

TC
NIĞDE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI
SOSYOLOJİ BİLİM DALI

BİR İŞ KOLUNUN SOSYOLOJİK ANALİZİ:
BANKACILIK VE NIĞDE ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

HAZIRLAYAN
NURİYE ÇELİK

DANIŞMAN
ABDUREŞİT JELİL QARLUQ

2014- NIĞDE

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “**Bir İş Kolunun Sosyolojik Analizi: Bankacılık ve Niğde Örneği**” başlıklı bu çalışmamın, bilimsel ve akademik kurallar çerçevesinde tez yazım kılavuzuna uygun olarak tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

08/05//2014

Nuriye ÇELİK

ONAY SAYFASI

Prof. Dr. ABDUREŞİT JELİL QARLUQ danışmanlığında **NURİYE ÇELİK** tarafından hazırlanan “**Bir İş Kolunun Sosyolojik Analizi: Bankacılık ve Niğde Örneği**” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

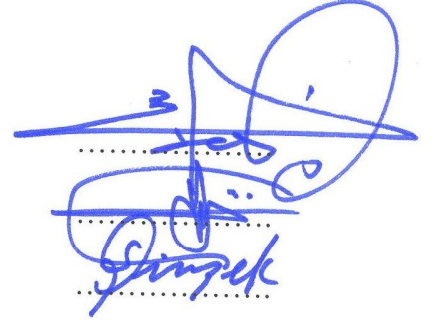
Tarih: 08/05/2014

JÜRİ:

Danışman : Prof. Dr. Abdureşit Jelil QARLUQ

Üye : Doç. Dr. Yücel CAN

Üye : Yrd. Doç. Dr. Osman ŞİMŞEK



ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulu'nun Tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Doç. Dr. Mehmet ÖZEL

Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Çalışma Niğde ilindeki banka çalışanlarının değerli katkılarıyla ve Prof. Dr. Abdureşit Jelil Qarluq hocamızın danışmanlığında yürütülmüştür. Çalışma özü itibariyle bankacılık sektörünün sosyolojik analizini çalışanların gözüyle yapmak, sektörü salt rakamlarla değil; sosyal olgularla ölçmek, çalışanların sektöre ilişkin eleştirilerini elde etmek amaçlarını taşır. Sektör analizi nedeniyle Çalışma Sosyolojisi alt ana bilim dalında yer alan bu çalışmada yukarıdaki amaçlar doğrultusunda araştırmanın metodolojisi ve kuramsal çerçevesi oluşturulmuş; araştırma verilerinin değerlendirilerek sonuç önerilerinin sunulması ile çalışma sonlandırılmıştır.

Yapılan saha çalışması anket, mülakat, gözlem ve deneyim yöntemleriyle gerçekleştirilmiştir. Anket 40 sorudan oluşmaktadır ve değerlendirmede 5’li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Ayrıca 03.01.2011-06.08.2012 tarihleri arasında bir devlet bankasında çalışmış olmam, deneyime dayalı değerlendirmeler yapma fırsatı vermiştir.

Çalışmanın bütün aşamalarındaki değerli katkılarından dolayı danışman hocam Prof. Dr. Abdureşit Jelil QARLUQ ve Sosyoloji Anabilim Dalı Başkanlığına teşekkür ederim.

Mayıs 2014

NURİYE ÇELİK

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BİR İŞ KOLUNUN SOSYOLOJİK ANALİZİ: BANKACILIK VE NİĞDE ÖRNEĞİ

ÇELİK, Nuriye

Sosyoloji Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Abdureşit Jelil QARLUQ

Mayıs 2014, 89 Sayfa

Bankacılık kapitalizmin can damarıdır. Bankacılık, kapitalizmle birlikte doğmuş, sistem sorun yaşadığında krizlere yol açmış, piyasa hacmi küçülmüş; kapitalizm zirvedeyken de karını maksimum düzeylere çıkarmıştır. Bu kol kola gelişen ve aynı anda kriz yaşayan iki güçlü dev, ortaklıklarını geliştirir ve ilişkilerini sağlamlaştırırken; kendilerine uygun yeni bir dünya düzeni ve insan tanımı yaratmaya başlamış, yaratılan yeni insan da sistemin hem müşterisi hem de çalışanı olmuştur. Bu çalışma bu iki gücün yarattığı “çalışan” tanımından, “banka çalışanları” üzerinde duracaktır.

Çalışmanın birinci bölümünde araştırmanın kapsamı, amacı, yöntemi, varsayımları ve sınırlılıkları yer almıştır. İkinci bölümde kuramsal çerçeve oluşturmak için analizde kullanılan sosyolojik teoriler izah edilmiştir. Üçüncü bölümde bankacılık sektörünün tarihsel gelişimine değinilmiş, son iki bölümde verilerin sosyolojik değerlendirilmesi yapılmış, sektörün temel sosyolojik teoriler yardımıyla haritası çizilmiş ve ortaya çıkan sorunlara çözüm önerileri sunulmuştur. Çalışmanın temel amacı banka çalışanlarının hiçbir etki altında kalmadan, çalışma koşullarına ve sektöre ilişkin görüşlerini özgürce dile getirebilmelerini sağlamak ve elde edilen bulgular ışığında sektörün sosyolojik analizini gerçekleştirmektir.

Anahtar Kelimeler: Bankacılık, banka çalışanları, sektörün sosyolojik analizi, Niğde örneği.

ABSTRACT
MASTER THESIS
SOCIOLOGICAL ANALYSIS OF A BUSINESS SECTOR:
BANKING BUSINESS AND CASE STUDY OF NIĞDE

ÇELİK, Nuriye

Sociology

Supervisor: Prof. Dr. Abdureşit Jelil QARLUQ

May 2014, 89 Pages

Banking is the life and soul of capitalism. When capitalism was born, banking is too; and when the capitalist system has a problem, it causes crisis; and when capitalism on the head, it makes maximum profit. When these two monsters growing and cause crisis together, they are develops partnership and relationship; they made a world and human definition for themselves. This human definition is made for their employee and customer as well. This paper aimed to analyze that the employee's definition made by these monsters.

At the first chapter of study purpose, method, assumptions of research and analysis of the interview and survey are explained. At the second part, the sociological theories which used in the analyze are examined for conceptual framework. At third part origin of banking and development of banking in Turkey are examined. At the last two part, results of survey and interview are explained and banking sector is analysed with the basic sociological theories. The main goal of study is explain ideas and critique about banking sector by bank employees without any influence and consequently analyze sector through a sociological perspective.

Key Words: Banking, bank employee, the analyze of sector, case study of Niğde.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	V
ÖZET	VI
ABSTRACT	VII
İÇİNDEKİLER DİZİNİ.....	VIII
TABLolar LİSTESİ.....	IX
GİRİŞ.....	1
1. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ	
1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	2
1.2. Araştırmanın Kapsamı, Sınırlılıkları ve Yöntemi.....	2
1.3. Araştırmanın Örnekleme, Ölçümleri ve Soru Formu	2
1.4. Araştırmanın Varsayımları	3
2. ARAŞTIRMANIN KURAMSAL ÇERÇEVESİ	
2.1. Literatür Taraması.....	4
2.2. Çalışmada Kullanılan Sosyolojik Teoriler.....	7
2.2.1. Yapısal-Fonksiyonalist Teori	10
2.2.2. Sembolik Etkileşim Teorisi	12
2.2.3. Fenomenolojik Sosyoloji Teorisi	13
2.2.4. Etnometodoloji Yaklaşımı	14
2.2.5. Feminist Yaklaşım	15
2.2.6. Çatışmacı Teori	16
3. BANKACILIK SEKTÖRÜNÜN TARİHSEL GELİŞİMİ	
3.1. Bankacılığın Doğuşu ve Kısa Tarihsel Gelişimi.....	19
3.2. Türkiye’de Modern Bankacılığın Gelişimi.....	21
3.2.1. Cumhuriyet Öncesi Dönem.....	21
3.2.2. Cumhuriyet Dönemi.....	23
3.2.2.1. Milli Bankacılık Dönemi (1923-1932).....	24
3.2.2.2. Büyük Devlet Bankalarının Kuruluş Dönemi (1933- 1944).....	25
3.2.2.3. Özel Bankaların Gelişme Dönemi (1945-1960).....	26
3.2.2.4. Planlı Dönem (1961-1979).....	26
3.2.2.5. Finansal Serbestleşme, Dışa Açılma ve Piyasaların Küreselleşmesi Dönemi (1980-2000).....	27
3.2.2.6. Finansal Krizler ve İflaslar Dönemi (2000-2002).....	29
3.2.2.7. Yeniden Yapılanma Dönemi (2002-2007).....	30
3.3. Türkiye’de Bankacılığın Sayısal Verilerle Mevcut Durumu.....	31
3.4. Niğde İlindeki Bankacılık Verileri.....	37
4. ARAŞTIRMADA ELDE EDİLEN VERİLER	
4.1. Anket ve Mülakat Verilerinin Değerlendirilmesi.....	39

5. ARAŞTIRMADA ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR VE SOSYOLOJİK ANALİZLERİ	
5.1. Yapısal-Fonksiyonalist Teori ile Analiz.....	71
5.2. Sembolik Etkileşim Teorisi ile Analiz	73
5.3 Fenomenolojik Sosyoloji Teorisi ile Analiz	75
5.4. Etnometodoloji Yaklaşımı ile Analiz	76
5.5. Feminist Yaklaşım ile Analiz	78
5.6. Çatışmacı Teori ile Analiz	80
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	87
KAYNAKÇA.....	90
EKLER	
EK 1. Anket Formu.....	95
EK 2. Mülakat Örneği.....	98
ÖZGEÇMİŞ.....	102

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Bankacılık Sisteminde Banka ve Şube Sayısı.....	33
Tablo 2. Personel ve Şube Sayısı.....	33
Tablo 3. Bankacılık Sisteminde Çalışanlar.....	34
Tablo 4. Öğrenim Gruplarına Göre Banka Çalışanları.....	35
Tablo 5. Cinsiyet Dağılımına Göre Banka Çalışanları.....	35
Tablo 6. 2002-2010 Arası Banka Verileri.....	36
Tablo 7. 31.12.2012 İtibariyle Banka Çalışanlarının İllere Göre Dağılımı.....	37
Tablo 8. 2007-2012 Yılları Arasında Niğde İlindeki Bankacı Sayısı.....	38
Tablo 9. 1988-2012 Yılları Arasında Niğde İlindeki Şube Sayısı.....	38
Tablo 10. Banka Çalışanlarının Yaş Aralıkları.....	39
Tablo 11. Banka Çalışanlarının Cinsiyet Dağılımı.....	40
Tablo 12. Banka Çalışanlarının Medeni Durumu.....	40
Tablo 13. Banka Çalışanlarının Çocuk Sayısı.....	41
Tablo 14. Banka Çalışanlarının Memleketi.....	41
Tablo 15. Banka Çalışanlarının Öğrenim Durumu.....	42
Tablo 16. Banka Çalışanlarının Gelir Düzeyi	42
Tablo 17. Banka Çalışanlarının Hane halkı Gelir Düzeyi.....	43
Tablo 18. Banka Çalışanlarının Sektördeki Çalışma Yılı.....	44
Tablo 19. Banka Çalışanlarının Sektördeki Pozisyonu.....	44
Tablo 20. Banka Çalışanlarının İş Memnuniyeti.....	44
Tablo 21. Beni iş ortamında rahatsız eden hiç bir durum söz konusu değil.....	45
Tablo 22. İş yerimde değiştirmek istediğim, yanlış olduğunu düşündüğüm çok fazla uygulama var.....	46
Tablo 23. Yöneticilerimle iletişim güçlüğü yaşıyorum.....	46
Tablo 24. Müşterilerle iletişim güçlüğü yaşıyorum.....	47
Tablo 25. Bankacılık tam olarak benim karakterime uygun bir iş.....	47
Tablo 26. İşimin bana uygun olmadığını düşünüyorum, fakat maddi sebeplerden dolayı bırakamıyorum.....	48
Tablo 27. Kendimi iyi ifade ediyorum ama müşteriler ve/ve ya yöneticilerim tarafından anlaşamıyorum.....	48
Tablo 28. Müşteri daima haklıdır.....	49
Tablo 29. Yöneticilerim; müşteri ile sorun yaşadığımda beni de dinleyerek, tarafsız bir karar alır.....	49
Tablo 30. Bu banka için çok değerliyim.....	50

