirilmiş olmasıdır. Ayrıca bu dönemde, özellikle de 1970’li yılların başlarında, holdingleşmenin hız kazandığı ve buna paralel olarak holding bankacılığının geliştiği görülmektedir. (Aytekin, 2000: 18 ; Şahin, 2000: 380). Bu dönemde ithal ikameci tipi sanayileşme stratejisinin benimsenmesi, buna paralel olarak finansman anlayışını da etkilemiştir.

Diğer yandan planlı dönemde yabancı bankalar da dahil olmak üzere, ticari bankacılık alanında uygulanan politikalar sektöre girişleri engellemiş, böylece mevcut oligopolcü yapı güçlenmiştir. Bu sırada bölgesel bankaların çoğu kapanmış, çok sayıda küçük banka yerine, az sayıda çok şubeli büyük banka kurulması yönünde bir eğilim ortaya çıkmıştır. (Aslan, 1982: 40-41 ; Parasız, 2000: 111).

1970'li yıllarda yaşanan petrol krizleri sonrasında, Türkiye ekonomisi bir darboğaz içine girmiştir. 1970'li yılların sonunda, döviz krizi eşliğinde yüksek oranlı enflasyonla karşı karşıya kalınmış ve bu nedenle 24 Ocak 1980'de bir istikrar ve ekonomik değişim programı uygulamaya konmuştur. Bankacılık sektörü de, bu istikrar programının hedefine uygun olarak, yürürlüğe giren dışa açılma, serbest piyasa ekonomisine geçiş ve liberalleşme politikalarından en çok etkilenen ve değişim içine giren sektörlerden biri olmuştur. (Öcal, 1992: 148).

1980 yılı sonrası, ekonominin dışa açılması ve dünya finans sistemi ile bütünleşme çabalarının bir sonucu olarak, bankacılık sektöründe de dışa açılma yönünde bir eğilim ortaya çıkmıştır. (Sayılğan, 1999: 85). Böylece, ticaret bankası, yatırım bankası ve şube düzeyinde bir çok yabancı banka faaliyete geçtiği ve Türk bankaları ile ortaklık kurduğu gibi, Türk bankaları da yurt dışında şube açma, banka kurma vb. yollarla örgütlenmişlerdir. (Akgüç, 1989: 70-71). Bu gelişmeler Türk bankacılık sektörünün ülkemizde şube açan yabancı bankaların bir sonucudur.

Ayrıca bu rekabet, Türk bankacılık sektörünün etkinliğini de arttırmıştır. 1980'li yılların bir başka önemli gelişmesi ise, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) bünyesinde interbank piyasasının oluşturulmasıdır. (Parasız, 2000: 112). Böylece bankaların kısa vadeli likidite ihtiyaçlarının karşılanmasında ve likidite fazlasının değerlendirilmesinde çok büyük kolaylık sağlanmıştır. İnterbank, bankalara kaynak kullanma esnekliği ve kaynakları daha etkin kullanma imkanı verdiği gibi, ekonominin likidite dengesini kurmada da çok yararlı olmuştur. (Şahin, 2000: 382-383).

Piyasa ekonomisine geçilen 1980'li yıllarda, uygulamaya konulan reform niteliğindeki yapısal değişiklikler, bankacılık sektörünün ve mali sektörün gelişmesini ve büyümesini sağlamıştır. Ne var ki, 1990'lı yıllardaki gelişmeler ve yaşanan krizler, bankacılık sisteminin mali bünyesinin önemli ölçüde bozulmasına neden olmuştur. Dönemin ilk krizi de 1990 Körfez Krizi'dir.

Bu kriz dış kaynaklı bir kriz olmasına rağmen, Türk mali sistemi, bu dönemde likidite krizine girmiş, ekonomik yapı ise olumsuz yönde etkilenmiştir. Bu dönemde sektördeki ilk büyük finans krizi ise, 5 Nisan 1994 yılında yaşanmış ve olumsuz etkileri günümüze kadar sürmüştür. Kriz, iyi idare edilmeyen ve mali bünyeleri zayıf olan bankaların ve kurumların iflasını hızlandırmış, krizle gelen şok, bankacılık

sisteminin toplam varlıklarını büyük oranda azaltmış ve ayrıca aktif ve pasif yapısında değişikliklere yol açmıştır. . (Şahin, 2000: 388).

1994 bankacılık ve finans krizi, TCMB' nin duruma zamanında ve gerekli ölçüde müdahale edecek kadar rezervi olmaması nedeniyle yaygınlaşmış ve tüm bankacılık sektörünü ve ekonomiyi tehdit eder hale gelmiştir. (Erdoğan, 2002: 129). Bankacılık sektörünün 1994 krizinden ciddi boyutta etkilenmesinin temel nedeni, 1989-1993 döneminde izlenen düşük döviz kuru ve yüksek faiz politikalarının sona ermesi ile kar oranlarının düşmesidir. (Şahin, 2000: 410).

Sektörde yaşanan kriz, zaten kötü yönetilen ve mali bünyeleri zayıf olan bankaların ve kurumların iflasını hızlandırmış, krizle gelen şok, bankacılık sektörünün toplam varlıklarını azaltmış, ayrıca aktif ve pasif yapılarında değişikliklere yol açmıştır. Krizle birlikte hızla küçülen bankacılık sisteminde öz kaynaklar erimiş, banka sistemine olan güven büyük ölçüde sarsılmıştır.

Türkiye'de ekonomik istikrarın sağlanması ve sürdürülebilmesi için alınması gereken yapısal önlemlerin başında, bankacılık sektörüne çeki düzen verilmesi gelmektedir. (Şahin, 2000: 386- 387; Parasız, İ. 2000: 114).

Türkiye 2000 yılına çok önemli ekonomik kararların alındığı bir ortamda girmiştir. 1999 yılı Haziran ayında IMF ile yapılan görüşmelerde, Yakın İzleme Anlaşması'nın programa bağlı ve mali finans destekli bir anlaşmaya dönüştürülmesi benimsenmiş ve 2000-2002 döneminde uygulanacak makroekonomik politikaların çerçevesi çizilmiştir. Hükümet, IMF'e sunduğu ve kabul gördüğü 9 Aralık 1999 tarihli Niyet Mektubu sonrasında, 1 Ocak 2000'den itibaren üç yıllık bir ekonomik süreci kapsayan, maliye, para, kur ve gelir politikalarının yanı sıra, yapısal değişimleri de içeren enflasyonu düşürme programını uygulamaya koymuştur. (Parasız, 2001: 425; Cansızlar, 2001: 6). Kasım 2000 yılında Türk mali piyasalarında likidite sıkışıklığının neden olduğu döviz talebindeki hızlı artış, uluslararası piyasalardaki bozulma ve içerde yaşanan olumsuz etkilerden kaynaklanan bir kriz yaşanmıştır. Bu kriz ancak IMF kredisi ile önlenbilmiş, fakat enflasyonu düşürme programı büyük bir yara almıştır. Şubat 2001 yılında ise, mali piyasalardaki güvenin kırılgan yapısı bir kez daha finansal krize yol açmış, bunun bir sonucu olarak 2000 Enflasyonu Düşürme Programı'nda öngörülen para ve kur politikaları terk edilerek, 22 Şubat 2001 yılında dalgalı kur sistemine geçilmiş, böylelikle Enflasyonu Düşürme Programı da sona ermiştir. (Uygur, 2001: 54-55). Türkiye ekonomisinde 2000'li

yıllarda yaşanan her iki finans krizi de, başta bankacılık sektörü olmak üzere bütün sektörleri ve ekonomik yaşamı olumsuz yönde etkilemiştir. Kasım 2000 ve Şubat 2001 Krizleri sonrasında, aşırı yükselen faiz oranları, vade uyumsuzluğu olan bankaların fonlama zararlarını arttırırken, portföylerinde bulundurdıkları menkul kıymetlerinde değer yitirmesine yol açmıştır. Şubat 2001’de dalgalı kura geçilmesiyle birlikte, TL’nin yabancı paralar karşısında hızla değer kaybetmesine bağlı olarak yüksek açık pozisyonla çalışan bankalar, önemli boyutta kambiyo zararı ile karşı karşıya kalmıştır. (Erdoğan, 2002: 133).

Bankacılık sektörünün 1998- 2000 yılları arasında etkin bir aktif-pasif yönetimi gösterememesinin altında yatan etkenlerden birisi de, devletin finansal sektörden sürekli olarak fon talep edici pozisyon almasından kaynaklanmaktadır. Türkiye’de bankalar uzun zamandır girişimcilere fon arz etmek olan asli fonksiyonlarını terk etmişler ve yüksek faizle devlete finansman sağlayan kurumlar haline gelmişlerdir. Böylece ticari bankaların portföyünün büyük bir kısmı, kamu kağıtlarından oluşmuştur. Bankalar uzun süre, bu yolla kolay, güvenli, yüksek faiz kazançları elde etmişlerdir. (Demir, 2000: 61- 62).

1.3.BANKA TÜRLERİ

- Ticaret ve Mevduat Bankaları
- Ziraat Bankaları
- Halk Bankaları
- Yatırım ve Kalkınma Bankaları
- Perakende Bankalar
- Toptancı bankacılık
- T.C.Merkez Bankası
- Kurumsal Bankalar

(Öçal, Çolak, Togay, Eser, 1997: 34-51).

Bankaların faaliyetleri;

a- Sermaye koyma, teşkilatlanma, servislerin tamamlanması ve halka duyurma

b- Mevduat toplama, fonlar ve kaynaklar bulma, müşteri ilişkileri

c- Kredi verme, teminat ve itibar mektubu verme, mali ilişkiler

d- Toplanan öz kaynaklarla, fonlar ve yabancı kaynakların randımanının araştırılması, bankacılık usul ve mevzuatına uygunluğun denetlenmesi, şeklinde gruplandırılabilir. (Şahin, 2000: 94).

Ticaret ve Mevduat Bankaları; daha çok Mevduat toplama ve bu kaynakla ticaret ve üretimin finansmanını sağlayan ticaret bankaları, genelde 1 yıla kadar olan kısa vadeli işlemlere yoğunlaşır. Ticaret bankaları fon aktarımı yanı sıra birçok bankacılık ürünü ile hizmet sunan kurumlardır. (www.wikipedia.org).

Yatırım ve Kalkınma Bankaları; mevduat toplama yetkisi olmayan, geniş bir şubenin olmaması sebebiyle bankacılık hizmet ürünlerinin tamamını sunamayan ve ticaret bankalarına kıyasla ticari faaliyetleri kısıtlı olarak yerine getirebilen, az gelişmiş bölgelerde üretken yatırımların gelişmesine, teknik yatırım ve orta-uzun vadeli fon teminine yönelik kurulmuş bankalardır.(www.wikipedia.org).

Yatırım ve Kalkınma Bankalarının Faaliyetleri;

- Sanayi sektörüne uzun vadeli fon sağlamak,

- Üç kaynakları harekete geçirerek sanayi sektörüne kanalize etmek,

- Sermaye piyasasının gelişmesine yardımcı olmak,

- Teşebbüs sahiplerine teknik yardımda bulunmak,

- Karlı ve rasyonel yatırım alanları bulmak için araştırma yapmak,

- Yeni yatırım alanlarına öncülük etmek,

-Dış ülkelerden ve uluslararası finansman kurumlarından sağlanacak kredi, döviz ve teknik yardımı sanayiye kanalize etmek amaçlıdırlar.

Emlak Bankaları; ülkedeki konut ihtiyacının karşılanması için genel olarak şu faaliyetlerde bulunurlar:

-Uzun vadeli ipotek karşılığı düşük faizli konut kredisi açmak,

-Uzun vadeli tahvil ihraç etmek ve vadeli mevduat kabul ederek fon sağlamak,

-Konut kooperatiflerinin kurulmasını desteklemek ve konut yapıp satmak. Faaliyetleri büyük ölçekli sermayeyi gerektirdiğinden, emlak bankaları genellikle devlet eliyle ve özel yasalarla kurulur.

Halk Bankaları; küçük işletme sahiplerini ve sanatkarları korumak amacıyla devlet tarafından kurulurlar. Esnaf ve sanatkar kooperatiflerinin kurulmasını destekleyerek kredilerini bu kooperatifler aracılığı ile dağıtırlar.

İş Bankaları; gelişmiş ülkelerin sanayileşmesinde ve sermayelerinin oluşmasında önemli bir yere sahiptir. 19.yy.ın ilk yıllarında tasarruf fonlarını sanayiye kanalize ederek endüstrinin gereksinimlerini karşılamak üzere, kurulmaya başlanmıştır. İş bankaları, İngiltere ve kısmen ABD’de ihtisas bankaları olarak görev yaparlar. Büyük öz sermayeye sahip olan bu bankalar vadesiz mevduat kabul etmezler. İştirak ettikleri kuruluşların yönetim ve denetiminde etkindirler. (Aydemir, 2000: 88).

Maden Bankaları; ülkedeki doğal kaynakların araştırılması ve işletilmesi için maden sektörüne kredi sağlarlar. Gelişmiş ülkelerin aksine, gelişmekte olan ülkelerde devlet bankaları şeklindedirler. Maden bankaları bu ülkelerde büyük miktarda ve uzun vadeli kredi sağlayarak yeni işletmeler kurar ve kurulmuş olanları destekler. (Aydemir, 2000: 90).

İstanbul Emniyet Sandığı; Mithat Paşa tarafından kurulan diğer bir milli finansman kurumu da İstanbul Emniyet Sandığı’dır. İlk defa, Mithat Paşa tarafından her sınıf halkın tasarruflarını toplamak üzere “Emniyet Sandığı” adı altında Rusçuk’ta tesis olunmuştur.