Tablo 31. Çalışma ortamımda adaletli bir yaklaşım söz konusudur.....	50
Tablo 32. Banka, eğitimimi ve kendimi geliştirmemi destekliyor.....	51
Tablo 33. Çalışma ortamımın fiziki koşullarından (ışık, isi gibi) memnunum...	51
Tablo 34. Aileme ve kendime rahatlıkla vakit ayırabiliyorum.....	52
Tablo 35. Ekonomi politikalarını, sektörü çok iyi takip eder, düzenli olarak konuyla ilgili çeşitli kaynaklar okurum.....	53
Tablo 36. Sosyoloji, halkla ilişkiler ve iletişim konusunda yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum ve bu konularda kendimi geliştiriyorum.....	53
Tablo 37. Sağlıklı bir ruh haline sahip olduğumu düşünüyorum.....	54
Tablo 38. Her gün işe zorla geliyor ve mesainin bitmesi için bekliyorum.....	55
Tablo 39. Öyle yoğun çalışıyorum ki mesainin nasıl geçtiğini fark etmiyorum..	55
Tablo 40. Çalışma saatlerinden memnunum.....	56
Tablo 41. Hazırladığım bazı kamu sınavları var.....	57
Tablo 42. Aldığım ücret düzeyinin, sarf ettiğim efor için yeterli olduğunu düşünüyorum.....	57
Tablo 43. İşle ilgili sıkıntılarımı yöneticilerime rahatlıkla ifade edebiliyorum...	58
Tablo 44. İşle ilgili sıkıntılarımı iş arkadaşlarıma rahatlıkla ifade edebiliyorum.	58
Tablo 45. İş yerimde çalışma arkadaşlarımla iletişim için kullandığım bir yazışma sistemi mevcut. Bu sistemde yazışmalarımın kontrol edildiğini düşünüyorum ve yazdıklarımın özen gösteriyorum.....	59
Tablo 46. Bankacılıkla ilgili sosyal forumları ve bilgi veren siteleri takip ediyorum.....	60
Tablo 47. Sosyal medya kanallarıyla sektör hakkında daha çok bilgi ediniyorum ve bu bilgilerin doğruluğuna inanıyorum.....	60
Tablo 48. Sektörle ilgili çalışmalarda, çalışanların yeterince yer aldığını ve sorunlarını rahatlıkla dile getirebildiğini düşünüyorum.....	61
Tablo 49. Bu çalışmanın sonuçlarının yöneticilerimle paylaşılacağını düşünüyorum. Bu yüzden cevaplarken özen gösteriyorum.....	62
Tablo 50. İş Memnuniyeti İle Yaş Arasındaki İlişki.....	63
Tablo 51. İş Memnuniyeti İle Cinsiyet Arasındaki İlişki.....	64
Tablo 52. İş Memnuniyeti İle Memleket Arasındaki İlişki.....	64
Tablo 53. İş Memnuniyeti İle Medeni Durum Arasındaki İlişki.....	65
Tablo 54. İş Memnuniyeti İle Gelir Düzeyi Arasındaki İlişki.....	65
Tablo 55. İş Memnuniyeti İle Hane Halkı Gelir Düzeyi Arasındaki İlişki.....	66
Tablo 56. İş Memnuniyeti İle Sektördeki Çalışma Yılı Arasındaki İlişki.....	66
Tablo 57. İş Memnuniyeti İle Sektördeki Pozisyon Arasındaki İlişki.....	67
Tablo 58. İş Memnuniyeti İle Müşteri Daima Haklıdır Fikri Arasındaki İlişki...	68

EKLER

EK 1. Anket Formu.....	95
EK 2. Mülakat Örneği.....	98

BİR İŞ KOLUNUN SOSYOLOJİK ANALİZİ: BANKACILIK VE NİĞDE ÖRNEĞİ

GİRİŞ

Bankacılık günümüz ülkeleri açısından, özellikle de Sanayi Devrimi'nden bu yana büyük öneme sahip bir sektör olarak sürekli gelişim içerisinde olmuştur. Öyle ki paranın icadından başlayan ve kapitalizmin simgesi haline gelen bankalar, teknolojinin de gelişmesiyle AR-GE' ye dayalı bir hizmet sektörü ve ekonomilerin temel direği olarak varlığını korumaktadır. Bu çalışma iktisadi bir bakış açısıyla değil sosyolojik bir yaklaşımla sektör çalışanlarının iş koşullarına ve bankacılığa içerden bakışlarına ilişkin bir değerlendirme elde etmeyi hedefler. Elde edilen değerlendirme verileri sosyolojik analizin malzemesi olarak kullanılmıştır.

“Malinezya köylerinde bireylerin ölümüne yol açan uzun süreli kıtlık devrelerinde bile dinsel-toplumsal nedenlerle Hint patatesi mahsulünün bir kısmına dokunulmamasını, ekonomi bilimi tek başına açıklamakta yetersiz kalacak ve sosyolojiye başvuracaktır” (Güçlü ve diğerleri, 2005: 94). Bankacılık iktisadi bir konudur fakat insanın bulunduğu her alanla ilgilenebilen sosyoloji, bu sektörün yarattığı insan profiline ilgi gösterebilir. Çalışmamız bu anlayış üzerine inşa edilmiş; değerlendirme ağırlıklı olarak sosyolojik olgular ışığında, verilen yanıtlarla sektör çalışanlarının bankacılığa ilişkin eleştirileri ve görüşleri üzerinden yapılan analizlere dayandırılmıştır. Birinci bölümde araştırmanın metodolojisi, ikinci bölümde araştırmanın kuramsal çerçevesi yer almış, bankacılık sektörünün tarihsel gelişimi incelendikten sonra, son iki bölümde elde edilen veriler sosyolojik teoriler ışığında analiz edilmiş ve ortaya çıkan sorunlara çözüm önerileri sunulmuştur.

1. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışmanın amacı Niğde ilindeki bankacıların, kendi sektörlerine olan bakış açılarını tespit etmek ve sektörün sosyolojik analizini çalışanların gözüyle gerçekleştirmektir. Sektörün sosyolojik sorunlarına yer verilerek çözüm önerileri sunulacaktır. Bankacılık sektörüyle ilgili yapılan çalışmalara kıyasla sosyolojik analiz açısından, araştırmanın özel bir yeri vardır. Sektörle ilgili yapılan pek çok çalışma iktisadi bir amaç gözetilerek gerçekleştirilmişken; sosyolojik olarak çalışanların ve iş koşullarının analizlerine sıklıkla yer verilmemektedir. Bu anlamda çalışmamız iktisadi bir kurumu sosyolojik gözle değerlendirerek, diğer çalışmalardan ayrılmıştır.

1.2. Araştırmanın Kapsamı, Sınırlılıkları ve Yöntemi

Anket çalışmasına katılmayı politikalarına uygun olmadığı için reddeden bankalar, çalışmanın sınırlarını belirlemiştir. Bu sınırlılığı aşmak için anket çalışmasına katılmayan banka çalışanlarıyla mülakat yapılmıştır. Sektörün gün içindeki yoğunluğu nedeniyle anketler ve mülakatlar mesai saatlerinin bitiminde ve kasanın kapanması ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında Türkiye Bankalar Birliği (TBB) ve Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verilerine dayalı olarak Niğde ilindeki şube ve çalışan sayıları elde edilmiştir. (2012 itibarıyla N=320) Çalışmanın ana kütlesi Niğde bölgesinde faaliyet gösteren banka çalışanlarıdır. Verilerin homojen olması ve her ögenin seçilme şansının eşit olması nedeniyle; örneklem bu ana kütleyi temsil edebilecek tesadüfi yöntem tekniği ile seçilmiştir. Araştırma kapsamında 80 anket dağıtılmış olup geri dönen anketlerden 71 anket değerlendirmeye uygun bulunmuş ve çalışmadan elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş olan SPSS 19.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Örneklem gösterdiği dağılım nedeniyle parametrik olmayan veri özelliği taşımaktadır ve bu nedenle ki-kare testi doğru bir yöntem olacaktır.

1.3. Araştırmanın Örneklemi, Ölçümler ve Soru Formu

Tablo 7’de belirtildiği gibi Niğde için N:320’dir. Niğde ilinde şubesi bulunan bazı bankalar çalışmamıza katılmayı kurum politikalarına uygun olmadığı gerekçesiyle reddetmiştir. Bu yüzden çalışmamıza katılmayacak olan 6 banka nedeniyle çalışan sayımız ve evrensel küme 242(320-78) (şube sayısı 25 olduğundan 320/25=13) olmuştur. Değerlendirmede 5’li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Her bir sorunun cevap kısmı, “Kesinlikle Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Kararsızım”, “Katılıyorum”, “Kesinlikle Katılıyorum” şeklindedir. Yaş, cinsiyet gibi demografik bilgilerin seçenekleri ilgili verilerin aralıklarını belirtir şekilde sorulmuştur.

$$n = \frac{N \times P \times Q \times z_{\alpha}^2}{(N-1) \times H^2 + P \times Q \times z_{\alpha}^2}$$

Değer	Karşılığı	Değer	Karşılığı
N	242	H	0.05
P	0.5	z_{α}	1,96
Q	0.5	n	149

Örnekleme ilgili formülle hesaplanmış olup, 71 adet anket elde edilmiş, 71 adeti eksiksiz olarak tanımlanıp işleme alınmıştır.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Sektörle ilgili gözlem ve araştırmalara dayanan varsayımlar şunlardır:

- Sektördeki çalışma saatleri düzensizdir ve mesai geç saatlere kadar sürmektedir.
- Çalışanların izin alma ve gün içerisinde mola verme imkânları çok azdır.

- Sektördeki iş gücü devir hızı yüksektir. Bu yüzden çalışanlar gençlerden oluşur.
- İş memnuniyeti düşüktür ve sektör çalışanları her fırsatta şikâyetlerini dile getirmektedirler.
- Sektörde sendikalaşma yok denecek düzeydedir.

2. ARAŞTIRMANIN KURAMSAL ÇERÇEVESİ

2.1. Literatür Taraması

Literatür araştırması ile bankacılık sektörüne ilişkin **yurt içinde** yapılmış olan şu çalışmalar elde edilmiştir:

- Kariyer ve motivasyon odaklı bir çalışmada (Yumuşak, Çoban, 2012) Bandırma'daki banka çalışanları örneklem olarak alınmış, Korelasyon Analizi, Bağımsız Örneklem T-testi ve Tek yönlü ANOVA varyans analizleri ile analiz edilmiştir. Sonuç olarak kariyer yönetimi ile motivasyon arasında anlamlı bir ilişki görülmemiştir.
- Bankacılıktaki hizmet kalitesi üzerine yapılan bir çalışmada (Ustasüleyman, 2009) güvenilirliğin en önemli hizmet kalitesi boyutu olduğu ve üç ticari banka üzerinde yapılan Ahs-Topsis Yöntemi ile bankalardan birinin en yüksek hizmet performansına sahip olduğu belirlenmiştir.
- İşletme ana bilim dalı yüksek lisans tezi olan bir çalışmada (Taşbaş, 2009) banka çalışanlarının iş doyumu Fethiye ilçesi örneği üzerinden tartışılmış, kamu ve özel bankalar arasında iş doyumu açısından fark olmadığı görülmüş, yöneticilerin çalışanlarına karşı empati kurması önerilmiştir.
- Çorum il merkezinde bir kamu ve bir özel banka müşterilerine sunulan hizmet kalitesinin ölçümünü konu alan bir çalışmada (Filiz, 2009) Servqual Yöntemi kullanılmış ve özel banka müşterilerinde algılanan hizmet kalitesinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
- Cinsellik algısı üzerinden taciz konusunu inceleyen bir diğer çalışmada (Gerni, 2001) Erzurum ilindeki bankacılar örneklem olarak seçilmiştir. Siyasal Bilgiler ana bilim dalına ait bu çalışma banka çalışanı kadınlar için cinsel tacizin önemli bir sorun olduğu gerçeğini ortaya çıkarmıştır. Taciz davranışı kadınlardan

daha üst pozisyonda bulunan kişilerden gelmekte, taciz sonrası kadınların verimi düşmekte, kadınlar üst pozisyonlara yükseldikçe taciz azalmaktadır. Ayrıca bankaların cinsel taciz politikası olmadığı da görülmüştür.

➤ Banka müşterilerinin kredi kartlarına olan tutumlarının incelendiği bir çalışmada (Yılmaz v.d, 2009) kredi kartının kişiye güven verdiği algısının memnuniyet değişkeni üzerinde en büyük arttırıcı etkiye sahip faktör olduğu, ayrıca kredi kartı kullanımına karşı olumlu algının çıkış değişkeni üzerinde en çok azaltıcı etkiye sahip faktör olduğu saptanmıştır.

➤ Banka müşterilerinin internet bankacılığı ile ilgili davranışlarını inceleyen bir çalışmada (Kartal, Pala, 2010) 196 aktif internet bankacılığı kullanıcısı örneklemini incelenmiştir. Zaman, kolaylık ve güvenlik unsurları en temel etkenler olarak belirlenmiştir.

➤ Başka bir bankacılık üzerine yapılan çalışma (Işın, 2006) ise sektörün teknolojik yeniliklere uyumu ve bu yeniliklerin katkılarını incelemiştir. Bunun için de kredi kartları, ATM, telefon bankacılığı, internet bankacılığı, EFT (Elektronik Fon Transferi) gibi ürünler yardımıyla Türkiye’de faaliyet gösteren 22 adet kamu mevduat bankası ve özel mevduat bankasının teknoloji uygulamaları incelenmiştir. Kamu mevduat bankaları ile özel mevduat bankalarının müşterilerine sunduğu teknolojilerin kıyaslanmasından özel bankaların daha fazla ürüne sahip olduğu yargısına varılmıştır.

➤ Banka çalışanlarının stres düzeyini ölçen bir çalışmada (Örücü, Demir, 1999: 74) iş stresinin kadın-erkek, evli- bekâr, farklı gelir ve yaş grupları ile kamu ve özel kurum çalışanları arasında bir farklılık yaratmadığı; eğitim durumunun yükselme hırsları ve rekabete bağlı olarak ortaya çıkan sorunların, kurumda çatışmalara neden olmadığı, hizmet süresinin de amirlerle çalışanlar arasında sorun ve sürtüşme yaşanması ile ilişkisi olmadığı; çalışma ortamının farklı bankalarda daha stresli olmasında yönetimin uyguladığı baskı ve disiplinin etkili olduğu gözlenmiştir.

➤ Bankacılık sektöründeki bir başka uygulamada (Kalay v.d., 2009: 27) günlük bilgisayar kullanma süresi arttıkça “aşırı iş yükü”, “işin gerekliliğine/anlamına inanmada eksiklik”, “iş doyumunda eksiklik”, “sağlık yakınmaları” ve “psikolojik yakınmalar” boyutlarında, çalışanların yaşadıkları stres düzeyinin arttığı, aşırı bilgisayar kullanımının çalışanlarda birtakım psikolojik sorunlara ve sağlık

problemlerine neden olduğunu, işi yoğunlaştırdığını, işi monoton ve anlamsız bir hale getirdiği, iş üzerindeki kontrolü azalttığı görülmüştür.

➤ Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri üzerine yapılan bir çalışma (Ok, 2004: 64) sonucunda, iş doyumu, rol belirsizliği ve rol çatışması kontrol edildiğinde örneklemin cinsiyet, hizmet süresi, iş yoğunluğu ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerinin, duygusal tükenmişlik seviyesini tahmin etmeye anlamlı etkileri olduğu tespit edilmiştir.

➤ Banka çalışanlarının örgütsel stres düzeylerinden nasıl etkilendiğini inleyen bir araştırma (Erbaşı v.d., 2012: 102) sonucunda işyerinden ayrılış saatlerinin belli olmamasının çalışma performansına olumsuz etkileri açısından, banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre farklılaşmadığı, banka çalışanları arasında her iki cinsiyette de uzun çalışma saatlerinin performansı olumsuz yönde etkilediği, kadınların bankacılık mesleğini erkeklerden daha çok sevdiği tespit edilmiştir. Bankadaki bayan çalışanların stres ortalamaları, baylara göre daha fazla görülmekte, eğitim seviyesi yükseldikçe banka çalışanlarının iş ve işyerlerinden genel olarak memnuniyet düzeyinin azaldığı tespit edilmektedir.

➤ Banka çalışanlarının bireysel ve örgütsel stres kaynaklarının incelendiği bir çalışmada (Kılıç v.d.: 2013) örgüt yapılarında meydana gelen değişimlerin, uyum süreçlerinde çalışanları maruz bıraktığı stres ve bireysel stres kaynakları araştırılmıştır. Araştırma sonucunda işin yapısından kaynaklanan stres ile çalışma yılı arasında; statü ile kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres arasında; bireysel stres kaynakları ile örgütsel stres kaynakları arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Bankacılık sektörüne dair **yurt dışı** çalışmalarından bazıları şunlardır:

➤ J. E. Prather'ın banka veznedarlarının feminist yaklaşımla sosyolojik analizini yaptığı çalışma önemli bir kaynaktır. Çalışmada banka veznedarlığı ülkemizdeki gişe pozisyonuna karşılık gelmektedir ve tıpkı ülkemizdeki gibi bu pozisyon “bir kadın işi” haline gelmiştir. 20.yy'a kadar bankacılık bir erkek işi olmuş, kadınların finans işlerine yeteneği olmadığı düşünülmüş fakat 20.yy'dan sonra kadınlar sekreter olarak sektöre girmeye başlamıştır. II. Dünya Savaşı'nın başlamasıyla kadınlar sektörde farklı pozisyonlara geçme fırsatı bulmuştur. Gişe

pozisyonunun düşük bir maaşa sahip olmasına rağmen, eğitilmiş kadınların neden bu işe yöneldiği çalışmanın yanıt aradığı en önemli sorudur. (Prather: 1971)

➤ Bir başka çalışmada 23 banka şubesi üzerinde yapılan araştırmada (Schneider: 1980), müşterilerin hizmet kalitesindeki algısı ile çalışanların uygulamadaki algısı arasında kuvvetli bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir.

Bankacılık mesleğinin yaşadığı sorunları eleştirel bir dille topluma duyurmaya çalışan birkaç **gazete yazısı** da kayda değerdir. (Cumhuriyet Gazetesi, agis, 2012; Ortadoğu Gazetesi, agis, 2012; Yeniçağ Gazetesi, agis, 2012; Aydınlik Gazetesi, agis, 2012; Haberin Vakti, agis, 2011; Finans Gündemi, agis, 2011; Capital, agis)

Yapılan literatür çalışması neticesinde, sosyolojik bir gözle bankacılığın incelenmesi açısından çalışmamızın ayrı bir yeri bulunduğu söylenebilir.

2.2. Çalışmada Kullanılan Sosyolojik Teoriler

Sosyoloji biliminin anket ve saha araştırmaları ile izlediği metodolojik yol, sıklıkla pozitivist yaklaşım olmuştur. Fakat Weber'in bu pozitivist metodolojiye karşı "anlamayı ve yorumlamayı temele koyan hermeneutik yaklaşımı" (Esgin, 2008: 81) benimsemesi gibi biz de çalışmamızın analiz kısımlarını bu anlayışa dayandırmakla birlikte, genel olarak pozitivist yaklaşımı izlemekteyiz. Fakat analiz sürecinde dikkate aldığımız unsurlar da mevcuttur:

"Sosyoloji insan toplumuna yön vermede ve insan bilgisinin gelişiminde önemli bir yer edinmek istiyorsa, kuram her zaman sosyolojinin merkezi ve indirgenemez amacı olmalıdır. Eğer sosyoloji kuramı yoruma feda edilecek olursa, tarihe veya gazetecilik düşüncesine doğru sürüklenir; eğer deneyciliği (empirizmi) seçerse, davranışçı psikoloji ve ya ekonomi biliminin insansızlaştırmasına ve gereksiz tekrarcılığına (totolojisine) saplanır, eğer dil bilim ve bilgi kuramı ile kendini sınırlayacak olursa, felsefe ve teolojinin skolastisizmine sürüklenir" (Waters, 2008: 15).

"Sosyolojik analiz, belirli bir toplum içinde ekonomik etkinliği yöneten değerler, normlar, birbiriyle ilişkili roller sistemi, sosyal organizasyon biçimleri üzerinde odaklaşır. Ekonomik kurumun diğer toplumsal organizasyonlarla ilişkileri ... bir toplum içinde ekonomik kurumların nasıl değiştiği konuları üzerinde durur." (Güçlü ve diğerleri, 2005: 96).

İş diğerleri için mal ve hizmet üretme etkinliğidir (Güçlü ve diğerleri, 2005;108). Bireylere maddi getiri, meşguliyet, sosyal ilişkiler ve statü sağlar. İş kavramı zaman içindeki toplumlarda farklı algılara karşılık gelmiştir. Antik Yunan’da iş yapmak ancak kölelerin yapabileceği kadar aptalca ve faydasızken, Romalılara göre ızdırıp vericidir ve “hür insan çalışmaz”. Yahudiler günahın karşılığı olarak çalışmayı görürken, Hıristiyanlar cennetten kovulan insana en uygun cezanın iş olduğuna kanaat getirmişlerdir. Bu dönemler Protestan ahlakının henüz doğmadığı zamanlardır ve Hıristiyan ve Yahudiler çalışmanın, insanı Tanrı’ya yaklaştırdığı fikrine de daha erişmemişlerdir. İslam’a göre ise çalışmak ibadettir. İslam dini müminlere yeryüzünde insan onuruna yaraşır bir biçimde hayat sürmelerini öğütler. Kuran-ı Kerim’de çalışmanın önemi şöyle ifade edilmiştir: "Ben sizden, erkek-kadın hiçbir çalışanın ürettiğini boşa çıkarmayacağım. (Ali İmran, 195)” T. Veblen, “Aylak Sınıf” teorisine, üretmeyen ve çalışmayan böylelikle din ve politika işlerine tüm vaktini ayıran bir sınıftan bahseder. Aristokrat sınıfın itibarı, çalışmadıkça artar (Güçlü ve diğerleri, 2005: 106).

İş bölümü kavramı, iş olgusu maddiyatın ve sosyal itibarın kaynağı haline gelmeye başlayınca doğmuştur ve içinde cinsiyet, dinsel statü, yaş, ırk, ustalık gibi unsurlar barındırır. İlkçağ toplumlarında, kadının evde olması ve ev işleriyle ilgilenip çocuklara bakması ve erkeğin av için evden uzaklaşması en temel iş bölümlerindedir. Burada biyolojik bir ayrımın yanı sıra, kültürel unsurlar da bulunur çünkü Peblo Kızılderililerinde her işi erkek yaparken; Afrikalı Bathongalarda her işi kadınlar yapmaktadır (Güçlü ve diğerleri, 2005: 107).

“Çalışma, sosyal bir aktivite olarak, hem sosyoloji, hem de “Çalışma Sosyolojisi” ile yakın ilişki içindedir. Çalışma salt ekonomik bir olay olarak değerlendirilemez. İktisatçılar maaş, ücret ve geliri, modelin merkezine koyarlar ve bu faktörü ölçülebilir olarak düzenlerler. Ayrıca yükselen düzenlemelerin imkânları da her endüstrinin karşılığı ile tüketicilerin ürünlere olan talebini yansıtır. Farklı ücret oranlarının belirlenmesi hizmet ve malların fiyatlarında olduğu gibi, pazardaki arz ve talep gücüne bırakılmıştır. Ekonomistlerin yorumunda sosyal faktörlere yeterince yer verilmemektedir. Ekonomistlerin dikkatini çekmeyen ve eksik bırakılan yönleri başta sosyoloji olmak üzere diğer sosyal bilimler incelemekte ve özellikle sosyoloji ile ilgili konularda sosyologlar devreye girmektedir.” (Yıldız, 2010: 134).

İşsizlik toplumlarda pek çok sosyal soruna neden olmakta, adaletsiz gelir dağılımları yaratmakta ve insani yaşam koşullarından bireyi mahrum kılmaktadır. Çünkü “diğer herkesin” bir işi ve geliri vardır. Bu algı G. Mead’ın “sosyal ben” dediği olgunun yarattığı toplumsal tanıma benzer. İşsiz olmak, diğerlerinin işinin olması ve kendinizin olmaması halidir. Öyle ki antik Yunan’da bir kişinin işsiz kaldığı için bunalıma girdiği ve ya intihar ettiği bir durum yaşanmayacaktır çünkü köle değilseniz zaten çalışmazsınız, gerek yoktur. Toplum öyle bir akışkanlık içerisindedir ki günümüzde herkes “köle” olmak istemektedir ve olamamak intihar sebebi olmuştur.

İktisadi bir varlık ve bir ekonomik kurum olan bankacılık, çalışanlarının yarattığı bir sosyal ortam içinde var olmaktadır. Attığı her adımı bir ekonomik robot olarak düşünmeyen insanoğlu, ne sadece sosyal ne de sadece duygularıyla hareket eden bir canlıdır (Güçlü ve diğerleri, 2005: 104). Etrafındaki tüm değerlerden etkilenen ve onları etkileyen insan, kendi elleriyle oluşturduğu yaşam alanında yine en başta kendisi olmak üzere, oluşturduğu algılardan etkilenir, değişir, üzülür, sevinir. Aslında ele aldığımız temel ekonomik kurum olan banka, yine insanoğlunun ihtiyaçları tarafından oluşturulmuş bir kurumdur ve sanki yıllar sonra aynı kurum, tüm insanlığı “kölesi” yapmıştır. Yarattığı varlığın büyüklüğünü kontrol edemeyen insan, o “yaratıkla” anlaşma yoluna gitmiş, faiz ödemeyi kabul etmiş, bazısı ise diğerlerinden daha aktif olarak bu kuruma hizmet edip, amacını gerçekleştirmesine yardım etmiştir. Günümüzde ki toplumsal algısı pek de sempatik olmayan bankalar, insanlar tarafından, sonradan oluşturulmuş ve üzerlerine bırakılmış bir yabancı gibi değerlendirilmekte, “acımasız ve durdurulmaz” bir güce sahip olarak görülmektedir. Dolayısıyla insanoğlu kendi yarattığı bir kuruma en azından algısal olarak yenilmiştir. Bu durum Feuerbach’ın Tanrı tanımına benzer. Banka, hem bizden bir şeydir onu biz yaratmışızdır hem de ondan korkan yine bizler oluruz. Sosyoloji bilimi Giddens’in da inandığı şekliyle Weber ve Durkheim gibi “burjuva ideolojisinin bir tasarrufu” olan klasik bir sosyoloji temeli barındırıyorsa; bu klasik sosyolojinin hedefi de “burjuvazinin çıkarları doğrultusunda bir dünya kurmak ve kapitalist toplum koşullarının meşrulaştırılmasına dönük işlevlerde bulunmak” olacaktır (Esgin, 2008: 74-75). Dolayısıyla sosyolojinin nesnelere içinde kapitalizmin tüm yapı taşları ve sosyal dönüşümleri yer almalıdır. Özellikle sosyoloji biliminin doğuş yıllarına bakıldığında, kapitalizmin doğuşuyla aynı döneme denk geldiği görülür. Bu durum sosyoloji ile ekonomi kavramları arasındaki derin ve sağlam ilişkiye işaretler. Tüm

sosyologlar bulunduğu çağın toplumsal yapısından etkilenir ve buna göre sosyoloji yaparlar. O halde bizlerin de kapitalizmin yarattığı sektörle ve piyasa ile ilgili analizler yapmamız elzemdir. “Sosyoloji, iktisadın kapsamadığı bencil çıkar peşinde koşma dogması dışındaki bütün toplumsal eylem alanlarını inceleyebilir hale gelmiştir.” (Yılmaz, 2012: 3). Ayrıca sosyoloji biliminin tarih bilimiyle yakın ilişki içinde olması gibi ekonomi biliminin analizlerinde de sosyolojiden faydalanması akılcı bir metodolojidir. Wallerstein’in de çalışmalarında belirttiği gibi sosyal bilimlerde disiplinler arası çalışmalar yapmak daha doğru ve gerçekçi veriler elde etmeyi sağlar (Aktoprak, 2004: 3).