-Sermaye, yedek akçe ve temettüleriyle faaliyetini yürütebilmesi için gerekli emvali her türlü vergiden muafır.

-Hisse senetleri ve resmi kuruluşlarla olan yazışmaları damga resmine tabi değildir.

-Posta İdaresi, Bankanın her türlü mektup ve telgraflarını ücretsiz olarak kabul edecektir.

-Bankanın ilk tesisi için gerekli olan eşya, gümrük vergisine tabi olmadan ithal edilebilecektir. Bankanın hisse senetleri nama yazılı ve münhasıran Türk vatandaşlarına ait olacaktır.

Bankanın her türlü bankacılık işlemlerinden başka ticari ve sınai faaliyetlerde de bulunabileceği öngörülmüştü. İtibari Milli Bankası, Türkiye İş Bankası'nın kuruluşu üzerine 1927 yılında anılan banka ile birleşmiş ve bu suretle faaliyeti sona ermiştir. (Aydemir, 2000: 92).

Emlak ve Eytam Bankası (Türkiye Emlak Kredi Bankası)'nın kurulması:

Ülkenin süratle imarı için, inşaat sektörüne kredi sağlanması ve taşınmaz mallardan oluşan servete faydalı bir akıcılık vermek amacıyla 1927 yılında 844 sayılı Kanunla itibari sermayesi 20 milyon lira olan Emlak ve Eytam Bankası kurulmuştur.

T.C. Merkez Bankası'nın Kuruluşu:

Cumhuriyet döneminde bankacılık alanında atılan en önemli adım hiç kuşkusuz, 30.06.1930 tarih ve 1715 sayılı Kanunla Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'nın kurulmuş olmasıdır. Türkiye'de banknot ihracı imtiyazına sahip bir emisyon bankası hüviyetinde olan T.C. Merkez Bankası'nın kuruluş amaçları arasında Türkiye'nin ekonomik kalkınmasına yardımcı bulunmak, iskonto fiyatını tespit ve para piyasasını ve tedavülünü tanzim etmek, hazine muamelelerini ifa etmek, hükümetle müştereken Türk parasının değerinin korunmasına yönelik bütün tedbirleri almak yer alır.(Resmi Gazete, 1970). Banka, sonralarda açık piyasa işlemleri yapmak, mevduat munzam karşılık oranlarını tespit etmek, bankaların taahhütlerine karşı bulunduracakları umumi dispoñibilite oranını tayin etmek, banka plasmanları üzerinde tanzim tedbirleri almak, genel kredi hacmini ve genel kredi

hacmi içinde muhtelif kredi türlerinin sektörler itibariyle dağılımını ayarlamak gibi para politikasına ilişkin araçlarla donatılmıştır.(Bankalarımız, 1992: 13- 28).

2.BÖLÜM

2.1.PERSONEL YÖNETİMİ

Yönetim bilimi, idarenin iyi biçimde yönetilmesi ve en iyi biçimde örgütlenme usullerinin incelenmesidir. Yönetim bilimi idarenin gerçek işleyişini inceleyen bir disiplindir.(Tortop, İspir, Aykaç, 1993: 1- 24). Yönetim bilimi bir yandan kamu yararına görevler verilen iktidarın organlarının kuruluşu yapısı ve görevlerini ve diğer yandan da bu organların çalışmalarında görev alan veya etkisi kalan kişilerin davranışlarını inceleme açıklama ve tanımlamaya yönelen sosyal bilimlerin bir koludur. Yönetim bilimi; bir bilimdir, sosyal bir bilimdir, yönetim bilimini tanıtmak ve açıklamak amacını güder yararlandığı yöntemler; dökümanter kaynaklara başvurma, doğrudan doğruya gözlem, gözlemleri kaydetme bilimidir. (Tortop, İspir, Aykaç, 1993: 1- 25). Modern ve bilimsel bir personel yönetimi

yaklaşık 1940 yıllarında başlar. Buna karşılık personele ilişkin sorunların önem kazanması, yöneticilerin dikkatini çekmesi ise çok daha gerilere kadar gider. Personele ait sorunların önem kazanması, bunların üzerinde durulması gerektiğinin anlaşılması 18.yy sonlarında İngiltere de evvela iplik sanayinde başlayan, oradan diğer sanayi kollarına geçen daha sonrada bütün Avrupa ya yayılan Sanayi Devrimi dönemine rastlar.

2.2.İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

İKYY' nin kısa bir sürede meslek alanı olarak benimsenmesiyle birlikte geleneksel personel yöneticileri bile kendilerini insan kaynağı departmanı yöneticisi olarak takdim ederken yakaladıkları değişim çizgisini göstermeye çalışmışlardır. Yeni nesil İKYY yöneticileri iki önemli gelişme yaşadılar. Bunlardan birincisi personel levhalarını aldırıp insan kaynakları levhalarını takanları görmeleri, ikincisi ise verimli kaliteyi, karlılığı sağlamak için çoğu bilinenleri yeni bir insan anlayışı ya da felsefesine bağlamdan uygulamalı kanalda karışmaları oldu. Modern işletmelerde insan kaynağı en önemli ögedir.

Kurumlar karlıklarını arttırmak için yüksek verimli bir işgücüne sahip olmak mecburiyetindedir. Çalışanların maddi doyumunun yanında manevi ihtiyaçlarının da karşılanması, işyerinde verimliliği artırmaktadır.

İKYY'nin çalışanların memnuniyetini sağlamak açısından dikkate aldığı tatminsizlikler, başlıca üç kısımda toplanabilir; (Tortop Nuri, İsbir Eyüp ve Aykaç Burhan, 1993: 23).

- İşin yapılış koşullarına ve iş aletlerine bağlı şikayet ve tatminsizlikler,
- Maddi çıkarılara ilişkin şikayet ve tatminsizlikler,
- Takdir edilme ve sosyal prestij durumlarına ilişkin şikayet ve tatminsizlikler.

İnsan Kaynakları Yönetiminin başarıya ulaşması için yapılması gerekenler;

- Tüm çalışanların sürece katılım ve desteği sağlanmalıdır,
- Değişimin gerekliliğine inanılmalıdır,
- Üst yönetimin liderliği sağlanmalıdır,
- Uygun örgüt yapısı ve kontrolü yaratmaya yönelik çabalar sarf edilmelidir,

- İşletme içinde bir güven ortamı yaratılmalıdır,
- Çalışanların performanslarını ve verimliliklerini artırmalarına yönelik beceri geliştirme çalışmaları yapılmalıdır,
- Çalışanlar sürekli eğitime tabi tutulmalıdır,
- Takım halinde çalışma teşvik edilmeli, bireyselliğin önüne geçilmelidir,
- Planlı ve disiplinli çalışılmalıdır,
- Sürekli gelişme anlayışı benimsenmelidir. (Tortop Nuri, İsbir Eyüp ve Aykaç Burhan, 1993: 24).

İnsan Kaynakları Yönetiminin İşlevleri, örgütlerde insan kaynakları yöneticisinin yerine getirdiği beş ana işlev ve faaliyet vardır. Bir bakıma birbirini izleyen adımlar olarak örebileceğimiz işlevler: insan kaynakları ihtiyaçlarını planlanması, geçmiş etkiler, çağdaş nedenler; insan kaynaklarının maliyeti, üretkenlik krizi, değişimin hızlılığı ve karmaşıklığı, küreselleşme, işgücü çeşitliliği, beceri gereklerinde değişme, küçülme ve sayı azaltma yetkilendirme, toplam kalite yönetimidir. (Yalçın, 1994: 4- 10).

Personelin sağlanması, başvuruların kabulü, görüşme, referansların kontrolü, sağlık muayenesi, test uygulama, en son seçim ve işe yerleştirme, işe başlama, ekipmanın sağlanması, kişisel sicil, nakil ve yükseltmeler, işten ayrılma görüşmesi ve işten ayrılma, geliştirme ve eğitim, iş başında eğitim, işletme içi ders ve konferanslar, işletme dışı eğitim merkezleriyle işbirliği, işçi el kitabı, yayınlar, bültenler, kütüphane, ücretlendirme, ücret cetvelleri, ücret özendirme planları, fazla mesai ücretleri, kara katılma planları, iş saatleri, bayram ve tatiller, çalışma koşulları, fabrika yönetimi, havalandırma, ışıklandırma, sağlık olanak ve araçları, dinlenme süreleri, yemek verilmesi, korunma, sağlık muayeneleri, sağlık eğitimi, ilk yardım, laboratuvar araştırmaları, sosyal güvenlik, sürekli iş, işsizlik sigortası, hayat sigortası, emeklilik planı, konut programı, yöneticilerle ilişkiler, şikayet nedenleri, ortak çıkarlar konusunda personelin fikrinin alınması, toplu sözleşmeler, hizmet faaliyetleri, sosyal faaliyetler, personel kulüpleri, araştırma, iş analizi, kaza kayıtları, işe gelmeyen yada geç gelenler, yaşam düzeyi ücretleri, iş yasası olarak tanımlanabilir. Personel sorunları ise teknolojik işsizlik iş güvencesi, işçilerin örgütlemesi, iş gururu, mekanizasyon, otomasyon (Yalçın, 1994: 4- 11).

Kamu ya da özel tüm örgütler ortak bir amacı gerçekleştirmek üzere birey ya da grup faaliyetlerinin bilinçli bir biçimde eş güdümlenmesi sistemi olarak

tanımlanabilir. Örgütün ve yönetimin an ögesi insan ve insanların oluşturduğu guruplardır. Yönetici kendisinden daha akıllı insanları etkili biçimde çalıştırabilen kişidir. Yönetim, 'kişilerin çabalarıyla amaçların başarılması süreci' olarak tanımlanabilir. (Mondy, Noe, 1984: 32). Amaçları başarabilmek için yönetici, bazı temel işlevleri yerine getirmek zorundadır.

Yönetimin ya da yöneticinin işlevleri;

1. Planlama
2. Örgütlenme
3. Personel
4. Yönelme
5. Denetim

Yönetim 'örgütsel amaçların başarılabilmesi için örgütsel kaynakların eş güdümlenmiş kullanımını sağlamaya yönelik planlama, örgütlenme, personel, yönelme ve denetleme süreci' olarak tanımlanabilir. Örgütlerin verimli bir biçimde çalışabilmesi, örgütleri oluşturan personelin etkili şekilde yönetilmesine ve onlardan yararlanabilme derecesine bağlıdır. (Can, Akgün; K. Avuncubaşı, 2001: 4).

İnsan kaynakları yönetimi, yönetici ya da operasyonel basamaklarda çalışan personelin organizasyona alınması, yerleştirilmesi, yetiştirilmesi ve etkinliğin sürekli olarak artırılması için tüm destek faaliyetlerinin devreye alınmasını amaçlar. (Cascio, 1995: 268).

İnsan kaynakları yönetimi insan ögesini ön plana çıkaran, onu örgütün merkezinde gören personel yönetimine çağdaş bir bakış açısıdır. İnsan kaynakları yönetimi işletme içerisinde insanın stratejik öneminin farkına vararak, onu bir maliyet unsuru olarak görmekten çok, işletmeye değer katan, işletmenin etkinlik ve verimliliğe ulaşmasında önemli derecede katkısı olduğunu kabul eden bir yaklaşımdır.(Canman, 1995: 55).

İnsan kaynakları yönetimini, herhangi bir örgütsel ve çevresel ortamda insan kaynaklarının örgüte, bireye ve çevreye yararlı olacak şekilde, yasalar çerçevesinde, etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesini sağlayan işlev ve

çalışmaların tümü olarak tanımlamak mümkündür (Kaynak, 1998: 16). İnsan kaynakları yönetimi, işletmelerdeki çalışanların işletmeye katkılarını en üst seviyeye çıkaracak şekilde geliştirip, bütünleştirilmesini temel almaktadır. (Baysal, 1993: 63). Bu özelliği insan kaynakları yönetimini işletmelerin başarısında kritik bir noktaya taşımaktadır.

İnsan kaynakları yönetiminin iki temel amacı vardır. (Palmer ve Williams, 1993: 25). Bunlardan birincisi, insan kaynaklarını organizasyonun amaçları doğrultusunda en verimli ve etkin bir şekilde harekete geçirmek, ikincisi ise, iş görenlerin ihtiyaçlarının karşılanması ve mesleki bakımdan gelişmelerini sağlamaktır. İnsan kaynakları Yönetimi, en geniş anlamı ile bir organizasyonun en değerli varlığının, yani orada çalışan insanların, etkin yönetimi için geliştirilen stratejik ve tutarlı bir yaklaşım olarak tanımlanabilir.

İnsan Kaynakları Yönetimi bir organizasyon içinde yüksek performanslı iş gücünün kazanılması, geliştirilmesi, motivasyonun sağlanması ve elde tutulması için yerine getirilen tüm etkinliklerin yönetimidir (Barutçugil, 2004: 32).

1970'lerin sonları ve 1980'lerin başlarında insan kaynakları yönetimi kavramının ifadelendirilmesi içeriğinin belirsizliği nedeniyle oldukça zor olmuştur. İnsan Kaynakları Yönetimi kavramı, önceleri yeni bir anlam katılmadan sadece personel yönetimi kavramının yerine kullanılmıştır. (Selamoğlu, 1998: 571).