Sosyolojik teoriler dünyamızı anlamayı kolaylaştırır. Bu teoriler dünyayı anlatan haritalardır ve sosyologlarda birer harita mühendisidir (Bozkurt, 2010;40). Bankacılık sektörünün analizini de bu teoriler yardımıyla yapmak daha doğru bir yaklaşım olacaktır. Sektörel bir analizde çalışanlar, müşteriler ve yöneticiler gibi farklı statülerde bulunan insanların ilişkilerini değerlendirmek elzemdir. Böyle bir analiz için sosyolojik kuramlar hem sorunların tespitinde hem de çözüm önerilerinde kullanılabilir. Sosyolojik teorilerinin klasik ve çağdaş dönemlerdeki gelişim çizgisi; bilim olarak sosyolojinin ilerlemesi ve kendine yer edinmesi ile paraleldir. Sosyolojik düşüncenin tarihi incelenirken bu gelişim rahatlıkla görülebilir. Kızılçelik’e göre sosyolojik teorilerin kaynağı 19.yy’a dayanır ve bu nedenle tüm teorilerin kökenleri Marx, Weber ve Durkheim’dan çıkar. Dolayısıyla çağdaş teoriler klasik teorilerin eklemeler yapılmış versiyonlarıdır. Tüm teoriler Marx’ın çatışmacı, Weber’in yorumsamacı (hermeneutik) ve Durkheim’ın yapı analizlerinden doğar. Çatışmacı teori ve feminizm Marx’dan; fenomenoloji, etnometodoloji ve sembolik etkileşimcilik Weber’den; yapısal-fonksiyonalist teori Durkheim’dan etkilenmiştir (Kızılçelik, 2002: 88-208).

Çalışmada kullanılmak üzere seçilen altı temel teorinin kısaca genel hatlarını çizmek burada yeterli olacaktır. Aksi halde yalnız bir teorinin gelişim çizgisini ve sosyologların yıllar ilerledikçe yaptıkları katkıları incelemek dahi ayrı bir çalışma konusu mahiyetindedir. Tüm bu nedenlerden dolayı ilgili teorilerin kökenlerindeki düşünürler ve kuramın temel yaklaşımları izah edilmekle yetinilmiştir.

2.2.1. Yapısal-Fonksiyonalist Teori: Toplumun parçaları ancak bir bütün içinde analiz edilerek toplum anlaşılabilir fikrini savunan bu görüş, şu temellere dayanır (Wallace, Wolf, 2012: 44):

- Sistemin parçaları birbiriyle ilişkili ve birbirine bağlıdır.
- Toplumsal yapıda normal ve sağlıklı bir denge mevcuttur.
- Yapının tüm kısımları normal hale getirilmek için düzenlenmelidir.

Teorinin kökenleri Auguste Comte, Herbert Spencer, Vilfredo Pareto ve Emile Durkheim'a dayanır.

Comte sosyolojinin isim babası unvanını almış, pozitivist metodolojinin inşasında yer almış, toplumsal statik ve toplumsal dinamik kavramlarıyla sosyoloji biliminin yasalarının oluşmasına katkıda bulunmuştur. Sosyolojinin de tıpkı doğa bilimleri gibi yasalar ve metodolojiler kullanması gerekliliği ifade edilmeye başlanmıştır. Öyle ki Comte'un Üç Hal Yasası'na göre toplumsal sürecin gelişimi son hal olarak pozitivist yaklaşıma geçmek zorunda kalacaktır. Gerek bilimlerin hiyerarşisi anlayışıyla sosyolojiye verdiği değer gerek de düzen talebiyle sosyolojiye katkılarıyla Comte önemli bir kuramcıdır.

Düzen fikri, toplumsal yapının içinde taşıdığı bir unsurdur. Yapısal-fonksiyonalist teori yapıdaki düzene toplumun kendiliğinden geleceği fikriyle Adam Smith'in Görünmez El teorisini hatırlatmaktadır. Zaten Comte'un Smith'in pek çok görüşünü özellikle de iş bölümü analizlerini takdir ettiği açıkça görülmektedir (Coser, 2010: 30).

Spencer toplumsal yapıyı biyolojideki hücrelere benzetmiş ve Comte ile arasındaki teorik ilişkiyi şu şekilde açıklamıştır:

“Comte'un açıkça söylediği amacı nedir? İnsan kavrayışlarının ilerlemesinin tutarlı bir açıklamasını yapmak. Benim amacım nedir? Dış dünyanın ilerlemesinin tutarlı bir açıklamasını yapmak. Comte, fikirlerin zorunlu ve fiili nesebini açıklamayı tasarlar. Ben şeylerin zorunlu ve fiili nesebini açıklamayı tasarlarım. Comte, bizim doğayla ilgili bilgimizin ortaya çıkışını yorumlamayı tasarlar. Benim amacım, doğayı oluşturan fenomenleri yorumlamaktır. Biri öznel, diğeri nesnel.” (Coser, 2010: 95).

Spencer askeri ve endüstriyel toplumlar, sosyal darwinizm ve uyum sağlayanın hayatta kalması görüşlerini sosyolojiye kazandırmış ve yapısal-fonksiyonalist teoriye katkıda bulunmuştur.

Pareto pozitivist bir yaklaşımla sosyolojiyi incelemiş, tortular (iç güdüler) ve türevler (tortuları açıklayan işleyiş), seçkinler kuramı, aslanlar ve tilkiler kavramlarını ortaya atmış, insanların kendilerini ifade etmeleri sırasında yalnız duyulan kelimelere değil, derinlere, ifadeleri yaratan gerçek kaynaklara gitmeyi istemiştir (Coser, 2010: 342-3).

Durkheim için sosyolojinin temel konusu toplumsal olgulardır. Toplumsal olgu “birey üzerinde dışsal bir kısıtlamayı meydana getirebilecek, sabit olsun olmasın, her türden eylem” olarak tanımlanır (Coser, 2010: 127). Mekanik ve organik dayanışma kavramlarını sosyolojiye kazandıran Durkheim, aynı adı taşıyan İntihar çalışmasıyla bir toplumsal anomi örneğini incelemiştir. Durkheim’a göre intihar; evlilerde bekarlara göre, Katoliklerde Protestanlara göre daha az yaşanmaktadır. Bir düzensizlik ve sosyal bozukluk örneği olan intihar, toplumsal yapıdaki güçlü bağlar ve etkileşim düzeyi azaldıkça artmaktadır. Dolayısıyla toplumsal bağların güçlülüğü bireyi sağlıklı yapmakta ve sorunlarını çözmesine yardım eden çevresindeki insanlar – arkadaşları, akrabaları v.s.- sayesinde intihara yönelme azalmaktadır. Bu bağlılığı artıran unsurlar içinde din, en kolektif unsurdur ve törenler, ayinler, cenazeler vasıtasıyla bu kolektif işlevini yerine getirir. Böylece toplum için çimento görevi görmektedir, bağlayıcıdır (Coser, 2010: 134-5).

Yapısal-fonksiyonalist teori makro sosyolojik bir analiz benimser ve toplumu bireyden bir adım önde ele almaktadır. Oluşturduğu toplumsal yapı teorisi pek çok sosyal durum için önemli bir tahlil aracıdır. Temel kavramları denge, ahenk, düzen, bütünlük, karşılıklı bağımlılıktır (Kızıılçelik, 2002: 111). Bankacılık sektörünün en küçük birimi olan şubeler, tek başına incelense dahi mevcut bir yapı olduğu ve karşılıklı ilişkiler içerisinde etkileşimlerin yürütüldüğü görülür. Dolayısıyla sektörel analiz için gerekli bir teori olarak karşımızda durmaktadır.

2.2.2. Sembolik Etkileşim Teorisi: Sembolik etkileşim kavramı Herbert Blumer tarafından “Man and Society”de yazmış olduğum bir makalede rastgele türettiğim bir terim olup, şimdi genellikle kullanılmaktadır.” şeklinde tanımladığı bir kuramdır (Wallace, Wolf, 2012: 267). Teorinin kökenleri başta Herbert Blumer olmak

üzere, Georg Simmel, Robert Park, William Isaac Thomas, Charles Horton Cooley, John Dewey, George Herbert Mead ve Max Weber'e dayanır. Teori şu temel yaklaşımlardan oluşur (Wallace, Wolf, 2012: 294):

- İnsanlar şeylere, şeylerin onlar için ifade ettiği anlamlara göre davranırlar.
- Şeylerin anlamı insanın diğer insanlarla toplumsal etkileşimi sonucu ortaya çıkar.
- Şeylerin anlamları, bunlarla karşılaşan kişi tarafından yapılan yorum sürecinden geçmekte ve değiştirilmektedir.

Mead'in sembolik etkileşim olarak adlandırdığı teorinin metodolojisi temelde yorumlamacılık etrafında şekillenir (Waters, 2008: 24). Bu anlayış insanlığın toplumsal gerçekliğin mimarı olduğunu ve sosyologların görevinin de bu inşa sürecini gözlemlemek ve analiz etmek olduğunu söyler. Bir anlamda sosyal psikoloji alanından da etkilenen teori, özellikle Weber'in yorumlayıcı analiz metoduyla kökleşmiş ve sosyal bilimlerin günümüzde de tartışıldığı bir mecrasında ilerleme kaydetmiştir. Bir sosyal bilim olarak sosyolojinin analiz süreçlerinde bir fen ve ya mühendislik bilimi gibi hareket etmemesi gerektiği, bu teoriyle varılan bir sonuçtur.

Teori kullandığı analiz metoduyla mikro bir yaklaşım sergilemektedir. Teorinin gelişim evreleri ve katkı sağlayan düşünürler de göz önüne alındığında, bireyin merkeze konulduğu görülür. Birey davranışlarına anlamlar yükler ve sosyolog bu anlamları analiz eder. Birey asla pasif değildir, aktif bir yapı inşacıdır. Davranışların incelenmesi sosyologları güdülere götürür. Tüm davranışlar bireylerin etkileşimleri sonucunda doğar ve ya etkileşimlere neden olur. Weber'in davranışlar için yaptığı ayırım, davranışlardaki anlamı inceleyen sosyologlar için önemli bir analizdir (Waters, 2008: 40):

- Araçsal Olarak Rasyonel Davranış
- Değer Rasyonel Davranış
- Duygusal Davranış
- Geleneksel Davranış

Davranışları bu şekilde incelemek ve anlamlandırmak beraberinde başka bir soruyu getirmektedir: davranışlar için bu analizi nasıl yaparız? Neticede tüm

davranışlar onu gözlemleyenlerin kendi vitraylarından süzölmektedir. Simmel kuramında bu konuya ilişkin önemli tespitler yapmıştır:

“Diğer insanların psikolojik halleri hakkında sahip olduğumuz bilgiler kaçınılmaz olarak eksiktir... Birey sadece başkalarını tipik olarak düşünmez benzer şekilde diğerleri tarafından da kendisine aynı şekilde davranılır. Bireysel yetenekler ve toplumda işgal edilen yer arasında bir uyum vardır. Bundan dolayı toplumsal eşitsizlik, bireysel farklılıkların doğal yansımasıdır.” (Waters, 2008: 43).

Mead'in teoriye katkıları dil ile yapılan benlik kavramı, sağduyu ve benliğin sosyal ben (ayna benlik) ve özdeki ben olarak ayrıldığına işaret etmesidir. Daha sonra teoriye Habermas, Erving Goffman, Howard S. Becker gibi önemli sosyologların katkıları olmuştur.

Genel hatları bu şekilde çizilebilen sembolik etkileşim teorisi, uygulama alanında bankacılık gibi işlemlerin bireylerin etkileşimleri üzerinden sürdürüldüğü mecralarda, önemli bir analiz ve sorun çözme aracı olacaktır. Müşteri-çalışanlar, müşteri-yöneticiler, yöneticiler-çalışanlar arasında süregelen etkileşim, bireyi temel alan bir yöntemle değerlendirildiğinde, sektörel problemlerin tespiti ve çözümü kolaylaşacaktır.

2.2.3. Fenomenolojik Sosyoloji Teorisi: Teorik kökeni Edmund Husserl ve Alfred Schutz'a dayanan teori “insanın duyularıyla doğrudan kavrayabildiği şeyler”i konu edinmiştir (Wallace, Wolf, 2012: 351). Dolayısıyla teorinin analizi bireylerin dünyayı nasıl gördüğü ekseninde şekillenir. Bir kadının gözünden, bir eşcinselin gözünden, bir zencinin gözünden, bir ateistin gözünden sosyal olayları analiz etmek fenomenoloji teorisinin örnek konularındandır. Bu sebepten bazı çalışmalarda (Wallace, Wolf, 2012: 356) feminist teori ve etnometodolojik teori, fenomenolojinin alt başlıkları olarak incelenmiştir. Yapısal-fonksiyonalist teorinin aksine toplumsal düzeni doğal olarak kabul etmeyi reddederek, geçmişteki etkileşimler ve kültürlerin yarattığı tüm ön kabullerin sorgulanmasını ister. Teorinin metodolojisi “yabancı” olmayı gerektirir. Yani toplumun içinde ve sürekliliğe karşı olağan normal kabulleri ayırt edebilmenin tek yolu; tüm kabul ve öğrenilmişlere karşı bir yabancıнын duyarsızlığını, tarafsızlığını ve bilme isteğini giyinerek sorgulamalar yapmaya

başlamaktır. Metotları arasında etnometodolojinin uyguladığı tüm yöntemler bulunur (Wallace, Wolf, 2012: 356).

Bireyin dünyayı ve toplumsal yapıyı nasıl anlamlandırdığını öğrenirken, yapılan gözlemin ve analizlerin gerçekliği ve doğruluğu Schutz tarafından sorgulanmıştır. Çünkü algının ve sonrasında gelen davranışın anlamı kime göre anlam taşımaktadır? Bu soruyu yanıtlayan Schutz analizdeki en önemli noktanın güdüler olduğunu vurgular. Aynı güdüler benzer davranışlara yol açacaktır. Ayrıca hem geçmişteki, hem yüz yüze görmeden iletişime geçtiğimiz bireyleri hem de gelecek nesilleri oluşturan bireylerin davranışlara yükledikleri anlamları kavramak gerekmektedir (Waters, 2008: 62). Bunu yaparken de genelleştirilmiş karakterler yani tipler kullanılmaktadır.

Mikro sosyolojik bakış açısı ve bireyin gördükleri temelinde şekillenen teori, bankacılık sektöründe anlık kararlarla kurulan iletişim içerisinde, işlemlerin sağlıklı yürütülmesi açısından önemli öneriler sunar ve yaşanan sorunların kökenlerine inmede yardımcı olur.

2.2.4. Etnometodoloji Yaklaşımı: Teorinin kökeni Harold Garfinkel'in çalışmasına (Etnometodoloji Araştırmaları, 1967) dayanır ve "insanların günlük etkinliklerine verdiği anlam" olarak özetlenebilir (Wallace, Wolf, 2012: 359). Garfinkel'in jürilerin karar verme sürecini analiz ederken ortaya çıkan bu teori, bireylerin kendi sıradan yaşantılarını sürdürürken, kendilerine özgü bir analiz yapmakta olduklarını söyler. Yani sosyolojiyle ilgili hiçbir teorik bilgiye sahip olmayan bireylerde dâhil olmak üzere tüm insanlık her gün her saniye karşılaştıkları olayları bir takım kurallar çerçevesinde analiz etmekte ve karar almaktadır. Teorinin temel amacı bireylerin bu analizi yaparken nasıl bir metodoloji kullandıkları sorusuna yanıt aramaktır. Tıpkı fenomenoloji gibi bu teoride ön kabul ve tabuları reddederek, bireylerin neden her olguyu ve toplumsal süreci bir düzene sokma çabasında olduklarını inceler. Toplumsal inşanın her gün her saniye yeniden ve yeniden üretildiği belirtir. Bu yanıtı ararken de açık uçlu ve ya derinlemesine mülakat, videoya kaydetme, bozma deneyleri, belgesel yorumlama gibi yöntemler kullanılır (Wallace, Wolf, 2012: 358-379).

2.2.5. Feminist Yaklaşım: Kökeni Dorothy Smith'e dayanan görüş, kadınların, günlük yaşamdaki davranışları ve cinsiyet ayrımcılığının yarattığı yapılar karşısındaki duygularıdır ve Smith'in kendisi tarafından "Marx ve Engels tarafından geliştirilmiş materyalist yöntem ile Garfinkel'in etnometodolojisinin birleştirilmesi" olarak tanımlanmıştır (Wallace, Wolf, 2012: 391). Kadınlar için sosyoloji yapmak temel amacı etrafında şekillenen teori, cinsiyet algılarının toplum tarafından şekillendiğini, olağan süreç içerisinde içselleştirdiğimiz tüm değerlerin esasen bizim de dâhil olduğumuz toplum tarafından yeniden üretildiğini söyler. Bu yüzden cinsiyet ayrımcılığına neden olan her tavır ve düşünce olağan değil toplum ürünü olduğundan değiştirilebilir ve daha insani hale getirilebilir. Kadınlık tanımı en sosyolojik tanımıyla Smith'in kendi çalışmasında yer bulur:

"Kadınlık söyleminde "yumuşaklık" onun inanışlarındaki bir ilkeyi ifade eder- kadınımsı kadın doğurgan, uysal ve yumuşak başlıdır. Bu söylemde düzenlenmiş görüntü anlamlı işlevini yerine getirir. Nadide, dalgalı ve ince kumaşlar, pastel renkler giyen kadın, kadınlık inanışlarını yorumlayıcı şemalar olarak kullanıp, kendisini okunacak bir metin gibi sunar." (Wallace, Wolf, 2012: 395)

Feminizm sosyolojik bir kuram olmakla beraber feminist yaklaşımın kökleri Mary Wollstonecraft, Betty Friedan, Kate Millett gibi Amerika'daki Ulusal Kadın Örgütü kurucularından başlar. Toplumsal cinsiyet eşitsizliği başlı başına bir sosyolojik başlıktır. Feminist yaklaşım 1963-78 yılları arasında yazılan çalışmalar ile şekillenmeye başlamış; toplumsal analizlerin bireyi merkeze koyarak çözümlenme yapmasının ardından kadının merkeze alınarak toplumsal çözümlenmelere girişildiği, kadın-erkek, kadın-toplum analizlerinin yapıldığı görülmüştür. Feminist yaklaşım;

- Liberal Feminizm
- Marksist Feminizm
- Radikal Feminizm
- Sosyalist Feminizm
- Eko-Feminist Kuram
- Psikanalitik Feminist Kuram

➤ Kültürel Feminist Kuram

olarak sınıflandırılır (Ecevit v.d., 2011: 12-22). Ayrıca teorinin gelişim sürecinde Post modern Feminizm adıyla anılan ve Jean Baudrillard, Jacques Derrida, Michel Foucault ve Jean-Francois Lyotard'nun teorileriyle etkilediği ve şekillendirdiği bir dönem mevcuttur. Feminist yazar Bell Hooks'un makalesinde feminist kuram için şu ifadeleri kullandığı görülür:

“Kurama geldim, çünkü yaralıydım. İçimdeki acı öyle yoğundu ki yaşamaya devam edemezdim. Kurama geldim; çaresiz, anlamaya çalışarak- içimde ve etrafımda ne olduğunu kavrayabilmek için. Böylece kuramda iyileşmem için bir yol buldum.” (Ecevit v.d., 2011: 31)

Feminist yaklaşımın özgürlükçü yanı, “doğal ve olağan” olarak kabul edilen cinsiyet ayrımcılığına karşı, bu durumun tabiat kaynaklı olmadığını, aksine bu çarpık yapıyı bireyler ve toplumların inşa ettiğini yüksek sesle dile getirebilme gücünden gelir. Kadına karşı yapılan her türlü ayrımcılığın, şiddetin, saygısızlığın nedeni öğrenilmiş algılarda ve yıllar boyunca yapılaşmış olan toplumun kültürel unsurlarında aranmalıdır; problemin devamında yaşananları olağanlaştırmak ve kabullenmek hatası gelir. Bu yönüyle fenomenoloji ve etnometodolojiye benzeyen feminizm; kadınlarla erkelerin eşit haklara sahip olmasından başlar ve hem sosyal hem ekonomik hayatta adil bir sosyal yapının oluşturulması için her türlü çabayla devam eder. Bankacılık kadınların görsel bir figür olarak kullanıldığı bir çalışma alanı olduğundan hem kariyer ilerlemesi hem işe girme süreçlerinde feminizm önemli bir analiz aracı olmuştur.

2.2.6. Çatışmacı Teori: Fonksiyonalist teorinin tam karşıtı olan bu görüşün kökenleri Karl Marx'a dayanır. Fakat farklı nedenlere dayandırdıkları sosyolojik çatışma teorileriyle Max Weber ve Georg Simmel de önemli katkılarda bulunmuşlardır. Görüşün temel unsurları şunlardır (Wallace, Wolf, 2012: 108):

- İnsanların istedikleri, elde etmeye çalıştıkları temel ve ortak çıkarları vardır.
- Güç azdır ve eşitsizce bölünmüştür.
- Değerler ve düşünceler grupların kendi amaçlarını gerçekleştirmek ve çıkarlarını korumak amacıyla kullandıkları birer araçtır.

Çatışmayı yaratan temel sorun Marx'a göre ise sorun sömürünün varlığıdır ve sömürünün kökeni mülkiyet sahipliğine dayanır. Sınıflar üretim araçlarına sahip olmak ve olmamak arasında tanımlanırken; sınıfların gelir üzerindeki etkileri de bu teori kapsamında incelenmektedir. Mülkiyetin ilk şeklinin ataerkil yapıya geçişte görüldüğünü belirten F. Engels sayesinde teorinin feminist kuramla olan ilişkisi de başlamış olur. Bir anlamda toplumsal yapıyı değiştirmek amacıyla yola çıkan teori, sömürü ilişkilerini doğallaştıran ve kabulüne yardım eden her türlü değere de –din gibi- karşı çıkmıştır. Metodolojisi bir toplumsal çözümleme şekli olarak diyalektik ve her davranışı etkilemeyi başaran ekonomi ve çıkar ilişkileri üzerinden şekillenmiştir.

Karl Marx L. Coser'in tanımıyla "sosyalist bir kuramcı ve örgütleyici, ekonomik ve felsefi düşünce tarihinde temel bir şahsiyet ve de büyük bir toplumsal peygamberdi." (Coser, 2010: 57). Marx hem toplumların gelişim tarihini hem ekonomiyi hem de ve dolayısıyla sosyoloji bilimini bir çatışmalar ve mücadeleler tarihi olarak görmüş ve analiz etmiştir. Bu mücadelelerde taraflar ve kazananlar sürekli değişmiş fakat tek bir gerçeklik değişmemiştir; ezen ve ezilen arasındaki ilişki. Örneğin kapitalist sistemde bu ikili ilişki proleter ve sermayedar arasında gerçekleşmişken; Feodal yapıda asiller, ruhban sınıfları ve serfler arasında yaşanmıştır. Çatışmanın varlığı öyle süreklidir ki bu durum fikirler üzerinde de etkili olmuştur:

"Her çağda hakim sınıfın fikirleri, hakim fikirlerdir: yani toplumda egemen maddi güç olan sınıf aynı zamanda egemen entelektüel güçtür. Maddi üretimin araçları kendi emrinde olan sınıf aynı zamanda zihinsel üretimin araçlarını da denetim altında tutar." (Coser, 2010: 60).

Simmel çatışmanın her yerde ve her toplumda olduğunu kabul eder fakat Marx'dan farklı olarak, toplumsal yapının gerçekte birbirinden ayrılamaz olduğunu düşünür. Bu yönüyle Simmel organizmacı toplumsal dünya anlayışını gözler önüne sermiş olur. Weber ise üretim ilişkilerindeki mülkiyetin çatışmayı tek başına açıklayamayacağını; güç, prestij, servet ve düşük toplumsal hareket oranı gibi unsurlarında çatışmaya yol açtığını belirtir (Turner, 1991: 6-12).

Çatışma hem fikirler hem toplumsal sınıflar arasında varlığını sürdürürken; bankacılık gibi müşteri-çalışan, çalışan-yönetici arası çıkar farklarının bulunduğu bir ortam, çatışma teorisi için uygun bir mecradır. Müşteri hem banka çalışanlarını hem

de banka yöneticilerini kendisi üzerinden para kazanan ve her an kandırma ihtimali bulunan bir grup insan olarak görmektedir. Banka çalışanları müşteriler sayesinde hedeflere ulaşmakta ve ya ulaşmamakta ve ya yöneticisi tarafından azarlanmaktadır. Yönetici ise çalışanlar yeterince çabalamadığında ve ya bir şekilde hedefler tutmadığında ilk cezalandırılacak kişi olduğunu bilir. Bu algı da onun hem çalışanlara hem de müşterilere karşı temkinli olmasını gerektirir ki çıkar çatışması tam da burada başlar. Dolayısıyla çatışma teorisi bankacılık sektörü için uygun bir analiz aracıdır.

Tüm teorileri göz önüne alarak genel bir analiz yapalım: Müşteri iyi organize olmuş bir sektörel yapı olan bankaya girer. Banka için bazı değerlendirmeler yapar ki bunlar kültürel eğitimine, yaşına, cinsiyetine, toplumsal sınıfına göre değişir ve etnometodoloji de bu analizi nasıl yaptığını araştırır. Çalışan ile iletişime geçtiğinde, banka çalışanı kendi kişisel özellikleri, kültürü, o günkü yoğunluğu v.s. üzerinden analize geçer ve müşteriyle iletişim başlar. Bu aşama fenomenolojinin hem banka çalışanı hem de müşteri açısından bireylerin günlük deneyimleri üzerinden her cümlede yeniden oluşturduğu yapıyı analiz eder. İşlemlerin yürümeye başlamasıyla müşterinin isteklerini yerine getirmeye çalışan banka çalışanı açısından çatışma teorisi harekete geçer; örneğin müşteri hesabından kesilen hesap işletim ücretinin iadesini talep eder ve çalışan bunu yapamayacağını ve müşterinin imzaladığı sözleşmede bankanın buna hakkı olduğuna dair madde yer aldığını izah etmeye çalışır. İletişim her bireyin kendi açısından belirli anlamlar ifade eden semboller –gülümseme, sesinin yükseltme gibi- üzerinden şekillenir. Sembolik etkileşim iletişimin her safhasında kendine yer bulur. Banka bir toplum gibi davrandığından yapısı ve kurallarıyla müşterinin her istediğini yerine getirmeyi reddedecektir. Tıpkı yapısal-fonksiyonalist teoride olduğu gibi banka (toplum) bireyi şekillendirmek ve anomiye engel olmak için sözleşme maddeleri, krediler gibi (ahlak, din kuralları) araçlar kullanır. Feminist yaklaşım ise kurulan iletişimin seviyelerini belirler ve büyük anlamda yönlendirici etki yapar şöyle ki; müşteri eğer erkek ve çalışanda bayan ise bu durum, müşterinin tepkisini gösterme seviyesini, üslubunu etkileyebilecek ve zaman zaman da ikna olarak ayrılmasını sağlayabilecektir. Cinsiyet algısı iletişimin her aşmasında olduğu gibi yüz yüze iletişim içeren bu sektörde de fazlasıyla geçerlidir. Bir sonraki bölümde bankacılığın tarihsel gelişimine değinilecektir.