Zaman zaman insan kaynakları yönetimi ile personel yönetimi kavramlarının kullanımında eşanlı telaffuz edilmesine karşın; uygulamada aralarında önemli farklar bulunduğunu söylemek mümkündür. İnsan kaynakları yönetimi işletme stratejisinin belirlenmesi, uygulanması ve denetlenmesi (Werther, Davis 1993: 27). gibi konularda işlevde bulunmasına karşılık personel yönetimi, sadece bireye ait bir takım işlemlerin yapıldığı bir birim olmaktan ileri gidememiştir. (Tokol, 2001: 209). Yapılan araştırmalar sonucunda insan faktörünün işletmelerde özellikle verimlilik konusunda öneminin anlaşılması ve bu konunun gelişmesi personel yönetimi disiplini insan kaynağı disiplinine dönüştürmüştür (Seymen, 2000: 593).

Tarihsel gelişim süreci incelenen insan kaynakları yönetimi, yönetsel anlamda bir gelişmenin sonucu olmuştur. Ancak bu faktöre ek olarak insan kaynakları yönetimi yaklaşımına geçişi hızlandıran çok sayıda faktör bulunmaktadır. Bu faktörler arasında küreselleşme ve rekabet, işgücünün yapısal değişimi, yönetim ve

üretim modellerindeki değişimler sayılabilir. İnsan Kaynakları Yönetimi'ne geçişi hızlandıran nedenleri bir diğer bakış açısına göre yine 4 başlık altında incelemek mümkündür; (Kaynak, 1998: 16- 18).

1. İşgücü ile ilgili maliyetlerdeki değişimler teknoloji, otomasyon gibi gelişmeler işgücüne olan ihtiyacın düşmesine yol açmıştır,
2. Verimliliğin önem kazanması tatmin düzeyi düşük, başarı güdüsü düşük bir işgücü verimli olmasını bekleme,
3. Değişimler, yönetim ve üretim,
4. İşgücünün olumsuzluk etkileyen diğer faktörler; verimsizlik, yabancılaşma, tatminsizlik gibi kavramlara çözüm aranması.

İş dünyasının yükselen değerleri arasında olan insan kaynakları fonksiyonu şirketlerin en önemli odaklarından biri haline geldi. Artık şirketler strateji, organizasyon ve teknolojik yatırım kararı alırken insan faktörünü göz önüne alarak hareket etmeye başladı. (Kaynak, 1998: 20).

İnsan Kaynakları Yönetiminde İlkeler

İnsan kaynakları yönetiminin ilkeleri; yeterlilik, eşitlik, kariyer, güvence, yansızlık ilkesi, halef yetiştirme, yönetim geliştirme ve insan kaynaklarıdır. (Can, Akgün, Kavuncubaşı, 2001: 42).

Yönetimi Personel Yönetiminin Farkları

Personel Yönetimi	İnsan Kaynakları Yönetimi
-İş odaklı	-İnsan odaklı
-Operasyonel faaliyet	-Danışmanlık hizmeti
-Kayıt sistemi	-Kaynak anlayışı
-Statik yapı	-Dinamik yapı
-İnsan maliyet unsuru	-İnsan önemli bir girdi
-Kalıplar normlar	-Misyona ve değer
-Klasik yönetim	-Toplam kalite yönetimi
-İşte çalışan insan	-İşi yönlendiren insan

-İç planlama -Stratejik planlama

İnsan Kaynakları Yönetimini Etkileyen Etmenler

-Dış Etmenler;

1-Yasalar ve diğer mevzuat

İş kanunları, tüzük kararname ve diğer yönetmelikler, temel haklar ve insan hakları, toplu iş sözleşmesi, iki ve çok taraflı uluslararası antlaşmalar ve uluslararası çalışma sözleşmeleri

2-İşgücü

3-Halk

4-Sendikalar

5-Pay sahipleri

6-Müşteriler

7-Teknoloji

8-Ekonomi

-İç Etmenler

1-Örgütün görevi ve amaçları

2-Politikalar

3-Örgütsel iklim

4-İş yaşamının Kalitesi olarak özetlenebilir.

(Can, Akgün, Kavuncubaşı, 2001: 43).

İnsan Kaynakları Yönetiminin İşlev ve Faaliyetleri

İnsan kaynakları yönetimi işlevleri, temelde yönetimin iş gören verimliliği ve etkinliğini sağlamak amacıyla düzenlediği politikalar, planlar ve programları içerir. Tüm bu çalışmalar: insan kaynakları planlaması, iş gören bulma ve seçim, insan kaynaklarını geliştirme ve eğitim, sağlık ve güvenlik yönetimi, iş gören performansını değerlendirme, ücret yönetimi (Örücü, 2003: 1- 11).

Etkili olumsuz destekleme iyi yapılmış bir iş için bekledikleri ödüllerden insanları yoksun bırakmayı içerir. Ödülleri geri çekmek istenmeyen bir davranışı düzeltmede tehdit ve işten çıkarma gibi korkutma taktiklerinden genellikle daha

etkilidir. Birisinin işle ilgili iyi davranışlarını pekiştirmenin en iyi yollarını belirlemek amacıyla kişinin kendisi hakkındaki anlayışının nasıl destekleneceği ve mümkün olan uygun çalışma koşullarının nasıl sağlanacağını anlayabilmektir. (Weiss, 1993: 150).

2.3.İŞ DOYUMU ve MOTİVASYON

Çalışanlara yönelik tutum ölçümlerinde ‘içsel motivasyon’ kavramına rastlanır, çalışanın işini iyi yapması sonucunda elde etmeyi beklediği subjektif ödülün ya da olumlu duyguların, kişiyi işini yapmak için ne kadar motive ettiği ölçüsü olarak tanımlanır. (Lawyer, 1969: 78).

İhtiyaçları sınıflandırma her ne kadar insandan insana farklılık gösteren bir yapıya sahipse de genel olarak, birinci derece temel ihtiyaçlar ve ikinci derece tamamlayıcı ihtiyaçlar olarak incelenebilir. (Eren, 2000: 495).

İhtiyaçlar; Fizyolojik (yeme, içme) Güvenlik (sağlık sigortası) Sosyal (arkadaşlık) Psikolojik (başarı, statü) olarak gruplandırılabilir.

İş doyumunu, örgütün kendi özellikleri tarafından yaratılan, daha çok örgütün kendi içerisinde gelen boyutalar ve işgörenlerin çeşitli kişisel özelliklerine bağlıdır.(Agho, Mueler ve Price, 1993: 1022).

İhtiyaçları tatmin etme zorunluluğu, insanın harekete geçmesini gerektirir; bu ise güdüler sayesinde olur. Harekete geçirilmiş ihtiyaca psikolojide güdü(motive) adı verilir. (Can, Akgün, 2000: 305). Güdü olarak adlandırılan bu etmenler içsel, dışsal olabilir. Güdüler doğuştan olabilecekleri gibi (dürtü, içgüdü), sonradan da kazanılabilirler. Müşterilerle birebir temasta bulunan, işletmenin ön saflarında yer alan iş görenlerinin iş doyumunu artırmak yöneticiler için önemli bir görevdir.(Rogers, 1994: 5).

Motivasyon başlangıcı motive olmakla başlar. Motivasyon ya da diğer bir deyişle güdüleme gözle görülmeyen varsayımsal bir olgudur ve davranışı anlamada çok önemli bir süreçtir. Buna dayanarak güdüyü davranışı amaca doğru harekete geçiren, yönelten bir iç durum olarak tanımlanabilir. (Tekarslan, 1998: 101). Motivasyonun amacı eyleme geçmektir. Düşünceleri yaşama geçirme isteği en az bu düşünceler kadar önemlidir.

İş doyumunun ölçülmesinde bugüne kadar izlenen en yaygın yaklaşım, bir ölçeğin hazırlanarak uygulanmasıdır.(Tezbasaran, 1997: 4-5). Günümüz işletmelerinde iş doyumunun ölçülmesi üzerine Türkiye’de kullanılan ölçeklerin büyük çoğunluğu başka ülkelerde geliştirilmiştir. Uyarlama çalışmaları ölçeğin Türkçe’ye çevrilip amaçlanan kitle tarafından anlaşılabilir bir dil yapısının geliştirilmesiyle başlamaktadır.(Gülgöz ,1994: 5).

1.Genel İş Doyumunun Ölçülmesi; Cammann, Fichman, Jenkins ve Klesh(1983) tarafından geliştirilen Michigan Örgütsel Değerlendirme Anketi basit, kısa ve çok madde içeren anketlerde kullanım için idealdir. Komple bir örgütsel değerlemenin, örgüt üyelerinin bireysel görüşlerini yansıtan bilgileri içermesine ihtiyaç olduğu dolayısıyla bireysel seviyede bilgi toplama, örgütün görüşü üzerine temellenmelidir.(Cammann, 1983: 71).

2.İçsel ve Dışsal İş Doyumunun Ölçülmesi; Weis, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilen Minnesota Doyum Anketi yaygın olarak kullanılmaktadır. İnsanların psikolojik ihtiyaçlarından olan tanınma, sorumluluk, başarıma, ilerleme gibi içsel faktörlerin yanında, iş çevresi ile ilgili olan dışsal faktörler; ücret, denetim, terfi, çalışma koşulları ve işletme politikaları ölçekler yardımıyla ölçülmektedir.

3. Kesit Boyutunda İş Doyumunun Ölçülmesinde; Smith, Kendall ve Hulin (1969) tarafından geliştirilen İş Tanımlama İndeksi, Spector (1985) İş Tatmin Ölçeği, Cammann ve diğerleri (1983) Michigan Örgütsel değerlendirme Ölçeği sıkça kullanılan anketlerdir.İş doyumunu düşük olduğu halde çalışmaya devam eden personelin kuruluşa maliyeti, aynı nedenden işten ayrılan personelden çok daha yüksektir. Mutsuz çalışanlar, iş arkadaşlarının motivasyonunu ve performansını olumsuz yönde etkilemekte ve ortak moralin düşmesine neden olmaktadır.(Kiely, 1986: 22).

İşletmeler açısından yüksek motivasyonun yararları, personelin ait olma, güvenlik, saygı ve başarılı olma gibi ihtiyaçlarını karşılamaya olanak sağlar. İş tatmini sağlar. Personelin işlerine ve iş yerine bağlılığını artırır. Verimliliği ve performansı artırır. İşlerin hedeflenen zamanda ve standartlara uygun olarak tamamlanmasını sağlar. Personel arasında sağlıklı ve doğal bir iletişim kurulmasına katkıda bulunur. (Güler, 1990: 44). Müşterilerle iyi ilişkiler kurulmasına ve müşteri memnuniyetine katkı sağlar. İşe odaklama, işbirliğini ve katılımı artırır, olumlu rekabeti geliştirir, personelin yaratıcılığının ortaya çıkmasına uygun bir ortam, olumlu bakış açısı sağlar.

İş Doyumu Ölçeği (İDO): Bireylerin işlerinden aldıkları doyumun düzeyini belirlemek amacıyla geliştirilmiş, yarım bırakılmış olumlu ifadelerden oluşan, 5 seçenekli 14 maddeden oluşan bir öz bildirim ölçeğidir. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlama ve güvenilirlik çalışması Güler tarafından yapılmıştır. (Güler, 1990: 45).

Başarılı bir yönetici olmak için personeli yakından tanımalı, onların ihtiyaçları ile değer verdikleri konuları iyi bilmek gerekir. Personelin motivasyonunu artmanın ve yüksek motivasyonu sürdürmenin kuralları şunlardır; ortak amaç ve hedefler belirlemek, sosyal gereksinimleri karşılamak, dürüst ve saygılı olmak, duyarlı olmak, olumlu olmak, çalışma ortamını geliştirmek, liderlik tarzınıza dikkat etmek, eğitime önem vermek, işi anlamlı bulmalarını sağlamak, personeli bilgilendirmek, işbirliğini sağlamak, iyi iletişimi teşvik etmek, rekabeti özendirmek, yetki ve sorumluluk devretmek, sorun çözme ve karar alma aşamalarına personeli de katmak, geri bildirilmede bulmak, yerinde övgüler yapmak, yapıcı eleştirilerde bulunmaktır.(Çoroğlu, 2003: 102-109).

2.4.PERSONEL YÖNETİMİ ve İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİ VE FARKLAR

Personel yönetimi ile İK yönetimi arasında önemli fark görmeyen yazarlara göre İK yönetimi, yaşanan hızlı değişimin bir sonucu olarak personel yönetiminin yeni bir bakış açısıyla ele alınmasından ibarettir. Her iki kavramın uygulama düzeyinde ele aldığı konular arasında büyük farklılıklar yoktur. Nitekim başlığı personel yönetimi ve insan kaynakları yönetimi olan herhangi iki kitap

karşılaştırıldığında, içerikleri açısından aralarında çok büyük farklar olmadığı görülebilir. (Yalçın, 1985: 167 ; Kaynak , 1998: 278).

Personel yönetimi özellikle aşağıdaki konuların gelişimi ve uygulamaları ile ilgilenmektedir :

- İnsan kaynakları planlaması, aday sağlama, seçme, işe yerleştirme, işe son verme,
- Eğitim ve geliştirme, kariyer geliştirme,
- Çalışma koşulları, ücretlendirme standartları ve yöntemleri,
- Çalışma ortamı ve personel hizmetleri,
- İşletmenin her seviyesinde hem işveren, hem de işçi temsilcileri ile resmi, gayri resmi ilişkiler ve görüşmeler.
- Çalışma koşulları ve ücretler konusunda müzakereler, anlaşmaların uygulanması, uyuşmazlıkların önlenmesi ve çözümü.
- Toplumdaki ekonomik ve sosyal değişimlerin, çalışma yöntemlerindeki ve organizasyon içindeki değişimlerin beşeri ve sosyal etkilerinin göz önünde bulundurulması şeklindedir.