3. BANKACILIK SEKTÖRÜNÜN TARİHSEL GELİŞİMİ

3.1. Bankacılığın Doğuşu ve Kısa Tarihsel Gelişimi

“Banka” diye adlandırabileceğimiz ilk düzenli kuruluş, ortalama 700 yıl önce Venedik’te kurulmuştur (Hildreth, 2001: 5). Başlarda günümüz anlamındaki bankacılıkla ilgisi olmayan bu kuruluşlar, savaş zamanında kısa vadeli fon ihtiyacını karşılayamayan devlete borç vererek ve karşılığında faiziyle geri alarak bir sektör yaratmışlardır. Borç verme işi ifade edilmek için bazı kâğıtlara notlar yazılmaya başlanmıştır (Hildreth, 2001: 5). Aslında “banka” terimi İtalyanca “banco” kelimesinden gelmiş ve masa, tezgâh anlamını yitirerek bugünkü anlamını kazanmıştır. İlk bankerler Lombardinya’lı Yahudiler olup, birer masa üzerinden borç verme işlemini yapmaya başlamışlardır. İflas eden anlamındaki “bankrupt” buradan gelir (Taşbaş, 2009: 12). 1157 yılında Venedik’te kurulan ilk bankayı, 1401’de Barselona Bankası, 1407’de Cenova Bankası izlemiş, bu işleyişin kanun maddelerine ise ilk olarak Hammurabi Kanunları’nda rastlanmıştır (Taşbaş, 2009: 12). Venedik’in tüccar yetiştirme ile gösterdiği ilerlemeyi, elindeki paraları korumak üzere kasalarda muhafaza etme ve aynı miktarlara karşılık gelecek şekilde değerli kâğıtlar piyasaya sürme gelişimi izlemiştir. Bankaların oluşma mantığı bu temel üzerine inşa edilir. Banka nakit ihtiyacını güvenli bir şekilde karşılar ve karşılığında faiz alır. Bu işlemi yaparken de kendi güvenliğini en üst düzeyde tutmak zorundadır. Dolayısıyla insanlığın gelişim süreci, Sümerlerde var olan takas karşılığı ihtiyaçlarını gidermeden, önce bir değerli kâğıt olan para karşılığı değiştirmeye ve ardından biraz daha değerli bir kâğıt olan günümüz bonoları, hisse senetleri ve mevduat cüzdanlarının atalarını yaratmaya doğru şekillenmiştir. Banka tıpkı tüm yenilik ve icatlar gibi bir ihtiyacın doğması üzerine gelişmiştir. Bu durumdan gerek devlet gerek bireylerin nakde ihtiyaç duydukları tespitini yapılabilir. Savaşlar devletleri maddi sıkıntılara düşürebilir ancak bireylerin de nakit talebinde bulunmaları değişen ekonomik algılara işarettir.

Zamanla bankacılığı likidite (nakde dönüşme hızı) sıkıntısı olmayan zenginler yürütmeye başlamış Eski Mısır, Roma ve Yunan toplumlarında bu işi yapan insanlar çoğalmış, 1640’ta İngiltere Kralı tüccarların Londra Kulesi’nde saklanan altınlarına el koymuş, tüccarlar da altınlarını “goldsmith” adındaki tüccarlara “şahadetname”

karşılığında vermiştir. Goldsmith'ler ise bir süre sonra kasalarındaki altınları “goldsmith notes” adıyla piyasaya sürmüştür (Taşbaş, 2009: 13). Böylece kasadaki altınların karşılığı kadar değerli evrak, piyasada belli bir değer karşılığı değişim aracı olarak kullanılmıştır. Bu sirkülasyon borsaların ilk örnekleri olmuş, daha sonraki şehirler aslında bu Venedik tarzını kopyalamışlardır (Hildreth, 2001: 6).

17. yy başlarında Avrupa ticaretinin merkezinde olan Amsterdam, para piyasasında kendi paralarından çok komşu ülkelerin paralarının dolaştığı bir piyasaya sahipti. Ayrıca kullanılan yabancı paralardan pek çoğu yıpranmış olduğundan gerçek değerlerini de tam olarak yansıtamıyordu (Hildreth, 2001: 7). Bu durumda yeni paralar basmak, darphane oluşturmak ve bu yeni paraları ihracatta kullanarak sirkülasyon sağlamak gerekmişti. Fakat bunun sonucunda hangi paraların likitideye sahip olduğu, değerlerinin nasıl değiştiği gibi sorunlar ortaya çıkmıştı ve bunlar uluslar arası ticaretin getirdiği çapraz kur probleminin ve dalgalı kur sisteminin işaretleriydi (Hildreth, 2001: 7). Sonuç itibariyle, sahip olduğu ticari konumu nedeniyle modern anlamda bankacılık faaliyeti gösteren ilk banka, 1609'da Amsterdam Bankası olarak tarihe geçmeyi başarmıştır (Taşbaş, 2009: 13). Daha sonra Hamburg ve pek çok ticaret şehrinde bankacılık faaliyetleri görülmeye başlanmıştır. Günümüz anlamında ilk banka olan Venedik Bankası ise 1637 yılına aittir (Hildreth, 2001: 8).

İlk merkez bankası İngiltere'de ve ardından Fransa'da kurulmuştur. ABD'de modern bankacılık 1782'de Kuzey Amerika'da kurulan Bank of North America ile başlamıştır (Aydın v.d., 2012: 58). Bu banka Amerika'nın bağımsızlık savaşında finansman görevini yerine getirmiştir. 1907'de ABD Merkez Bankası kurulmuştur. Bankacılık sektörünün gelişmesiyle spekülasyon fiyat artışları, borsada hisse senedi alım satımı başlamış ve Ekim 1929'de düşmeye başlayan borsa ile satış miktarları aşırı derecede artmıştır. Bu koşullarda başlayan ve zamanla derinleşen Büyük Bunalım, 2. Dünya Savaşıyla sona ermiş ve bununla birlikte liberal iktisat anlayışı da terk edilmiş, kamu kesimine ağırlık veren bir politikaya doğru bir geçiş başlamıştır (Aydın v.d., 2012: 59).

1970'lerde petrol krizi patlak verdiğinde petrol üreticilerinin gelirlerini bankaya yatırması sektör için önemli nakit girişi sağlamış, 1980'lerde bilgisayar teknolojisi sektöre girmiş, 1990'larda internet bankacılığı, 2000'lerde bireysel bankacılık

gelişmiş, elektronik para transferleri yapılmaya başlamış ve finansal sektörleri yöneten IMF (Uluslar arası Para Fonu), DB (Dünya Bankası) ve Avrupa Yatırım Bankası gibi kuruluşlar faaliyetlerini artırmıştır.

3.2. Türkiye’de Modern Bankacılığın Gelişimi

Kökleri 19.yy’da bulunan Türk bankacılık sistemi, temelde mevcut hükümetlerin siyasi tercihleri etrafında şekillenen ekonomik algıları üzerinden gelişmiş, bu sebepten de kriz ve devinimlerden kurtulamamıştır. Örneğin sermaye gruplarının 1970 sonrasında para-sermaye kontrolü, temel bankacılık hedefi haline gelmiştir (Ergüneş, 2009: 133). Çünkü kriz dönemlerinde para-sermaye kontrolü etkin bir rol oynamaktadır. Türk bankacılık sistemini Türk Tarihi temelinde şu evrelere ayırabiliriz (Erdem, 2008: 227):

- Cumhuriyet Öncesi Dönem
- Cumhuriyet Dönemi
 1. Milli Bankacılık Dönemi (1923-1932)
 2. Büyük Devlet Bankalarının Kuruluş Dönemi (1933-1944)
 3. Özel Bankaların Gelişme Dönemi (1945-1960)
 4. Planlı Dönem (1961-1979)
 5. Finansal Serbestleşme, Dışa Açılma ve Piyasaların Küreselleşmesi Dönemi (1980-2000)
 6. Finansal Krizler ve İflaslar Dönemi (2000-2002)
 7. Yeniden Yapılanma Dönemi (2002-2007)

İlgili dönemlere kısaca değinelim:

3.2.1. Cumhuriyet Öncesi Dönem

Osmanlı Döneminde bankaya duyulan ihtiyacı sarraflar (genelde gayri Müslimlerin yürüttüğü borç verme, teminat mektubu verme işi), mudaraba (emek-sermaye ortaklığına dayanan şirket türü), para vakıfları (mudaraba ile kullanılan parayı idare eden vakıf) ve orta sandıkları (belli esnaf grupları arasında işletilen

sigorta sistemi) karşılamakta ve temelde şu kaynaklara dayandığı gözlenmektedir: Galata Bankerleri, yabancı sermaye ve devletin desteklediği milli bankacılık (Erdem, 2008: 227-8-9).

Osmanlı Devleti özellikle siyasi gücünün yükseldiği dönemlerde iktisadi başarısını da artırmış, kurduğu ticari örgüt yapısıyla kervansaraylar, lonca teşkilatları, kalfa-usta ilişkileri ile günümüze dek önemini korumuştur. Son dönem ekonomisinde Türk nüfusun emek gücüne dayalı sektörlerde çalıştığı, askerlik, yöneticilikle ilgilendiği ve ticaret, faiz gibi alanları gayri Müslimlere bıraktığı gözlenir. Bu durum Osmanlı'nın yıkılış döneminde etkin bir rol oynamış, “reaya'nın ticari ve sınai etkinlikleri, hiçbir zaman siyasal rakip olmayacak şekilde Hıristiyanların eline bırakılmıştır” (Kongar, 1994: 22).

Osmanlı ekonomisi özellikle Avrupa'daki gelişime yeterli derecede ayak uyduramadığından, yabancı sermaye için de bir pazar halini almıştır. Osmanlı'da ilk kâğıt para 1840'da “kaime” adıyla çıkarılmış ve sık sık açık veren hazinenin kaynak ihtiyacını karşılamak için kısa sürede yüksek oranda değeri artırılmıştır (TBB Raporu, 2008: 20). Kaimenin değer kaybı ithalat için yeni finansman kaynakları aramayı zorunlu kılmış, 1845 yılında Galata Bankerlerinden ikisiyle anlaşma yapılmıştır. Buna göre bu bankerler dış piyasaya poliçeler yazıp devletin nakit ihtiyacını karşılamışlardır. 1847 yılında sözleşmenin yenilenmesi süreci başlamış ve bankerler bir banka kurarak aynı işlevi yerine getirmeyi istemişler ve Osmanlı Devleti de bu isteği kabul etmiştir (TBB Raporu, 2008: 20).

Hükümet yardımıyla iki galata bankerleri (J. Alleon ve Thedor Baltazzi) tarafından 1847'de İstanbul Bankası (Bank-ı Dersaadet), yabancı banka olarak da 1968'de Osmanlı Bankası, Bank-ı Osman-i Şahane, 1842 ve 1843'de İsveç ve İngiliz sermayeli bankalar ve Mithat Paşa'nın 1888'de zirai kredi için kurduğu ve sonrasında Ziraat Bankası haline gelen Memleket Sandıkları Osmanlı'nın bankacılık yapısını oluşturur (Taşbaş, 2009;15). Özellikle 1839 Tanzimat Fermanı ile Osmanlı'nın harcamaları gelirlerini geçmiş, önce İstanbul'daki sarraf ve bankerlerden borç alınmış, Paris Antlaşması ile de yurt dışından da borç alma imkânı bulunmuştur. Dış borç alma yöntemlerinden biri ve en temeli bankalar olmuştur (TBB Raporu, 2008: 20).

Osmanlı'nın bankacılıkta gelişmemiş olması mevcut piyasa yapısına bağlanır. Ayrıca bir diğer önemli unsur dini inançtır. İslamiyet faiz yoluyla ve paradan para

kazanarak gelir elde etmeyi günah sayar. Bu sebepten Tanzimat sonrasında din, devlet üzerindeki etkinliğini görece olarak kaybettiğinde, devlet faiz işine girmeye ve kaimeler basarak borç almaya başlamıştır (Erdem, 2008: 229). 1863’de Osmanlı Bankası bir devlet bankası haline gelmiş ve emisyon yetkisini eline almıştır. İlk olarak İngiliz sermayesi ile kurulan Osmanlı Bankası’na 1863’de Fransız sermayesi, 1875’de de Avusturya sermayesi ortak olmuştur. Bu banka ile Osmanlı’nın imzaladığı anlaşma, Osmanlı Devletinin tüm gelirlerini buraya yatırması, tüm ödeneklerini bu banka aracılığıyla yapması, her yıl bütçesinin bir örneğini bankaya vermesi gibi şartlar içermiştir. Bir anlamda banka devlet bütçesini denetleyecek ve karşılığında da kısa vadeli avans verecekti (TBB Raporu, 2008: 21). Osmanlı Devletinin 1875 yılında borçlarını ödeyemez hale gelmesinin ardından 1881’de Düyun-u Umumiye’nin kurulması, Osmanlı’nın gelir kaynaklarının uluslar arası bir kuruluşa devriyle, Avrupalı yatırımcıların ülke içindeki borçlanmalar üzerinden spekülasyon gelirleri elde etmesi, dönemin bankacılık gelişimindeki yönlendirici etkenler olmuştur.

Viyana Borsası Buhranı (1873), 93 Harbi (1876-77) gibi ekonomik çalkantılara rağmen, genel tabloda Osmanlı’nın son döneminde 19 adet yabancı banka, 23 adet sadece şubesi bulunan yabancı banka, 11 adet Galata Bankerleri, 28 adet Milli Sermaye tarafından kurulan ulusal ve yerel banka görülmektedir (Erdem, 2008:232). Osmanlı dönemi bankacılığı için borçlanma bankacılığı nitelmesi yapılmıştır (TBB Raporu, 2008: 21).

“Siyasal iktidarın izlediği ulusal ekonomi politikası ulusal bankaların kuruluşuna elverişli bir ortam yaratmasına karşın, bu dönemde yerli sermaye ile kurulan bankaların büyük bir bölümü uzun ömürlü olamamış, güçlü yabancı bankaların kredi piyasasına egemen olmalarına karşı koyamayarak, onlarla rekabet edemeyerek faaliyetlerine son vermek zorunda kalmışlardır. Denilebilir ki İstiklal Savaşı ve Cumhuriyet’in ilanı ile biten bu dönem, bir tecrübe dönemi olmuştur. Bu dönemde milli bankacılığın önemi ve devlet teşvikinin zorunlu olduğu anlaşılmıştır.” (TBB Raporu, 2008: 21).

3.2.2. Cumhuriyet Dönemi

1923 yılı itibariyle 18 milli, 13 yabancı banka bulunan Türkiye’de, yabancı bankaların ülke içindeki yabancı kaynaklı sermayeyi destekler nitelikte faaliyet yürütmesi, ilgili dönemin gelişimine büyük bir engel teşkil etmiştir (Taşbaş, 2009:16).

Bu dönemdeki ekonomik şekillenmeyi 17 Şubat- 3 Mart 1923 tarihleri arasındaki İzmir İktisat Kongresi belirlemiştir; Cumhuriyet'in ilanından sonra gerekli görülen iktisadi kalkınma için, ülkede yeterli miktarda özel sermaye bulunmadığı tespiti yapılmış ve Yüce Önder Atatürk'ün devlet eliyle özel teşebbüs yaratma fakat devletin gücünü de piyasada etkin kılma çalışmaları yürütülmüştür. Kongrede alınan şu kararlar piyasa için yeterli fikri verir:

- Yabancı sermayenin hegemonyasından, milli bankalar tesis edilmesi yoluyla kurtulmak gerektiği.
- Sanayi erbabına kredi vermek üzere bir sanayi bankasının kurulması ve bu bankaya devletin iştirakinin sağlanması gerekliliği.

3.2.2.1. Milli Bankacılık Dönemi (1923-1932)

Cumhuriyetin ilan edildiği yıllarda Türkiye ekonomisinin genel tablosu şu şekildeydi:

“Osmanlı Devleti tarafından kurulan birkaç askeri fabrika; imtiyazlı yabancı şirketler tarafından demiryolu, madencilik alanlarında yapılan yatırımlar; İstanbul, İzmir gibi büyük şehirlerde oturan halkın su, elektrik, havagazı, telefon, taşıt ihtiyacını gidermek maksadıyla kurulan işletmeler bir tarafa bırakılacak olursa, büyük ölçüde idame ekonomilerinden meydana gelmektedir. Özellikle tarım sektöründe kuru üzüm, kuru incir, fındık, pamuk gibi ihraç ürünleri yetiştiren işletmeler hariç, esas itibarıyla kendi ihtiyacı için üretimde bulunan, ancak kendisi tarafından üretilmeyen mahdut malları piyasada satın alabilmek, cep harçlığı sağlamak maksadıyla yetiştirdiği mahsulün bir kısmını piyasaya arz eden veya kısmen piyasa için ürün yetiştiren köylü işletmeleri hâkimdir. Bu işletmelerde üretim tekniği geridir, sermaye ihtiyacı asgari seviyededir.” (TBB Raporu, 2008: 22).

Bu koşulların iyileştirilmesi için ulusal bankacılığın gerekli olduğu düşüncesi gelişmiş ve milli bankacılık dönemi böylece başlamıştır. İzmir İktisat Kongresi bu amaca yöneliktir. Kongreye katılan tüccarlar bir ticaret bankası kurulması isteği, 26 Ağustos 1924'te Türkiye İş Bankası'nın kurulması ile sonuçlanmıştır. Avrupa ve özellikle Fransa'daki iş bankalarından alınan örnekle kurulan bu bankanın esas sözleşmesinde her türlü banka işleri, tarım, madencilik gibi alanlarda her türlü teşebbüs kurmak ve iştirak etmek sayılmış ve bu nitelikleriyle ekonominin gelişimine

büyük katkılar sağlamıştır. Ayrıca 1 Ocak 1932'de göreve başlayan Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, emisyon yetkisi ve piyasayı yönlendirme gücünden dolayı çok önemli bir yere sahiptir (Taşbaş, 2009: 16).

Kongreye katılan sanayiciler de 1925'de Türkiye Sanayi ve Maadin Bankası'nın kurulmasına vesile olmuşlardır. Bu banka daha sonra Türkiye Sanayi ve Kredi Bankası adını almış ve 1933'de de Sümerbank'a devredilmiştir. Konut kredisi vermek için 1927'de Emlak ve Eytam Bankası kurulup 1946 yılında Emlak ve Kredi Bankası haline gelmiştir (TBB Raporu, 2008: 22). Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası 11 Haziran 1930'da 15 milyon tl sermayeli anonim ortaklık olarak kurulmuş; para basmak, paranın değerini korumak, ekonominin genel likiditesini ayarlamak ve bankalara ödünç para vermek görevlerini yerine getirmekle görevlendirilmiştir (TBB Raporu, 2008: 23).

3.2.2.2. Büyük Devlet Bankalarının Kuruluş Dönemi (1933-1944)

30'lu yıllarda Türkiye tarım ağırlıklı bir yapıdadır. Özel sektördeki sermaye yetersizliği nedeniyle yapılan teşvikler karşılıksız kalmış ve devlet kendi kaynaklarını kullanarak yatırım yapma yoluna gitmiştir. Bu dönemdeki ekonomik buhran kuşkusuz Türkiye'yi de etkilemiş, tüm dünyayı etkisine altına Keynesyen yaklaşımlar, ülkemizde de karşılığını bulmuştur. Bazı tek şubeli yerel bankalar kapanmış, devletçi politikalar ağırlık kazanmıştır (Erdem, 2008: 236).

İktisadi devletçilik bu dönemin genel stratejisi olmuş, Sovyetler Birliği ve Almanya'da uygulanan ekonomik politikalar örnek alınmış; Sümerbank (1933), Belediyeler Bankası (1933), Etibank (1935), Denizbank (1937), Halk Bankası ve Halk Sandıkları (1938) devlet eliyle özel sektörü desteklemek amacıyla kurulmuştur. Sümerbank Birinci Sanayi Planında kurulması planlanan işletmelerden 13'ünün kurulmasına yardım etmiş, yatırımların finansmanında Sovyetler Birliği'nden alınan 8 milyon dolarlık kredi kullanılmıştır (TBB Raporu, 2008: 23). 1935 yılında madencilik ve enerji sektöründe üretim yapacak olan 100'e yakın tesisin yatırım planları ve finansman kaynakları İkinci Sanayi Planında yer almış; Etibank bu planın finansman ayağını oluşturmuştur. Belediyeler Bankası kanalizasyon, su gibi hizmetlerin altyapı

çalışmaları için finansman sağlarken; Denizbank deniz yolları işletmelerinin finansmanını sağlamayı hedeflemiştir.

1936'da 2999 Sayılı Bankalar Kanunu kabul edilmiş bu böylece bankaların mevduatlarının % 15'i oranında munzam karşılık ayırması sağlanmıştır. Bu oran kamunun düşük maliyetli finansman kaynağı olmuştur (TBB Raporu, 2008: 23).

3.2.2.3. Özel Bankaların Gelişme Dönemi (1945-1960)

Bu dönemde sanayileşme stratejisi iktisadi devletçilik değil özel sektörün desteklenmesi şeklini almış, bu değişimin temel nedeni de savaş yıllarındaki yüksek enflasyon ve bu ortamın yarattığı varlıklı özel kesim olmuştur (TBB Raporu, 2008: 24). Varlıklı özel kesim iktisadi liberalizmin göstergesi olup uygulanan strateji 1950'de iktidara gelen Demokrat Parti'nin politikası halini almıştır. Liberal iktisat anlayışı bir yandan sürdürülürken bir yandan da özel sektörün maliyetlerini karşılayamadığı yatırımların devlet eliyle yürütülmesi sürdürülmüştür. Devletin Merkez Bankası kaynaklarını bir borçlanma aracı olarak görmesi, 50 ve 54 yıllarındaki yabancı sermayeyi teşvik kanunları, hızlı enflasyon, dış ticaret açıkları, artan borç ve devalüasyon dönemin önemli ekonomik gelişmeleridir (TBB Raporu, 2008: 24).

Özel teşebbüsün hızla arttığı bu dönemde Yapı Kredi Bankası (1944), Türkiye Garanti Bankası (1946), Akbank (1948), Demirbank (1953), Şekerbank (1954), Pamukbank (1955), Denizcilik Bankası (1951), Türkiye Vakıflar Bankası(1954), Türkiye Öğretmenler Bankası (1959) açılmıştır. Türkiye Bankalar Birliği'nin (1958) kurulması ve 7129 sayılı Bankalar Kanunu da bu dönemin gelişmelerindedir. 1982'de TMSF(Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu)'ye devredilen Bankalar Tasfiye Fonu da bu dönemde kurulmuştur (Erdem, 2008: 236).

3.2.2.4. Planlı Dönem (1961-1979)

1950'li yılların sonundaki ekonomik durgunluk ve 1958 İstikrar Programı'na rağmen devam eden ekonomik dengesizlikler nedeniyle liberal ekonomi terk edilerek

kamunun ağırlığının artırıldığı karma ekonomik sistem uygulanmaya başlanmıştır. İthal ikameci strateji temel alınmış, kapalı bir ekonomi yürütülmüş, Türk lirası değerli hale getirilmiş, bankacılığın da kamunun etkisi altında olması nedeniyle faiz oranları da belirlenen strateji doğrultusunda ayarlanmıştır. Yeni yabancı banka ve bazı durumlar haricinde yerli ticari banka kurulmasına izin verilmemiştir (TBB Raporu, 2008: 30-31).

Devlet Planlama Teşkilatının kurulduğu bu dönem, 1. Beş Yıllık Kalkınma Planının da uygulandığı zamana rastlar. T.C Turizm Bankası (1962), Sınai Yatırım ve Kredi Bankası (1963), Devlet Yatırım Bankası (1964), Türkiye Maden Bankası (1968), Devlet Sanayi ve İşçi Yatırım Bankası (1976), Amerikan-Türk Dış Ticaret Bankası (1964), Arap-Türk Bankası (1977) bu dönemde açılmıştır ve dönemin stratejisine uygun olarak faaliyete geçirilmişlerdir. Bu dönemin en büyük özelliği piyasadaki negatif reel faiz yüzünden mevduatını bankaya yatırmayı karlı bulmayan insanların bankerlere yönelmesidir. Bu bankerlerin pek çoğu dışa açılma sürecinde batmıştır (Erdem, 2008: 239).

3.2.2.5. Finansal Serbestleşme, Dışa Açılma ve Piyasaların Küreselleşmesi Dönemi (1980-2000)

Planlı dönemde sağlanan hızlı kalkınmaya rağmen sanayinin iç piyasaya üretim yapması, döviz darboğazı, ödemeler dengesi gibi problemler nedeniyle dışa kapalı ekonomi anlayışı terk edilerek ihracata yönelme politikası başlatılmıştır. Serbest piyasa kuralları gereği esnek döviz kuru, pozitif reel faiz, mali serbestleşme, döviz tutma ve döviz mevduatı izni ve 1990 yılında TL'nin konvertibilitesinin ilan edilmesi dönemin önemli gelişmeleridir.

Dışa açılma sürecinde piyasa faizine müdahale etmeden şekillenmesine izin vermek, ihracat ve ithalatı teşvik, İnterbank Para Piyasasının kuruluşu, Türk Lirasının konvertibilite ilan edilip kambiyo kontrollerinin kaldırılması, TMSF (Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu)'nin kuruluşu, Altın Borsası'nın kuruluşu, SP(Sermaye Piyasası) Kanunu (1982) ve İMKB (İstanbul Menkul Kıymetler Borsası)'nin kurulması (1986), Merkez Bankası'nın APİ (Açık Piyasa İşlemleri)'ye başlaması gibi önemli gelişmeler yaşanmıştır. Bankaların piyasa işlemleri de çeşitlenmiş, yerli ve

yabancı banka sayısında artışlar yaşanmıştır. 1980’de 43 banka varken, 1990’da 66’ya yükselmiştir (Erdem, 2008: 241).