İnsan Kaynakları terimi literatürde, 1950'lerden itibaren kullanım alanı bulmuştur. Bu terim A.B.D. de 1970'lerin sonlarından itibaren o denli yaygınlaşmaya başlamıştır ki, 1989 yılında Amerikan Personel Yönetimi Derneği ismini İnsan Kaynakları Yönetimi Derneği olarak değiştirmiştir. (Legge, 1995: 56, Cowling, 1996: 47-61, Bennet, 2000: 157-171). İK yönetiminin işletme uygulamaları düzeyinde personel yönetiminden önemli farklılıklarının bulunmadığı yönünde olmuştur. Amerikalı teorisyenlerin İK yönetimini ön plana çıkarmalarına karşılık olarak İngiliz teorisyenleri bu terimin stratejik yönü üzerinde durarak “stratejik insan kaynakları yönetimi” olarak kullanılmasının daha doğru olacağını ileri sürmektedir. Nitekim insan kaynakları yönetiminin giderek stratejik bir boyut kazanması bu konudaki yaklaşımları destekleyici bir görünüm ortaya koymaktadır. Personel yönetimi ve İKY arasındaki en önemli fark olarak her iki kavramın hedef kitleleri arasındaki fark ileri sürülmektedir. Personel yönetimi esas olarak organizasyonun çalışanlarını hedef alırken, İKY organizasyonun gereksinimi olan insan kaynağını da dikkate almaktadır. İKY, organizasyonun mevcut çalışanlarının dışına çıkarak potansiyel adayları da içerisine alan, daha geniş bir hedef kitleye hitap etmektedir.

Hedef kitledeki farklılaşma, İK yönetiminin insan olgusuna daha geniş bir perspektiften bakmasının doğal bir sonucudur. (Legge, 1995: 73- 74).

Personel yönetimi; emredici kurallara uyum sağlayan, takip eden, operasyonel, pratik, kısa vadeli uygulamalara yönelik iken İKY yeni fikirlere açık, yön gösterici, stratejik, kavramsal ve uzun vadeli uygulamalara yönelik olarak ifade edilmektedir. Burada her iki terimin içeriğinden çok konulara yaklaşımındaki farklılıklar ön plana çıkmaktadır.

Nitekim Storey'in Personel Endüstri ilişkileri ile insan kaynakları yönetimi arasındaki farklılıkları incelediği çalışması sonucunda elde ettiği bulgular da, bu iki kavram arasındaki farklılıkların konulara bakış açısından kaynaklandığını ortaya koymaktadır. (Andersen Ltd., 1999: 32). Çalışanların kontrolleri dışındaki olaylardan kaynaklanan çevre koşulları da, kişilerin başarısızlıkları ya da düşük performans göstermelerinde etkilidir. Çevre koşulları dediğimiz bu belirsizlik de performans planlamada göz ardı edilmemesi gereken bir etken olarak karşımızda durmaktadır. (www.ikportal.com).

2.6.BANKA ÇALIŞANLARI

Yüzyıllar boyunca gelişme ve ilerleme gösteren banka işletmelerinin ekonomik hayattaki katkıları ve gördükleri çeşitli hizmetler ve bu hizmetlerin artmış olması dolayısıyla memur sorunu birinci planda gelir. (Mali Ansiklopedi, www.malihaber.com).

Bankaların gelişmesinde; varlık ve sermayeleri ne kadar güven verici ve önemli ise; personeli de o kadar büyük ve önemli rol oynamaktadır. Bu bakımdan memurunu iyi seçemeyen, iyi yetiştiremeyen ve de tatmin edemeyen bankalar her zaman gerilemeye mahkumdurlar. Tavsiye ve iltimas gibi içten ve dıştan baskı ile alınan elemanların çoğu kez bankaya yararlı değil, zararlı oldukları görülmüştür. Personel seçiminde, genel olarak mesleki bilgi ve lisan asıl olmakla beraber; genel kültür, yetenek, çabuk kavrama, yapıcı ve ahlaki vasıflar aranır. Bunlar, yapılacak çeşitli sınavlar, deneyler ve araştırmalar sonunda saptanır. Böylece banka, her çeşit etkiden uzak, kendine yarayacak en uygun elemanı seçer ve kadrosuna alır. (www.ikademi.com).

Bankaya alınacak personelin seçiminde uygulanabilecek diğer bir yöntem de, memur adayını önce teorik bir sınavdan geçirdikten ve mesleki bilgisi, lisanı, genel kültürü saptandıktan sonra stajyer olarak bankaya almak ve bu staj döneminde de pratik tecrübeler yaparak elemanın yetenek ve çalışma durumunu ve aynı zamanda ahlak ve disiplin yönlerini saptamaktır. Bu usulde elemanın bankaya memur olarak alınması, staj süresinin bitmesinden sonra kesinleşir. Tahsil derecesi ne olursa olsun alınan elemanın hemen servislere verilmesi ve diğer memurlar tarafından yetiştirilmeğe bırakılması doğru değildir, sakıncalı olabilir. Önce mesleki kursa tabi tutulmalı, başarı gösterdikten sonra memur bankanın aktif kadrosuna alınmalıdır. Bu sistemlerin uygulanması, hiç kuşkusuz her memleketin bankacılık yapısına göre değişebilir. Örneğin, bankaları çok ve büyük olan memleketlerde resmi meslek okullarında yetişmiş elemanların miktarı ve yeterliği sorunu bu konuda karar vermeye etkin olur. (www.ikademi.com).

Hangi yöntem ve biçimde olursa olsun, banka kadrosuna alınan memur, bankacılık bakımından asıl olgunlaşma imkanını banka içinde çalışmakla elde eder. Bir memur, gelecekte bankanın sorumlu teknik ve idari işlerinde görev alacaktır. Bu bakımdan onun bir olgunlaşma dönemi geçirmesi, bu alanda çok iyi yetişmesi şarttır. Banka memuru, bu dönemde sistematik bir surette bankanın çeşitli servislerinde çalıştırılmalıdır. Burada servis şeflerine ve idarecilere büyük görev ve sorumluluk düşer. Çünkü herhangi bir serviste yetişmiş bir elemanı işe yarıyor diye orada bırakmak doğru değildir. Bilgi, tecrübe ve yeteneklerini geliştirmek için çeşitli sürelerle ayrı ayrı servislerde çalıştırmak yöneticilere düşen en önemli görevlerdendir. Örneğin, altışar ay her serviste görgüsünü ve tecrübesini arttırdıktan ve gerektiğinde eğitim kursundan geçirdikten sonra memuru devamlı olarak belli işlerde çalıştırmak ve ihtisasa doğru yöneltmeli mümkün olabilir. (www.ikademi.com).

İş, insan yaşamında önemli bir yere sahip olan, bireye toplum için de belli bir rol, yer ve ekonomik yarar sağlayan, bireyin uyanık kaldığı sürenin büyük bir kısmını dolduran bir uğraş olarak tanımlanabilir. (Aydın ve Kutlu, 2001: 37-45; Sever, 1997; 58, Kavla, 1998: 101).

Teknolojinin sürekli ve hızlı bir şekilde gelişmesi ile günümüzde çalışma yaşamı, bireyin gerek fizyolojik, gerekse psikolojik ve sosyal yönden sağlığını olumsuz olarak etkilemektedir. Çalışanlar, iş ortamının, iş ve işlemlerin ve psiko-sosyal çevrenin streslerinden etkilenmekte, çeşitli düzeylerde bedensel ve ruhsal çaba içinde görevlerini devam ettirmektedirler (Özbayır, Dramalı, Gezer, 1999: 193-209). Bireyin işinden sağladığı doyum, hem kendi mutluluğu hem de verdiği hizmetin kalitesini yükseltme açısından önemlidir (Ersan, 1997: 75).

İş doyumunu, işe karşı kişisel bir tutum olup, çalışanların iş ve iş yaşamındaki beklentilerine ulaştıkları zaman duydukları olumlu duygusal bir durumdur (Ersan, 1997: 75). İş ortamındaki doyum, çalışanların sadece fiziksel ve zihinsel durumunu değil aynı zamanda bireysel, fizyolojik ve ruhsal durumunu da olumlu yönde etkiler. İş doyumunu; ücret, terfi olanaklarının olması, çalışma koşullarının uygunluğu, işin kendisi, iş arkadaşları yönetici ile ilişki ve bireyin işindeki beklentilerinden etkilenir. (Kavla, 1998; Ersan, 1997: 75; Uzun, 1997, 135-143; Soydanlı, Turgay, Polat, 1998: 32-40; Vural, Eroğlu, 1999: 18-24).

İşinde doyumsuzluk yaşayan birey, olumsuz duygulara yönelir. Bu olumsuz duygular ise onun bedensel, ruhsal ve sosyal sağlığını bozar. Bunun sonucunda bireyde işten uzaklaşma, işi terk etme. işe karşı kayıtsızlık sürekli işten yakınma, mesleğin geleceğine ilişkin umutsuzluk düşünceleri gibi doyumsuzluk belirtileri görülebilir (Kavla, 1998: 102, Karadağ, Sert başı, Özdemir, 2002: 8- 15) Günümüzde birey iç dış çevreden kaynaklanan birçok uyarıcıyla karşılaşmakta ve bundan olumlu ya da olumsuz etkilenmektedir (Öztürk, 2003: 138).

Maslach ve Jackson tükenmişliği fiziksel tükenme, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik hisleri olumsuz bir benlik kavramının gelişmemesi mesleğe ve genel olarak yaşama ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlara belirginleşen, fiziksel, emosyonel ve mental bir tükenme sendromu olarak tanımlanmıştır. (Çam, 1993: 78).

İşine fazlasıyla bağlı olan bireyin, aşırı stres ya da doyumsuzluk nedeniyle işten geri çekilerek, işinden soğuduğunu ifade etmiştir. (Çam, 1993: 57).

Jones'de tükenmişliğin oluşumunda, bireysel psikolojik stresten çok, hizmet verenlerle alanlar arasındaki ilişkiden doğan stresin etkili olduğunu vurgulayarak,

tükenmişliğin bireyin bireysel ve fiziksel yorgunluğunun ötesinde, iş ve mesleğine ilişkin bilişsel süreçlerdeki değişimi kapsayacak bir kavram olarak değerlendirmesi gerektiğini belirtmiştir. (Çam, 1993: 69).

Pricewaterhouse Coopers İnsan Kaynakları Hizmetleri, nitelikli ve yüksek performansa sahip çalışanlarınızı elde tutmayı sağlayan ve personel maliyetlerini arttırmayan ücret yönetimi sistemlerinin kurularak çalışanlara gösterdikleri performansa, sahip oldukları niteliklere ve becerilere uygun ücret paketleri sunulmasını sağlamaktadır. (www.pwc.com).

İş Değerleme

Ücret yönetimi sistemi başta olmak üzere, birçok farklı konuda kullanılabilen etkin ve geçerli bir araç olan iş değerlendirme, şirket içindeki işlerin (çalışanların değil) birbirleri ile kıyaslanarak, 'şirket içi' değerlere göre sıralandırılmasıdır. İşlerin belirli bir metodoloji kullanılarak kıyaslanması, derecelendirme ve ücret paketlerinin belirlenmesinde sistematik yaklaşım sağlamaktadır.

Özel Ücret Paketleri

Tüm çalışanlara veya belirli bir fonksiyon (satış, ar-ge, vb.) veya yönetim kademesine (üst düzey yöneticiler, vb.) yönelik bu gruptaki çalışanlara özel ve farklı (prim, temettü, komisyon, başarı primi, vb.) ücret paketi bileşenlerinden oluşan özel ücret paketlerinin tasarlanması ve şirkete özel hale getirilmesi amaçlanmaktadır. (www.pwc.com).

Ücret ve Yan Ödemeler Araştırması

Belirli bir sektör, lokasyon veya fonksiyon bazında belirli katılımcılara yönelik olarak hazırlanan ücret ve yan ödemeler araştırmalarıdır. 1996 yılından itibaren gerçekleştirilen ücret araştırmalarında, bugüne değin beyaz eşya, hızlı tüketim, finans sektörü gibi farklı sektörlerle yönelik araştırmalar bulunmaktadır.

Çalışan Memnuniyeti Araştırması

Organizasyonların her aşamasında farkı yaratan unsurun çalışan elemanlar olduğunun anlaşılması ve benimsenmesiyle beraber, elemanların görüşlerine değer ve önem veren firmaların oranı her geçen gün artmaktadır.

Performans Yönetimi Sisteminin Tasarlanması

Şirket ve çalışan hedeflerinin uyumlandırılarak doğru göstergeler üzerinden çalışanların değerlendirilmesi ve şirkete katma değer yaratan alanlara odaklanılmasını sağlayacak, diğer insan kaynakları sistemleri ile entegre performans yönetimi sisteminin tasarlanması amaçlanmaktadır. (Taştan, 2002: 17).

1970 sonrasında insan kaynakları yönetiminin organizasyondaki stratejik önemi alanında etkin olan bir diğer yaklaşım Harvard Üniversitesi'nde geliştirilmiştir. Bu çalışmada, insan kaynakları yönetimi politikalarının belirleyicileri ve sonuçları ortaya konulmaya çalışılmıştır. İnsan kaynakları yönetimini genel yönetim yaklaşımı içerisinde değerlendiren bu çalışma, insan kaynakları yönetimi alanında dört temel politika ayrımı belirlemiştir. Bu politikalar; iş gören etkisi, iş gören katılımı, insan kaynakları akışı, iş gören tedariki, işe yerleştirilmesi ve işten çıkarılması, ödüllendirme sistemi, teşvik, ücret ve katılım sistemleri ve çalışma sistemleri, işin organizasyonudur. (Taştan, 2002: 18).

Harvard yaklaşımına göre insan kaynakları yönetiminin bu dört politikası, organizasyonda etkin unsurlar olarak kabul edilen hissedarlar, yönetim, iş gören grupları ve işçi sendikası ile durumsal faktörler olarak adlandırılan işgücünün özellikleri, organizasyonun yönetim felsefesi ve stratejisi, işgücü piyasası, teknoloji, yasal düzenlemeler ve toplumsal değerlerden etkilenmektedir.

İnsan kaynakları yönetiminin bu dört politikası kendi arasında ve organizasyon stratejisi ile bütünleştirildiğinde ve etkin olarak kullanılabilirliğinde organizasyonel başarı sağlanabilecektir. (Taştan, 2002: 19). Dünya çapındaki örgütlerde insan kaynakları yönetimi; sorunlara ve çözümlere ortaklaşa sahip çıkma, girişimcilik, eğitimi, deneme çalışanların katılım, öneri getirmeleri, çok fonksiyonlu takımlar, yetkilendirilmiş takımlar, etkin ödül sistemleri, kazanç paylaşımları olarak görülebilir. (Yüksel, 1998: 237- 243).

3.BÖLÜM

3.1.BANKA ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMUNA İLİŞKİN ANKET

ÇALIŞMASININ SONUÇLARI

3.2 YÖNTEM

3.1.Ki-Kare Testi Analiz Sonuçları

Bir faktörün diğer bir faktöre bağlı olarak değişip değişmemesi veya bir faktör üzerine diğer bir faktörün etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla Ki-Kare testi yapılmıştır.

Anket sorularına verilen cevapların cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni durum, çocuk sayısı, çalıştığı bölüm, unvan, kurumda çalıştığı süre, toplam iş tecrübesi, bankacılık mesleğini seçme sebeplerine göre bağılıklarının araştırılması için anketteki sorular arasında Ki-Kare testi yapılmış, istatistiksel anlamda ilişkisi olanlar 12 ayrı tabloda gösterilmiştir.

Tablo 1. Sorulara Verilen Yanıtların Çalışılan Bankaya Bağımlılığının Araştırılması

Sorular	χ^2	Serbestlik derecesi	Anlam düzeyi
12	168.951	168	.465
13	145.156	156	.723
14	224.996	168	.002*
15	218.723	168	.005*
16	231.638	168	.001*
17	186.675	156	.047*
18	194.011	156	.021*
19	181.772	192	.691
20	213.464	168	.010*
21	215.678	180	.036*
22	247.104	216	.072
23	175.302	192	.801
24	258.847	168	.000*
25	275.170	216	.004*
26	194.455	168	.079
27	254.452	168	.000*
28	190.738	168	.110
29	178.276	180	.522
30	248.774	228	.165
31	213.721	192	.135
32	217.015	180	.031*

*p≤0.05

Tabloya göre, ankete yanıt verenlerin, kurum kültüründen(14), departman içi ve departmanlar arası bilgi akışı, iletişim ve paylaşımdan memnuniyet dereceleri(15);

çalışanların bilgi ve becerilerinin yaptıkları işlere uygunluğu(16); çalışma arkadaşlarının sorumluluk alabilme yeteneğinden(17), kurumdaki işbirliği ve takım ruhundan(18) kurumdaki demografik platformlardan(20), verilen sorumluluk ve yetkilendirme düzeyinden(21), verilen kişisel ve mesleki eğitim çalışmalarından(24) memnuniyet dereceleri; ücretin tatmin ediciliği(25); kurumun devamlılığına inanış(27); departman içi iş süreçlerinin oluşturulmasından duyulan memnuniyet(32) dereceleri çalışılan bankaya bağlı olarak değişmektedir. Buna göre sorulara verilen yanıtlar yönünden çalışılan bankanın önemli derecede etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Sorulara Verilen Yanıtların Cinsiyete Bağlılığının Araştırılması

Sorular	χ^2	Serbestlik derecesi	Anlam düzeyi
12	15.109	14	.371
13	20.640	13	.080
14	13.968	14	.452
15	11.659	14	.634
16	9.291	14	.812
17	10.298	13	.669
18	4.954	13	.976
19	14.406	16	.568
20	6.503	14	.952
21	10.247	15	.804
22	13.131	18	.784
23	8.062	16	.947
24	13.436	14	.493
25	14.648	18	.686
26	12.862	14	.537
27	11.070	14	.680
28	11.070	14	.680
29	13.632	15	.554
30	15.859	19	.667
31	11.462	16	.780
32	9.512	15	.849

*p≤0.05

Tablo 2'ye göre sorulara verilen yanıtlar yönünden cinsiyetin etkisi olmadığı görülmektedir.

Tablo 3. Sorulara Verilen Yanıtların Yaşa Bağlılığının Araştırılması

Sorular	χ^2	Serbestlik derecesi	Anlam düzeyi
---------	----------	---------------------	--------------

12	39.837	42	.566
13	32.726	39	.750
14	44.684	42	.360
15	29.438	42	.928
16	34.019	42	.805
17	40.127	39	.420
18	44.293	39	.258
19	56.225	48	.194
20	42.079	42	.468
21	30.979	45	.945
22	63.213	54	.183
23	77.225	48	.005*
24	43.060	42	.426
25	47.852	54	.709
26	39.464	42	.583
27	74.671	42	.001*
28	41.266	42	.503
29	47.647	45	.366
30	35.060	57	.990
31	49.406	48	.417
32	40.587	45	.659

*p≤0.05

Tablo 3'e göre, ankete yanıt verenlerin, insan kaynakları politikası (23) ve kurumun devamlılığına inanış (27); dereceleri çalışılan bankaya bağlı olarak değişmektedir. Buna göre sorulara verilen yanıtlar yönünden çalışanlarının yaşının önemli derecede etkisi olmadığı görülmektedir.

Tablo 4. Sorulara Verilen Yanıtların Öğrenim Durumuna Bağımlılığının Araştırılması

Sorular	χ^2	Serbestlik derecesi	Anlam düzeyi
---------	----------	---------------------	--------------

12	31.661	42	.877
13	34.799	39	.662
14	40.938	42	.518
15	34.056	42	.804
16	31.508	42	.882
17	32.176	39	.772
18	28.632	39	.889
19	47.046	48	.512
20	27.165	42	.963
21	34.133	45	.881
22	45.021	54	.803
23	36.160	48	.895
24	33.511	42	.822
25	59.030	54	.297
26	47.779	42	.250
27	41.423	42	.496
28	31.024	42	.894
29	51.385	45	.238
30	51.653	57	.675
31	66.636	48	.039*
32	37.828	45	.767

*p≤0.05

Tablo 4'e göre, ankete yanıt verenlerin, kurumsal adaletten memnuniyet (31) dereceleri çalışanların öğrenim durumuna bağlı olarak değişmektedir. Buna göre sorulara verilen yanıtlar yönünden çalışanlarının öğrenim durumlarının önemli derecede etkisi olmadığı görülmektedir.

Tablo 5. Sorulara Verilen Yanıtların Medeni Duruma Bağımlılığının Araştırılması

Sorular	χ^2	Serbestlik derecesi	Anlam düzeyi
12	24.101	28	.676
13	32.373	26	.181

14	90.099	28	.000*
15	34.521	28	.184
16	63.919	28	.000*
17	22.522	26	.660
18	23.210	26	.621
19	95.073	32	.000*
20	62.902	28	.000*
21	16.565	30	.977
22	100.531	36	.000*
23	113.229	32	.000*
24	36.926	28	.121
25	39.141	36	.331
26	25.157	28	.619
27	85.052	28	.000*
28	55.657	28	.001*
29	60.269	30	.001*
30	48.950	38	.110
31	47.023	32	.042*
32	66.059	30	.000*

*p≤0.05

Tablo 5'e göre, ankete yanıt verenlerin, kurum kültüründen (14), çalışanların bilgi ve becerilerinin yaptıkları işlere uygunluğundan (16); karar süreçlerini işleyişinden (19); kurumdaki demokratik platformlardan (20), işi verimli olarak yapmak için gereken kaynakların yeterliliğinden (22); insan kaynakları politikasından (23); kurumun devamlılığına inanıştan (27); kurumda çalışanların ve yöneticilerin kişisel kalitesinden (28); kurumda süreç yönetiminin açık olup çalışanı geliştirmesinden (29); kurumsal adaletten (31); departman içi iş süreçlerinin oluşturulmasından duyulan memnuniyet(32) dereceleri medeni duruma bağlı olarak değişmektedir. Buna göre sorulara verilen yanıtlar yönünden medeni durumun önemli derecede etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Sorulara Verilen Yanıtların Çocuk Sayısına Bağımlılığının Araştırılması

Sorular	χ^2	Serbestlik derecesi	Anlam düzeyi
12	35.091	42	.766
13	42.993	39	.304

14	106.099	42	.000*
15	59.507	42	.039*
16	45.650	42	.323
17	39.963	39	.427
18	40.577	39	.401
19	101.841	48	.000*
20	72.055	42	.003*
21	32.354	45	.921
22	124.041	54	.000*
23	114.803	48	.000*
24	45.219	42	.339
25	59.897	54	.270
26	30.512	42	.906
27	118.571	42	.000*
28	69.993	42	.004*
29	74.961	45	.003*
30	68.164	57	.148
31	60.797	48	.102
32	45.166	45	.465

*p≤0.05

Tablo 6'ya göre, ankete yanıt verenlerin, kurum kültüründen (14), departman içi ve departmanlararası bilgi akışı, iletişim ve paylaşımdan memnuniyet(15); karar süreçlerini işleyişinden (19); kurumdaki demokratik platformlardan (20), işi verimli olarak yapmak için gereken kaynakların yeterliliğinden (22); insan kaynakları politikasından (23); kurumun devamlılığına inanıştan (27); kurumda çalışanların ve yöneticilerin kişisel kalitesinden (28); kurumda süreç yönetiminin açık olup çalışanı geliştirmesinden (29); memnuniyet dereceleri çocuk sayısına bağlı olarak değişmektedir. Buna göre sorulara verilen yanıtlar yönünden çocuk sayısının önemli derecede etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 7. Sorulara Verilen Yanıtların Toplam Aylık Gelire Bağımlılığının Araştırılması

Sorular	χ^2	Serbestlik derecesi	Anlam düzeyi
12	48.419	42	.230
13	32.546	39	.758
14	43.998	42	.387

15	40.853	42	.521
16	45.261	42	.337
17	44.825	39	.241
18	50.420	39	.104
19	51.696	48	.332
20	40.779	42	.525
21	57.352	45	.102
22	57.352	45	.102
23	67.313	48	.034*
24	57.470	42	.056
25	71.297	54	.057
26	40.478	42	.538
27	57.985	42	.051
28	46.123	42	.306
29	48.004	45	.352
30	57.756	57	.447
31	60.774	48	.102
32	48.836	45	.322

*p≤0.05

Tablo 7'ye göre, ankete yanıt verenlerin insan kaynakları politikasından (23); memnuniyet derecesi, toplam aylık gelire bağlı olarak değişmektedir. Buna göre sorulara verilen yanıtlar yönünden toplam aylık gelirin önemli derecede etkisi olmadığı görülmektedir.

Tablo 8. Sorulara Verilen Yanıtların Çalışılan Bölüme Bağımlılığının Araştırılması

Sorular	χ^2	Serbestlik derecesi	Anlam düzeyi
12	135.319	154	.858
13	114.300	143	.963
14	163.587	154	.283
15	216.476	154	.001*

16	183.735	154	.051
17	136.123	143	.646
18	163.783	143	.113
19	193.931	176	.168
20	203.814	154	.004*
21	173.474	165	.310
22	326.879	198	.000*
23	173.675	176	.535
24	176.977	154	.099
25	214.051	198	.206
26	126.548	154	.948
27	160.302	154	.347
28	125.631	154	.954
29	139.653	165	.925
30	242.976	209	.054
31	232.481	176	.003*
32	223.796	165	.002*

*p≤0.05

Tablo 8'e göre, ankete yanıt verenlerin, departman içi ve departmanlar arası bilgi akışı, iletişim ve paylaşımdan memnuniyet dereceleri(15); kurumdaki demokratik platformlardan(20), işi verimli olarak yapmak için gereken kaynakların yeterliliğinden(22); kurumsal adaletten (31);departman içi iş süreçlerinin oluşturulmasından duyulan memnuniyet(32) dereceleri çalışılan bölüme bağlı olarak değişmektedir. Buna göre sorulara verilen yanıtlar yönünden çalışılan bölümün önemli derecede etkisi olmadığı görülmektedir.

Tablo 9. Sorulara Verilen Yanıtların Ünvana Bağımlılığının Araştırılması

Sorular	χ^2	Serbestlik derecesi	Anlam düzeyi
12	144.016	140	.391
13	93.086	130	.994
14	97.102	140	.998
15	224.548	140	.000*
16	176.588	140	.020*

17	171.890	130	.008*
18	174.193	130	.006*
19	195.331	160	.030*
20	132.565	140	.660
21	105.572	150	.998
22	276.353	180	.000*
23	150.943	160	.684
24	121.001	140	.875
25	148.551	180	.958
26	90.319	140	1.000
27	99.333	140	.996
28	129.073	140	.736
29	119.758	150	.967
30	186.247	190	.563
31	144.437	160	.806
32	143.070	150	.643

*p≤0.05

Tablo 9'a göre, departman içi ve departmanlar arası bilgi akışı, iletişim ve paylaşımdan memnuniyet dereceleri(15); çalışanların bilgi ve becerilerinin yaptıkları işlere uygunluğu(16); çalışma arkadaşlarının sorumluluk alabilme yeteneğinden(17), kurumdaki işbirliği ve takım ruhundan(18); karar süreçlerinin işleyişinden(19); işi verimli olarak yapmak için gereken kaynakların yeterliliğinden(22); dereceleri ünvana bağlı olarak değişmektedir. Buna göre sorulara verilen yanıtlar yönünden ünvanın önemli derecede etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 10. Sorulara Verilen Yanıtların Kurumda Çalışılan Süreye Bağımlılığının Araştırılması

Sorular	χ^2	Serbestlik derecesi	Anlam düzeyi
12	555.961	490	.021
13	421.862	468	.938
14	475.307	504	.816
15	621.564	504	.000*
16	501.744	504	.520

17	475.162	468	.399
18	515.599	468	.063
19	537.497	576	.873
20	477.072	504	.800
21	478.533	540	.973
22	601.625	648	.903
23	620.878	576	.095
24	500.575	504	.535
25	590.651	648	.948
26	404.758	504	1.000
27	716.369	504	.000*
28	445.562	504	.971
29	608.343	540	.022*
30	623.858	684	.951
31	547.974	576	.794
32	519.746	525	.556

*p≤0.05

Tablo 10' a göre, departman içi ve departmanlar arası bilgi akışı, iletişim ve paylaşımdan memnuniyet (15); kurumun devamlılığına inanış (27); kurumda süreç yönetiminin açık olup çalışanı geliştirme(29); derecelerinin kurumda çalışılan süreye bağlı olarak değişmektedir. Buna göre sorulara verilen yanıtlar yönünden kurumda çalışılan sürenin önemli derecede etkisi olmadığı görülmektedir.

Tablo 11. Sorulara Verilen Yanıtların Toplam İş Tecrübesine Bağımlılığının Araştırılması

Sorular	χ^2	Serbestlik derecesi	Anlam düzeyi
12	433.806	518	.997
13	476.966	481	.543
14	469.287	518	.939
15	542.173	518	.224
16	478.581	518	.892
17	408.560	481	.993

18	448.112	481	.856
19	616.063	592	.239
20	518.713	518	.483
21	537.822	555	.692
22	679.742	666	.347
23	583.503	576	.405
24	496.478	518	.745
25	742.355	666	.021*
26	467.362	518	.946
27	489.341	518	.812
28	546.734	518	.185
29	588.561	555	.157
30	625.004	703	.984
31	557.920	592	.839
32	498.800	540	.897

*p≤0.05

Tablo 11'e göre, ankete yanıt verenlerin, ücretlerinin ülke koşulları ve sektör genel ortalamalarına göre tatmin edici olup olmaması (25); toplam iş tecrübesine bağlı olarak değişmektedir. Buna göre sorulara verilen yanıtlar yönünden çalışanlarının toplam iş tecrübesinin önemli derecede etkisi olmadığı görülmektedir.

Tablo 12. Sorulara Verilen Yanıtların Bankacılık Mesleğini Seçme Sebebine Göre Bağımlılığın Araştırılması

Sorular	χ^2	Serbestlik derecesi	Anlam düzeyi
12	608.181	490	.000*
13	597.726	455	.000*
14	550.739	420	.000*
15	623.419	420	.000*
16	536.417	490	.072
17	470.004	455	.304
18	580.311	455	.000*
19	476.059	455	.239

20	571.145	420	.000*
21	349.300	420	.995
22	535.676	560	.764
23	731.935	525	.000*
24	571.954	455	.000*
25	624.965	595	.191
26	633.448	455	.000*
27	391.869	340	.027*
28	363.118	385	.782
29	450.851	490	.897
30	619.404	595	.237
31	651.845	525	.000*
32	680.114	490	.000*

*p≤0.05

Tablo 12'ye göre, ankete yanıt verenlerin kurumdaki yöneticiler, çalışanlar, hissedarlar , paydaşlar arasında ortak hedefler oluşturulmasından ve bu hedeflerin herkese duyurulmasından (12); kurumun küresel firma olmak yolunda vizyonundan, çalışmalarından ve hiyerarşik yapısından (13); ankete yanıt verenlerin, kurum kültüründen(14), departman içi ve departmanlar arası bilgi akışı, iletişim ve paylaşımdan memnuniyet dereceleri (15); kurumdaki işbirliği ve takım ruhundan (18); kurumdaki demokratik platformlardan (20), insan kaynakları politikasından (23); verilen kişisel ve mesleki eğitim çalışmalarından (24); çalışılan koşulların fiziki koşullarından (26); kurumun devamlılığına inanıştan (27); kurumsal adaletten (31); departman içi iş süreçlerinin oluşturulmasından (32); duyulan memnuniyet dereceleri bankacılık mesleğini seçme sebebine bağlı olarak değişmektedir.

Buna göre sorulara verilen yanıtlar yönünden bankacılık mesleğini seçme sebebinin önemli derecede etkisi olduğu görülmektedir.

3.2. T Testi Analiz Sonuçları

İki grup arasında fark olup olmadığını karşılaştırmak amacıyla t testi yapılmıştır. Cinsiyete göre ankette yer alan sorulara verilen cevaplarda fark olup olmadığı araştırılmıştır. İstatistiksel anlamda fark olanlar ve elde edilen veriler aşağıdaki tabloda özetlenmektedir.

Tablo 13. Cinsiyete Göre Farklılığın Araştırılması

Sorular	t değeri	df	Anlam Düzeyi
6	-.870	125.885	.386

7	2.912	130.572	.004*
8	-1.337	126.907	.183
11	-.847	117	.399
12	3.169	123.184	.002*
13	2.186	126.598	.031*
14	2.002	144	.047*
15	.903	143	.368
16	.807	143	.421
17	.934	143	.352
18	.362	144	.718
19	-.339	143	.735
20	.139	143	.890
21	.143	144	.887
22	.814	143	.417
23	.816	142	.416
24	-.501	144	.617
25	.265	144	.792
26	-1.287	144	.200
27	2.332	116.421	.021*
28	-.186	141	.853
29	.558	141	.578
30	-.213	142	.832
31	.263	141	.793
32	.496	141	.621

*p≤0.05

Tabloya göre ankete katılanların cinsiyetleri ile anket sorularına verilen cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan t testi sonucunda; bölüm(7), kurumda yöneticiler, çalışanlar, hissedarlar, paydaşlar arasında, ortak hedefler oluşturulmasından ve bu hedeflerin herkese duyurulmasından duyulan memnuniyet derecesi(12), kurumun vizyonu, çalışmaları ve hiyerarşik yapısından duyulan memnuniyet derecesi(13), kurum kültüründen memnuniyet(14) ve kurumun devamlılığına inanış(27) ile çalışanların cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna rağmen diğer sorularda anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir. Ayrıca verilen yanıtlara göre; ortak hedefler oluşturulmasından ve bu hedeflerin herkese duyurulmasından duyulan memnuniyet derecesi, kurumun vizyonu, çalışmaları ve hiyerarşik yapısından

duyulan memnuniyet derecesi, kurum kültüründen memnuniyet derecesi ve kurumun devamlılığına inanış, erkeklere oranla kadınlarda daha fazladır.

3.3. Varyans Analizi Sonuçları

İkiden fazla grup arasında tek bir faktörün etkisini dikkate alarak fark olup olmadığını belirlemek amacıyla basit varyans analizi uygulanır. Gruplar arasında fark varsa hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için Turkey, Scheffe ve Duncan testlerinden yararlanılır.(Gavcar, 2001: 223).

İkiden fazla grup arasında fark olup olmadığını belirlemek için basit varyans analizi yöntemi kullanılmıştır. Varyans analizi banka çalışanlarının memnuniyet derecesinin belirlenmesi için cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni durum, çocuk sayısı, gelir, çalışılan bölüm, unvan, kurumda çalışılan süre, toplam iş tecrübesi, mesleği seçme sebebi faktörleri sorularına verilen yanıtlar verileri oluşturmaktadır. Gruplar arasındaki farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını bulmak için Duncan testinden yararlanılmıştır. Varyans analizi uygulanan gruplar ile anket soruları karşılaştırılıp sadece istatistiksel anlamda aralarında fark olanlar dikkate alınıp yorumlanmıştır. (Gavcar, 2001: 223).

Tablo 14. Bankaya Göre Farklılığın Araştırılması

Sorular	F değeri	Anlam Düzeyi
22	1.040	.417
23	1.330	.209
12	1.713	.071
24	3.789	.000*
13	2.808	.002*
25	5.346	.000*
14	3.362	.000*
26	2.335	.010*
15	3.276	.000*
27	5.169	.000*
16	1.875	.043*
28	1.991	.030*
17	1.451	.151
29	2.167	.017*
18	2.270	.012*
30	1.886	.042*
19	2.159	.017*
31	1.958	.033*
20	2.462	.006*
32	2.347	.009*
21	2.115	.020*

*p≤0.05

Çalışılan banka ve kurumun küresel firma olmak yolunda vizyonundan, çalışmalarından ve hiyerarşik yapısı(13); ankete yanıt verenlerin, kurum kültürü(14), departman içi ve departmanlar arası bilgi akışı, iletişim ve paylaşımdan memnuniyet dereceleri(15); çalışanların bilgi ve becerilerinin yaptıkları işlere uygunluğu(16); çalışma arkadaşlarının sorumluluk alabilme yeteneği(17); kurumdaki işbirliği ve takım ruhu(18); karar süreçlerinin işleyişi(19); kurumdaki demokratik platformlar(20), işleri yürütebilmek için verilen sorumluluk ve yetkilendirme düzeyi(21); verilen kişisel ve mesleki eğitim çalışmaları(24); ücretlerin ülke koşulları ve sektör genel ortalamalarına göre tatmin edici olup olmaması(25); çalışılan mekanın fiziki koşulları (26); kurumun devamlılığına inancı(27); kurumda çalışanların ve yöneticilerin kişisel kalitesinden memnuniyet (28); kurumda süreç yönetiminin açık olup çalışanı geliştirmesi(29); yapılan iş başarılığında bu süreçlere yansıyor somut olarak ortaya çıkarılması (30); kurumsal adalet(31); departman içi iş süreçlerinin oluşturulması(32); arasında fark vardır. Fark Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan kaynaklanmaktadır.

Tablo 15. Yaşa Göre Farklılığın Araştırılması

Sorular	F değeri	Anlam Düzeyi
12	.616	.606
13	.665	.575
14	1.833	.144

15	.473	.702
16	.360	.782
17	.374	.772
18	.771	.512
19	.869	.459
20	1.546	.205
21	.382	.766
22	1.417	.240
23	1.308	.274
24	.815	.487
25	.465	.707
26	.754	.522
27	4.800	.003*
28	.372	.773
29	.879	.454
30	.451	.717
31	.608	.611
32	.127	.944

* $p \leq 0.05$

Çalışanların yaşı ve iş doyumunu arasında fark vardır. Fark Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan kaynaklanmaktadır.

Tablo 16. Öğrenim Durumuna Göre Farklılığın Araştırılması

Sorular	F değeri	Anlam Düzeyi
12	.832	.478
13	1.575	.198
14	1.083	.358
15	.393	.759
16	.936	.425
17	.075	.973
18	.274	.844
19	1.402	.245
20	1.292	.280
21	1.336	.265
22	.713	.546
23	1.750	.160

24	2.545	.059
25	2.961	.034*
26	3.379	.020*
27	4.373	.006*
28	.181	.909
29	2.208	.090
30	4.702	.004*
31	3.831	.011*
32	1.728	.164

*p≤0.05

Öğrenim durumu ve iş doyumunu arasında fark vardır. Fark Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan kaynaklanmaktadır.

Tablo 17. Medeni Duruma Göre Farklılığın Araştırılması

Sorular	F değeri	Anlam Düzeyi
12	.121	.887
13	3.370	.037*
14	4.288	.016*
15	1.964	.144
16	.959	.386
17	1.390	.252
18	1.170	.313
19	2.496	.086
20	2.876	.060
21	.564	.570
22	1.121	.329
23	2.402	.094

24	2.867	.060
25	1.064	.348
26	1.042	.355
27	3.506	.033
28	2.179	.117
29	2.636	.075
30	2.470	.088
31	1.432	.242
32	2.468	.088

*p<0.05

Medeni durum ve iş doyumunu arasında fark vardır. Fark Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan kaynaklanmaktadır.

Tablo 18. Çocuk Sayısına Göre Farklılığın Araştırılması

Sorular	F değeri	Anlam Düzeyi
12	1.459	.229
13	5.417	.001*
14	6.047	.001*
15	2.126	.100
16	2.832	.041*
17	2.638	.052
18	1.077	.361
19	1.265	.289
20	3.837	.011*
21	.231	.875
22	.544	.653
23	2.568	.057

24	2.205	.090
25	1.849	.141
26	.670	.572
27	4.365	.006*
28	1.972	.121
29	2.794	.043*
30	1.806	.149
31	2.284	.082
32	1.859	.139

*p<0.05

Çocuk sayısı ve iş doyumunu arasında fark vardır. Fark Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan kaynaklanmaktadır.

Tablo 19. Toplam Aylık Gelire Göre Farklılığın Araştırılması

Sorular	F değeri	Anlam Düzeyi
12	1.993	.118
13	.290	.832
14	.756	.521
15	.753	.522
16	2.672	.050*
17	1.737	.162
18	1.733	.163
19	.324	.808
20	.895	.445
21	1.409	.243
22	.958	.415
23	.437	.727

24	.291	.832
25	2.763	.044*
26	2.218	.089
27	.259	.855
28	.882	.452
29	.946	.420
30	.934	.426
31	.814	.488
32	.842	.473

*p≤0.05

Toplam aylık gelir ve iş doyumu arasında fark vardır. Fark Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan kaynaklanmaktadır.

Tablo 20. Çalışılan Bölüme Göre Farklılığın Araştırılması

Sorular	F değeri	Anlam Düzeyi
12	1.104	.363
13	1.012	.439
14	1.035	.419
15	.952	.494
16	1.306	.228
17	1.033	.421
18	1.304	.229
19	.691	.745
20	1.460	.154
21	1.160	.321
22	9.832	.000*
23	.521	.886

24	.352	.971
25	.980	.468
26	1.452	.157
27	1.014	.437
28	1.036	.419
29	1.006	.445
30	1.279	.243
31	1.400	.180
32	1.290	.237

*p≤0.05

Çalışılan bölüm ve iş doyumu arasında fark vardır. Fark Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan kaynaklanmaktadır.

Tablo 21. Unvana Göre Farklılığın Araştırılması

Sorular	F değeri	Anlam Düzeyi
12	2.023	.036*
13	1.300	.237
14	.777	.651
15	1.512	.142
16	2.155	.024*
17	1.806	.065
18	1.841	.059
19	1.121	.351
20	1.001	.446
21	1.317	.228
22	186.615	.000*

23	1.170	.316
24	1.171	.316
25	1.191	.302
26	1.793	.067
27	.796	.633
28	1.125	.348
29	1.216	.287
30	1.825	.062
31	1.805	.066
32	1.592	.115

*p≤0.05

Çalışanların unvanı ve iş doyumunu arasında fark vardır. Fark Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan kaynaklanmaktadır.

Tablo 22. Bankacılık Mesleğini Seçme Sebebine Göre Farklılığın Araştırılması

Sorular	F değeri	Anlam Düzeyi
12	1.142	.307
13	1.958	.007*
14	1.905	.009*
15	1.828	.013*
16	1.509	.065
17	1.681	.028*
18	1.588	.045*
19	1.198	.249
20	1.381	.117
21	.937	.575

22	.276	1.000
23	1.945	.007*
24	1.900	.009*
25	1.111	.342
26	1.618	.039*
27	.859	.684
28	1.152	.296
29	1.399	.108
30	1.675	.029*
31	1.110	.343
32	1.418	.100

*p≤0.05

Bankacılık mesleğini seçme sebebi ve iş doyumunu arasında fark vardır. Bu fark Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan kaynaklanmaktadır.

4.BÖLÜM

4.1.SONUÇ

Ankete verilen yanıtlar yönünden; çalışılan bankanın etkisi olduğu,cinsiyetin etkisi olmadığı,öğrenim durumlarının etkisi olmadığı,medeni durumun etkisi olduğu, çocuk sayısının etkisi olduğu, toplam aylık gelirin etkisi olmadığı,çalışılan bölümün etkisi olmadığı,unvanın etkisi olduğu,kurumda çalışılan sürenin etkisi olmadığı, toplam iş tecrübesinin etkisinin olmadığı,bankacılık mesleğini seçme sebebinin ise etkisi olduğu ortaya sonucuna varılmıştır.

Ortak hedefler oluşturulmasından ve bu hedeflerin herkese duyurulmasından, kurumun vizyonu, çalışmaları ve hiyerarşik yapısı, kurum kültüründen (çalışılan kurumun geçmişi, personelin kuruma bakış açısı, işleyiş tarzı) memnuniyet derecesi ve kurumun devamlılığına inanış, erkeklere oranla kadınlarda daha fazladır.

Bankaya göre farklılık: Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan,

Yaşa göre farklılık: Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan,

Öğrenim durumuna göre farklılık: Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan,

Medeni duruma göre farklılık: Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan,

Çocuk sayısına göre farklılık: Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan,

Toplam aylık gelire göre farklılık: Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan,

Çalışılan bölüme göre farklılık: Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan,

Unvana göre farklılık: Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan,

Bankacılık mesleğini seçme sebebine göre farklılık: Vakıfbank, Şekerbank, Ing Bank, Yapı Kredi Bankası ve Halk Bankası'ndan kaynaklanmaktadır.

Araştırma sonuçları doğrultusunda, Kamu ve Özel Bankalar arasında iş doyumu açısından fark olmadığı görülmüştür.

İş Bank ve Finans Bank ankete katılmak istememiştir.

Ankette ismi geçen Koç Bank Yapı Kredi 2 , Oyak Bank Ing Bank, DışBank ise Fortis Bank olarak isim değiştirmiştir.

Anakütle sayısı 82'dir, anketi 82 bankacı cevaplamıştır.

Güvenilirlik derecesi % 72 olarak bulunmuştur.

4.2.ÖNERİLER

Günümüz bankacılığı sürekli bir değişim sürecinden geçiyor. Bir tarafta gelişen ve ucuzlayan teknoloji sayesinde finansal aracı olmanın yöntemleri, küresel rekabetin içerisinde deviniyor. Pazarlama hem bankaların müşteri ihtiyaçlarını karşılamada, hem de hedeflenen kârı elde etmede önemli bir role sahiptir. Tüm

dünyada bankacılık alanında hızla gelişen teknoloji, ülkemiz bankalarını da etkilemiştir. Günümüz bankacılığı, elektronik bankacılık adını almıştır. Özellikle 1980' li yıllardan itibaren bankalarımız çok hızlı bir gelişim süreci içerisine girmiştir. Birkaç yıl öncesine kadar bankaların sadece kendi bünyelerinde kullanmış oldukları teknoloji ürünleri, özellikle ülkemizdeki iletişim hatlarının yenilenmesi ve rekabetin artması sonucunda ülke sınırları dışına çıkmıştır. Bankalarımızın büyük bir bölümünün alt yapısı ve otomasyon çalışmaları tamamlanmıştır.

Bankacılık alanında ortaya çıkan teknolojik yenilikler, özellikle bankalar tarafından sunulan hizmetlere ve hizmetlerin müşterilere ulaştırılmasını sağlayan dağıtım kanallarına önemli etkilerde bulunmuştur. Teknolojik gelişmeler hem yeni hem de kaliteli ürünlerin doğmasına neden olmuştur. Tüm bu gelişmeler bankaların pazarlama faaliyetlerine gereken önemi vermelerini zorunlu hale getirmiştir. Bankalar pazarlama faaliyetlerini, müşterilere en kaliteli hizmet sunma yönünde yoğunlaştırmıştır.

Bankalar aşırı bir rekabetin yaşandığı günümüzde rakiplerine üstünlük sağlamak için çeşitli ve kaliteli hizmet sunma yarışına girmişlerdir. Bunun içinde teknolojik gelişmelerden yararlanmaktadırlar.

Bankalar müşteriye kazanmak ve devamlı müşteri haline getirmek için kaliteli, hızlı, daha az maliyetli hizmet sunmak zorundadırlar. Bilgi işlem, otomasyon teknolojisinin gelişimi ile birlikte çok yakın bir gelecekte banka şubeleri birer finans markete dönüşecek ve müşteriler sadece kendileri için hazırlanmış finans paketlerini satın almak için banka şubelerine gideceklerdir. Banka personeline ise bu süreçte önemli rol düşmektedir. Artan rekabetçi piyasa şartlarında müşteri kazanmak ve var olan müşteriye elde tutmayı hedefleyen bankalar personeline önemli yatırımlar yapmakta kaynaklarının önemli kısmını ise iç müşterisine yani personelinin eğitim harcamalarına ayırmaktadır.

Kriz ortamıyla birlikte içinde bulunduğumuz dönemde daha temkinli adımlar atılmalı, personel motivasyonu ise en yüksek düzeyde tutulmalıdır. Yöneticiler iş görenlerinin davranışlarını iyi anlayabilir, empati kurabilirlerse sahip oldukları insan kaynaklarını, insan sermayesini en iyi şekilde yönetebilirler. Çalışanların işlerinden memnun olup olmadıklarını veya işleri hakkında neler hissettiklerini bilmek yönetici açısından çok önemlidir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

Anonim.,100 Soruda Türkiye’de Bankacılık,1989, Gerçek Yayınevi, İstanbul.

Abaç, S.,1987:23,Türkiye’de Bankalar ve Bankacılık Sistemi, İBAR, İstanbul.

Akgüç, Ö.1974, Cumhuriyet Dönemi’nde Bankacılık Alanında Kurumsal Gelişmeler, Banka ve Ekonomik Yorumlar, Ahmet Sait Matbaası, İstanbul.

Akgül, A.,Çevik O.,2003; İstatistiksel Analiz Teknikleri, SPSS’ te İşletme Yönetimi Uygulamaları, Emek Ofset, 1.Baskı, Ankara.

Arslan, Y. 1982, Cumhuriyet Döneminde Türk Banka Sistemi 1923-1981, Der Yayınevi, İstanbul.

Arthur Andersen Ltd., 1999, 2000’e Doğru İnsan Kaynakları Araştırması, Doğan Ofset Yayıncılık ve Matbaacılık A.Ş., İstanbul.

Artun, T. 1983, İşlevi, Gelişimi, Özellikleri ve Sorunlarıyla Türkiye’de Bankacılık, Tekin Yayınevi, İstanbul.

Berk, N. 1998, Avrupa Topluluğuna Tam Üyelik Açısından Türk Bankacılık Sisteminin Uyum Gereksinimleri, 2. Baskı, İstanbul.

Blegen, M.A.; 1993; 36-40, Nurses' Job Satisfaction: A Meta-Analysis of Related Variables; Nursing Research, March April .

Can, H. Akgün, A. Kavuncubaşı, Ş., 2001;1-43, Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi, Siyasal Kitapevi, 4.Baskı, Ankara.

Choyce, M.Q. Maitra A.K.; 1996; 13 : 280-282, Satisfaction with the Accident and Emergency Department - A Postal Survey to General Practitioners' Views; J. Accid. Emerg. Med.

Çolak, N.İ. 2003; 309, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ve ABD Örneği,Seçkin Yayınları, Ocak.

Çoroğlu, C. 2003; 101-109, İş Dünyasında Geleceğin Yönetimi, Alfa Yayınları, 1. Baskı, İstanbul .

Erdoğan, N. ,2002, Dünya ve Türkiye'de Finansal Krizler, Türk Bankacılık Sektöründe Yeniden Yapılandırma Uygulamaları-Kamu Bankaları Deneyimi, Yaklaşım Yayınları, Haziran.

Ertürk,M.1998;53,İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş. 2.Baskı, İstanbul.

Eyüpgiller, S. 1988:26. Banka İşletmeciliği Bilgisi BTH Enstitüsü, Ankara.

Gavcar, E., İstatistik Yöntemler 1, 2001; Muğla Üniversitesi Basımevi, 1. Basım, Şubat, Muğla.

Gökdere, A. 2004; 262, Bankacılar İçin Ekonomi Bilgisi.

Graham, H.T. , Bennet, R. Human Resources Management, 1992; 157, 7.th. Ed., Pitman Publishing, London.

Hackman JR, Oldham GR. Development of the job diagnostic survey. J Appl Psychol 1975; 60:159-70.

İşletmelerde Uygulamalı İstatistik, 2000;İşletme, İktisat, Muhasebe Dizisi, Alfa Yayınları.

- İlhan, E.1991, İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Değerleme Teknikleri, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları, No 28, İstanbul.
- Karen L, Human Resources Management, 1995 :73-74, Rhetorics and Realities , Macmillan Press Ltd., Hampshire.
- Karluk, R. 1996, Türkiye Ekonomisi, Beta Yayınevi, İstanbul.
- Kazgan, H.,Ataç, T.,Tekin O.,Koraltürk M.,Soyak, A.,Eroğlu, N.,Kaban, Z., 1999:271-295; Osmanlı'da Günümüze Türk Finans Tarihi, İMKB, 1.Cilt, İstanbul.
- Kazgan, H.,Urfalıoğlu, N., 1997; Osmanlı'dan Cumhuriyet'e Türk Bankacılık Tarihi, Creative Yayıncılık.
- Kepenek, Y.,Yentürk, N. 1995, Türkiye Ekonomisi, 7. Baskı, Remzi Kitapevi, İstanbul.
- Kılıçbay, Ahmet. 1992, Türkiye Ekonomisi, Modeller, Politikalar, Stratejiler, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara.
- Legge, K. , 1996, 47-61.; 157-171, Human Resources Management - Rhetorics and Realities, Macmillan Press Ltd., Hampshire, 1995; Olive Lundy, Alan Cowling, Strategic Human Resources Management, Routledge, London.
- Öcal, T., Çolak, Ö.Togay. S. Eser, K. 1997;35-53, Para Banka Teori ve Politika, 1997; Gazi Kitapevi,1. Baskı, Ankara.
- Örücü, E. Köseoğlu M.A. 2003; 3-17, İşletmelerde İş gören Performansını Değerlendirme, Gazi Kitapevi , Ankara.
- Öztürk, M., 2003:281-293; Fonksiyonları Açısından İşletme ve Yönetim, Papatya Yayıncılık, 1.Baskı, İstanbul.
- Parasız, İ., 2000, Para Banka ve Finansal Piyasalar, Ezgi Kitapevi Yayınları, 7.Baskı, İstanbul.
- Parasız, K.Türkiye Ekonomisi, 2004; Beta Yayın, İstanbul.
- Şahin, H. 2000, Türkiye Ekonomisi, (Tarihsel Gelişimi-Bugünkü Durumu), Ezgi Kitapevi Yayınları, 6. Baskı, Bursa.
- Şendoğdu, A. Bankacılığa Giriş, 2005; Nobel Kitapevi Yayınları, 1.Baskı.
- Sungur, T. , 1988:1,2. Banka Tekniği İşletmeleri BTHA Enstitüsü 2. Baskı, Ankara.
- Takan, M., Bankacılık Teori, Uygulama ve Yönetim, 2002; Nobel Yayınevi, Kasım, Ankara.
- Toprak, M. 1996, Türk Ekonomisinde Yapısal Dönüşümler 1980-1995, Ankara.

- Tortop, N.İspir E. Aykaç, B. , 1993: 1- 25, Yönetim Bilimi, Yargı Yayınları, 1.Baskı, Ankara.
- Weiss, D.H., Başarılı Ekip Oluşturma, 1993; 145-153, Rota Yayınları, Kişisel Gelişim ve Yönetim Dizisi 4, İstanbul.
- Yalçın, S. Personel Yönetimi, İşletme İktisadı Enstitüsü. Yayın No: 80, 1998, İstanbul, 1985, İnsan Kaynakları Yönetimi, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No: 278, İstanbul.
- Yazgan, T., Türkiye’de Bankacılık, Reklam Yayınları, No:3, İstanbul.
- Yazıcıoğlu, Y. , Erdoğan S.2004, S.P.S.S. Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri , Detay Yayıncılık, 1.Baskı, Ankara.
- Yıldız, G. 1998, İşletmelerde İş gören Yönetimi, İ.T.Ü. Sakarya Mühendislik Fakültesi Yayınları, Sakarya.
- Yüksel, Ö, İnsan Kaynakları Yönetimi, 1998: 209-24, Gazi Kitapevi, 2.Baskı Ankara.

Dergiler

- Anonim, 2000 Yılında Türkiye Ekonomisi ve Türk Bankacılık Sistemi, 2001, s.s.53. Bankacılar Dergisi, Sayı: 37, s.s.28, Haziran.
- Akçakoca, E. 2001, Bankacılık Sektörü , İktisat Dergisi, Sayı: 413, s.s.42, Kasım.
- Akgüç, Ö. ve Kozanoğlu, H. 2001, Türkiye’de Bankacılık Sektörü, İktisat Dergisi, Sayı: 417, s.s.84, Eylül.
- Alparslan, M. 2000, Bankacılık Sistemlerinde Düzenleyici Rejim ve Temel İlkeleri, Bankacılar Dergisi, Sayı: 43, s.s.62, Eylül.
- Bakan, S. 2001, Osmanlı’dan Günümüze Türk Bankacılık Kesimi, İktisat Dergisi, Sayı: 417, s.s.32, Eylül.
- Benli, A. ve Sönmezler, G. 2002, Türk Bankacılık Sistemi ve Kriz, İktisat, İşletme ve Finans Dergisi.
- İktisat, İşletme ve Finans Dergisi, Yıl: 17, Sayı: 196, s.s.21, Temmuz.
- Karabulut, G. 2003, Türk Bankacılık Sisteminde Yeniden Yapılanma, İktisat Dergisi, Sayı: 417, s.s.54, Mart.

Kesbiç, C. Y. ve Şimşek, H. 2001, Türk Bankacılık Sektörünün Yapısı ve Avrupa Birliği Bankacılık Sektörüyle Uyumlaşma Süreci, DEÜ. İİBF. Dergisi,

Cilt: 16 Sayı:1. s.s.72.

Keskin, E. 2000, 1999 Yılında Türk Bankacılık Sistemindeki Gelişmeler, Bankacılar Dergisi, Sayı: 33, s.s.49, Haziran.

Türkiye Ekonomisi ve Türk Bankacılık Sistemi, 2002, TBB'nin Değerlendirme ve Önerileri, Bankacılar Dergisi, Sayı: 43, s.s.73, Aralık.

Uyargil, C.1994, İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları, No 262, s.s.98.

Yazıcı, Z. ,2000, 1900-1923 Dönemi: Osmanlı'dan Cumhuriyet'e Uzman Gözüyle Bankacılık, Yıl: 7, Sayı: 30, s.s.81, Şubat.

Tezler

Aksayan, S. 1990; Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu Etkenlerinin İrdelenmesi; İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

Aslan H., Alpaslan Z.N., Aslan Ö., Ünal M.; 1996; Hemşirelerde Tükenme, İş Doyumu ve Ruhsal Belirtiler; Nöropsikiyatri Arşivi.

Çakmak, A.K.2007; Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Derecesinin Belirlenmesi Muğla İli Örneği, Muğla Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi , Haziran.

Çolak, Ö.F.ve Altan, Ş. 2002, Toplam Etkinlik Ölçümü: Türkiye'deki Özel ve Kamu Bankaları İçin Bir Uygulama, Muğla.

Musal, B. Elçi Ö.Ç., Ergin S. 1995; Uzman Hekimlerde Mesleki Doyum; Toplum ve Hekim; Temmuz-Ağustos.

Güler M. Endüstri İşçilerinin İş Doyumu ve İş Verimine Depresyon, Kaygı ve Bazı Değişkenlerin Etkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi,1990, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, PDR Anabilim Dalı, Ankara

Araştırma Yayınları

90'lı Yıllarda Türk Bankacılığının Gündemindeki Konular ve Öneriler, 1998, Sempozyum, TBB Yayınları, No: 161.

Ada, Z. 1992, Türk Bankacılık Sisteminin Yapısı, 1990, 3. İzmir İktisat Kongresi, TC. Başbakanlık, DPT, Ankara.

Ercan, 2001, Krizden Krize Türkiye: 2000 Kasım ve 2001 Şubat Krizleri, Nisan, Ankara.

Erdönmez, P. A. 2001, Sistemik Banka Yeniden Yapılandırmasına Teorik Yaklaşım, TBB, Bankacılık ve Araştırma Grubu, Haziran.

Anketler

Çalışan Memnuniyetini Değerlendirme Anketi, Sema Aydemir, Bursa Sağlık Müdürlüğü Kalite Birimi Sorumlusu.

Mehmet Cemil Özden, Personel Memnuniyeti Anketleri .

İnternet Kaynaklar

http://www.arge.com/default.aspx?clt=1&mnID=43&pgID=1124&_mf=61&_ms=63
(erişim tarihi:12/06/2007)

<http://www.bartinmesem.k12.tr/web/strateji-plani-11.html>(erişim tarihi:01/06/2007)

<http://www.bilgipasaji.com/forum/muhasebe-ekonomi-finans-borsa-turkiyede-ve-dunyada-bankacilik>(erişim tarihi:13/07/2007)

<http://www.bsm.gov.tr/kalite/makale.asp?sira=4>(erişim tarihi:22/09/2007)
http://www.capital.com.tr/haber.aspx?HBR_KOD=3711(erişim tarihi:08/05/2007)
<http://www.danismend.com/konular/insan kaynakları>(erişim tarihi:03/06/2007)
http://www.egitimatolyesi.com/calisan_memnuniyeti_motivasyonu.asp(erişim tarihi:05/07/2007)
http://www.geocities.com/sinoptky/calisan_memnuniyeti.htm(erişim tarihi:08/11/2007)
<http://www.ikademi.com/stratejik-insan-kaynaklari-yonetimi/676-ic-musteri-sadakat-programlari.html> (erişim tarihi:12/01/2008)
<http://www.ikportal.com/hizmetlerimiz-odullendirmevesirkettetutma.asp>(erişim tarihi:09/04/2008)
http://www.insanbilim.com.tr/hizmetler_olcme_sm1.htm(erişim tarihi:09/04/2008)
<http://www.insankaynaklari.gokceada.com/insank.html>(erişim tarihi:22/10/2008)

http://www.isguc.org/avc=arc_view.phpoex(erişim tarihi:08/06/2007)
http://www.personelmemnuniyeti_anketi.pdf(erişim tarihi:18/10/2008)
<http://www.kuter-tr.com/index.php?s=urungoster&id=82009>(erişim tarihi:12/06/2008)
<http://www.malihaber.com/modules.php?name=Encyclopedia&op=content&tid=215>(erişim tarihi:11/01/2009)
<http://www.motivasyon.org/index.php?act=ims>(erişim tarihi:22/06/2007)
<http://www.mu.edu.tr>(erişim tarihi:10/11/2007)
<http://www.pharosdanismanlik.com/kkultur.html> (erişim tarihi:08/07/2007)
http://www.plusvalue.net/Calisan_Memnuniyeti/?&step=1(erişim tarihi:09/09/2008)
<http://www.pwc.com/extweb/service.nsf/docid/7feb98699f1a6ceb8025712500584b35-41k>(erişim tarihi:03/12/2007)
<http://www.stratejika.com/hizmetlerimiz/CMA.asp>(erişim tarihi:03/01/2009)
<http://www.tabularasa.com.tr/arac5.html>(erişim tarihi:09/04/2008)
<http://www.tmsf.gov.tr/html>(erişim tarihi:09/12/2009)
http://www.ydk.gov.tr/sayi_3_2.htm(erişim tarihi:22/10/2008)
<http://www.slideshare.net/selamen/ulusalbankac3051305ktanleviathanbankac3051305287a-80k> (erişim tarihi:12/12/2008)

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : ELÇİN TAŞBAŞ

Doğum Yeri : DADAY

Doğum Yılı :1983

Medeni Hali : EVLİ

EĞİTİM VE AKADEMİK BİLGİLER

Lise 1993-2000 : ACIPAYAM ANADOLU LİSESİ

Lisans 2000-2004 : MUĞLA ÜNİVERSİTESİ

Yabancı Dil : İNGİLİZCE

MESLEKİ BİLGİLER

2004-2006 :ÖZYER GRUP

2006-.. :GARANTİ BANKASI

Bu anket Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalındaki yüksek lisans tezim için yapılmaktadır. Amacımız Siz banka çalışanlarının, iş doyumunu ölçmektir. Ankete katılım ve desteğiniz için teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.

ELÇİN TAŞBAŞ

- 1.Cinsiyetiniz a-)Kadın b-)Erkek
- 2.Yaşınız a-)25 Yaş ve Altı b-)26-35 Yaş Arası c-)36-45 Yaş Arası d-)46 Yaş ve Üzeri
- 3.Öğrenin Durumunuz a-)Lise b-)Ön Lisans c-)Lisans d-)Yüksek Lisans/Doktora
- 4.Medeni Durumunuz a-)Evli b-)Bekar c-)Dul d-)Boşanmış
- 5.Çocuk Sayınız a-)Yok b-)1 Çocuk c-)2 Çocuk d-)3 ocuk ve Üzeri
- 6.Toplam Aylık Geliriniz
a-)750YTL ve Altı b-)751-1500 YTL Arası c-)1501-2250 YTL Arası d-)2251YTL ve Üstü
- 7.Çalıştığınız Bölüm.....
- 8.Unvanınız.....
- 9.Kurumda Çalıştığınız Süre.....
- 10.Toplam İş Tecrübeniz.....
- 11.Bankacılık Mesleğini Seçme Sebebiniz.....

Aşağıdaki Sorulara 0 ile 100 Arası Puan Veriniz. (0'dan 100'e doğru gidildikçe memnuniyet artmaktadır)

- 12.Kurumunuzda yöneticiler, çalışanlar, hissedarlar, paydaşlar arasında ortak hedefler oluşturulmasından ve bu hedeflerin herkese duyurulmasından memnun musunuz?.....
- 13.Kurumunuzun küresel bir firma olmak yolunda vizyonundan,çalışmalarından ve hiyerarşik yapısından memnun musunuz?.....
- 14.Kurum kültüründen memnun musunuz?.....
- 15.Departmanınız içinde ve departmanlar arası bilgi akışı (İntranet), iletişim ve paylaşımdan memnun musunuz?.....

- 16.Sizce kurumda çalışanların bilgi ve becerileri, yaptıkları işlere uygun mu?
- 17.Çalışma arkadaşlarınızın sorumluluk alabilme yeterliliğinden memnun musunuz?.....
18. Kurumdaki işbirliği ve takım ruhundan memnun musunuz?.....
- 19.Karar süreçlerinin işleyişinden (yönetim) memnun musunuz?.....
- 20.Kurumunuzdaki demokratik platformdan memnun musunuz?.....
- 21.İşleri yürütebilmek için size verilen sorumluluk ve yetkilendirme düzeyinden memnun musunuz?.....
- 22.İşinizi verimli olarak yapabilmek için gereken kaynaklarınız (para, yardım,teknoloji, araç gereç) yeterli mi?.....
- 23.Personel istihdam edilirken insan kaynakları politikasından memnun musunuz?.....
- 24.Kurumca verilen mesleki ve kişisel gelişim(iletişim, kalite vb.)eğitim çalışmalarından memnun musunuz?.....
- 25.Ücretiniz ülke koşulları ve sektör gelen ortalamalarına göre tatmin edici mi?.....
- 26.Çalıştığınız mekanın fiziki koşullarından (ışık, iklimlendirme vb.) memnun musunuz?.....
- 27.Kurumunuzun devamlılığına inanıyor musunuz?.....
- 28.Kurumda çalışanların ve yöneticilerin kişisel kalitesinden memnun musunuz?.....
- 29.Kurumunuzda süreç yönetimi(sürekli iyileştirme fırsatı) açık mı ve sizi geliştiriyor mu?.....
30. Yaptığınız işi başardığınızda bu süreçlere yansıyor, somut olarak ortaya çıkıyor ve çıkarılıyor mu?.....
- 31.Kurumsal adaletten memnun musunuz?.....
- 32.Departman içi iş süreçlerinin oluşturulması, uygulanmasından genel olarak memnun musunuz?.....

Bu araştırmada yer alan veya almayan, sizce dikkate alınmasını uygun gördüğünüz başka konular veya önerileriniz varsa lütfen yazar mısınız?

.....

.....
.....
.....
.....
.....

Teşekkürler