1980’lere kadar banka kurma izni olmadığından, sermayedarlar yerel bankaları ulusal bankalara dönüştürmeye başlamıştır. Örneğin, Yaşar Grubu Akhisar Tütüncüler Bankasını 1981’de Tütüncüler Bankası haline getirmiştir. (Ergüneş, 2009: 135) 1980’den sonra American Express, Türk Bankası, Bank of Boston, Adabank, Chemical Mitsui Bank, Bnp-Akbank, Saudi American Bank, Bank Indosuez, Tekstil Bank, Bank of Bahrain and Kuwait, Finans Bank, Netbank, Birleşik Türk Körfez Bankası, T.Turizm Yatırım ve Dış Ticaret Bankası (TYT Bank), Tekfen Yatırım ve Finansman ve Birleşik Yatırım Bankası gibi bankalar kurulmuştur (Ergüneş, 2009: 135). 1980’de 4 yabancı banka bulunmaktadır. 1985’e kadar yabancı banka şubeleri artmış, 1985 sonrasında Sabancı Grubu’nun Fransız BNP ile BNP-Akbank’ı oluşturması gibi yabancı sermayedarların yerli ortaklarla banka kurduğu görülmüştür (Ergüneş, 2009: 136). Bu dönemde yerli yabancı bankaların sektöre girişine izin verilmesi, faiz oranlarının piyasaya bırakılması sektördeki rekabeti artırmıştır (TBB Raporu, 2008: 33). Artan rekabet bankaların finansman kaynaklarını çeşitlendirmesini zorunlu kılmış, bankalar asıl işlerinin yanında hazine bonusu, tahvil satın alıp faiz getirisi elde etmeye başlamıştır. Ayrıca sektördeki teknolojik gelişmeler ve personel eğitimine verilen önemle verimlilik artışı sağlanmıştır. Sürekli ve yüksek enflasyon nedeniyle sektördeki mevduatta yerli paranın yabancı paralarla ikame edildiği görülmüştür. Türk bankaları yurt dışında şube açmaya başlamış, reel faizler yükselmiş, kamu borçlarının artışıyla bankalar finansman maliyetlerini düşürmek amacıyla yurtdışı borçlanmaya gitmiş, döviz pozisyon açıkları artmış, faiz ve kur riski artmış, TL değer kaybetmiş ve finansal sistem küçülmüştür. Türkiye’nin uluslar arası kredi notu hızla düşmüştür (TBB Raporu, 2008: 35). 1995 yılından sonra bir toparlanma yaşanmasına rağmen yatırımcıların talepleri kısa vadeli araçlarda yoğunlaşmış, 1996 sonrasında dövize endeksli borçlanma, bedelsiz ithalat uygulaması başlamıştır. 1997 yılında devletin kaynak talebi merkez bankası yerine piyasaya dönmüş, Asya’daki kriz, körfezdeki gerginlikler ve bankaların artan pozisyon açıkları dönemin belirleyicileri olmuştur. 1998 yılında IMF (Uluslararası Para Fonu) ile izleme anlaşması imzalanmıştır (TBB Raporu, 2008: 36). 1999 yılında ekonomik faaliyet daralmış, Rusya krizi sermaye çıkışına neden olmuş, Adapazarı ve Düzce depremleri, erken genel seçimler gibi olaylar piyasayı olumsuz etkilemiştir. Haziran

ayı itibariyle istikrar amaçlı pek çok kanun değişikliğine gidilmiştir. Egebank, Esbank, Yaşarbank, İnterbank ve Yurtbank TMSF'ye devredilmiş, Birleşik Yatırım Bankası'nın faaliyetine son verilmiştir (TBB Raporu, 2008: 37). Aralık 1999 Dezenflasyon Programı yürürlüğe girmiş, faiz ve enflasyon düşmüştür.

3.2.2.6. Finansal Krizler ve İflaslar Dönemi (2000-2002)

Küreselleşen ekonomi ile yabancı sermayenin ülke içine kolayca girebilmesi bir takım uyumsuzluklar yaratmış; Asya ülkeleri krizleri ve 1994 krizleri ile piyasa olumsuz etkilenmiştir. Holding sahiplerinin banka açması, kamu bankalarının zarar açıklamaları, artan döviz pozisyon açığı, banka açmanın kolaylaşması gibi gelişmeler yaşanmıştır. 1990'da 66 olan banka sayısı, 1994'de 67'ye, 1999'da 81'e yükselmiştir (Erdem, 2008: 245-6). 1990'lı yıllarda kalkınma ve yatırım bankalarının kurulmaya başladığı gözlenebilir.

1999 yılında AB uyum süreci kapsamında banka açma kuralları değişmiş, BDDK (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu) kurulmuş, bazı bankalar (İnterbank, Sümerbank, Yurtbank, Esbank, Yaşarbank, Egebank, Kıbrıs Kredi Bankası, Etibank, Bank Kapital, Demirbank) TMSF (Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu)'ye devredilmiş, Kasım 2000 krizinde bankalar asıl işi yerine değerli kâğıt alıp satmayı ve devlete borç vermeyi karlı bulmuşlar ve finansal krizlere neden olmuşlardır. Yüksek enflasyon, devlet iç borçlanma senetlerindeki artış, artan kur riski ve açık pozisyon gibi finansal problemler Güçlü Ekonomiye Geçiş Programının temel amaçları arasına girmiştir (Erdem, 2008: 249-250). 2000'li yıllarda özel sermayeli ticari bankalarda bir artış olmuş, rekabet artmış, yenilikçi olmak zorunda kalan bankalar müşteriye özel ürünler geliştirmek ve daha çok müşteri odaklı bir yapıya zorunlu olarak geçmişlerdir (Arslan, Hotamışlı, 2007: 207).

24 Ocak kararlarıyla gelişen finansal serbestleşme, 1980'lerdeki bazı olumlu değişimlere karşın 90'lardaki istikrarsızlıklar, yüksek kamu açıkları, sistemin öz kaynak yetersizliği, kronik enflasyon ve kısalan vade süreleri gibi etkenler bankacılık sistemini olumsuz etkilemiştir. Özellikle Nisan 1994, Kasım 2000 ve Şubat 2001 krizleri piyasada güven kaybına neden olmuştur (Boyacıoğlu, 2003: 3-4).

Kasım 2000 krizi bankacılık sektöründe önemli bir yer tutar. Bu dönemden sonra Avrupa Birliği uyum süreci için adımlar atılmış, bankaların denetimlerinde düzenlemeye gidilmiş, banka açma şartları ağırlaştırılmıştır (TBB Raporu, 2008: 38). Büyük kredi tanımı getirilmiş, risk yönetimi ve konsolide bazda bilanço hazırlama zorunlu hale getirilmiştir. 2000 yılında Demirbank, Etibank, Bank Kapital Fon'a devredilmiştir. 2001 Şubat ayında iç talebin artışına bağlı olarak cari işlemler açığının büyümesi ve döviz kurarındaki baskıyla bir kriz daha yaşanmış ve bu kriz finans kesiminden sonra reel kesime de sıçramıştır (TBB Raporu, 2008: 38). Döviz kuru ve faiz oranı artmış, bankacılık sektörünün 2001 yılındaki toplam zararı öz kaynaklarının % 77'sine ulaşmıştır. Nisan 2001'de Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı bu koşullar altında uygulamaya konulmuştur.

3.2.2.7. Yeniden Yapılanma Dönemi (2002-2007)

Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı 2002-2004 yıllarını kapsamıştır. 2001 yılının Mayıs ayında Bankacılık Sektörü Yeniden Yapılandırma Programı (BSYYP) uygulamaya konmuştur. Programın amacı kamu bankalarının yeniden yapılandırılması, özel bankaların sağlıklı bir yapıya kavuşması, TMSF'deki bankaların çözümlenmesi, düzenleyici çerçevenin iyileştirilmesidir (BDDK Raporu, 2009: 21). Temel makro göstergelerde iyileşmenin olduğu bu dönem, sektörün güçlenmesi açısından önemli bir aşama olmuştur. 2001 yılında sektörün yeniden yapılanmasını amaçlayan BASEL Bankacılık Denetim ve Gözetim Komitesi ile çalışmalar yürütülmüştür.

Dünya ekonomisindeki olumlu hava yurt içindeki bankacılık sektörüne de yansımış, Merkez Bankası'nın özerkliği sağlanmış, fiyat istikrarı temel hedef edinilmiş, Para Politikası Kurulu oluşturulmuştur. Tasarruf yetersizliği nedeniyle cari işlemler açığı yüksek kalmış, 2001 krizi sonrası sermayesini güçlendiremeyen bankalar ya birleştirilmiş ya da Fon'a devredilmiştir.

Yapılandırma sürecinde BASEL aracılığıyla yapılan yapılandırmalar, TMSF'nin yürüttüğü yapılandırmalar, kamu bankalarının yapılandırılması süreçleri izlenmiş, bankaların sermayelerinin güçlenmesi hedeflenmiştir.

Genel bir değerlendirmeyeyle Türkiye ekonomisinin 1991, 1994, 1998, Kasım 2000, Şubat 2001 krizlerinin tümünün finansal piyasalarda olumsuz etkiler bıraktığı gözlemlenebilir. Bankacılık sektörü ülkenin enflasyon, GSYH (gayri safi yurtiçi hasıla), kamu kesimi borçlanma gereği, istihdam oranları, cari açık gibi makro ekonomik verilerinden oldukça etkilenmekte, ülke istikrarlı ise sektörde sağlam durmakta, krizler başladığında da ilk sırada etkilenmektedir. Elbette bu karşılıklı bir ilişkidir ve bankacılık sektörü kendi uygulamalarıyla da krizler yaratabilmekte ve makro değerleri etkileyebilmektedir.

3.3. Türkiye’de Bankacılığın Sayısal Verilerler Mevcut Durumu

Dokuzuncu Kalkınma Planı’na göre finansal hizmetlerin 2007-2013 vizyonu şu şekilde ifade edilmiştir (Dokuzuncu Kalkınma Planı, 2006: 3):

“Global ekonomi ile entegrasyonu sağlayarak uluslararası kurumlarla hizmet alişverişinde bulunan ve yurt dışına finansal hizmet ihraç eden, uluslararası rekabet gücü yüksek, risk yönetimi ve kurumsal yönetişim ilkelerine hâkim olarak piyasa disiplinine uyum sağlayan, yenilikler yaratarak istikrar içinde Avrupa’nın ilk beş sıralamasında yer alacak bir finansal hizmetler sektörü.”

Bu vizyonu gerçekleştirmek için çalışmalar sürdürülmesine rağmen, Türk bankacılık sektörünün Avrupa Birliği (AB)ndeki 15 ülkeyle yapılan kıyaslamalı çalışma sonucunda şu veriler elde edilmiştir (Dokuzuncu Kalkınma Planı, 2006: 35):

- Toplam aktiflerin milli gelire oranı çok düşüktür.
- Kişi başına aktif, kredi ve mevduat stokları düşüktür.
- Nüfusa oranla şube ve personel sayısı düşüktür.

Aynı çalışmanın devamında GZFT (SWOT) Analizi yapılmış, sektörün zayıf yönleri şu şekilde sıralanmıştır (Dokuzuncu Kalkınma Planı, 2006: 40):

- Ekonomik istikrar sistemi olumlu etkilemektedir ama bazı makroekonomik sorunlar devam etmektedir.
- Ekonomide kayıt dışı faaliyetlerin çokluğu ve kredi kullanıcılarının mali tablolarının yetersizliği önemli bir sorundur.
- Finansal piyasalar küçüktür, derinliği yetersizdir.

- Gözetim ve denetim etkinliğinin artırılması gerekmektedir.
- Yasal yükümlülükler aracılık maliyetlerini olumsuz etkilemektedir.
- Risk yönetimi sistemlerinin etkinliğinin artırılması gerekmektedir.
- Yurt dışındaki finansal kurumlarla yurt içindeki finansal kurumlar arasında haksız rekabete yol açan uygulamalar vardır.
- Vade riski artmaktadır.

Sektörün olumlu verileri ve sorun analizleri için Dokuzuncu Kalkınma Planı'nın Finansal Hizmetler bölümü incelenebilir. Mevcut durumun analizi için Türkiye Bankalar Birliği (TBB)'nin resmi verilerine yer verilecektir. (www.tbb.org.tr)

Bankacılık sisteminde Nisan-Haziran 2013 döneminde faaliyet gösteren banka sayısı 49'dur. Mevduat bankaları sayısı 32, kalkınma ve yatırım bankaları sayısı 13 ve katılım bankaları sayısı 4'tür. Mevduat bankalarından 3 tanesi kamu sermayeli, 12 tanesi özel sermayeli ve 16 tanesi yabancı sermayeli bankadır.

Tablo 1. Bankacılık Sisteminde Banka ve Şube Sayısı*

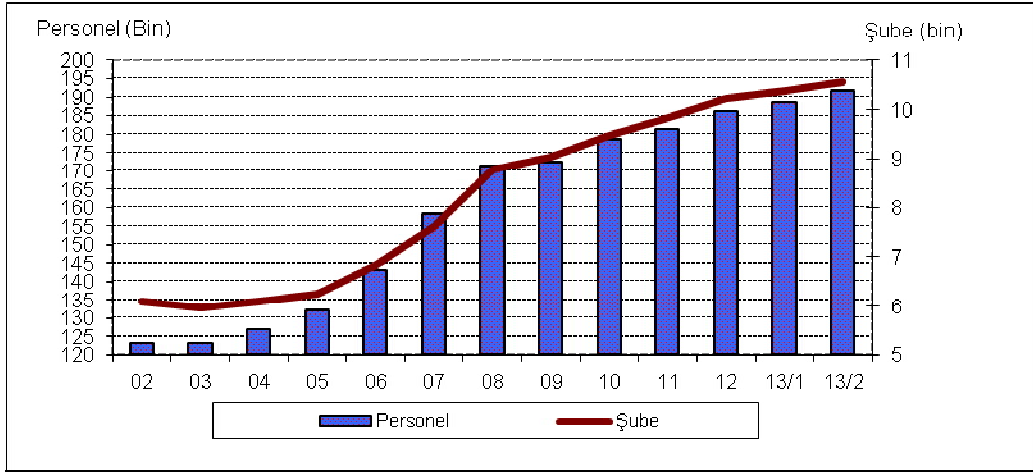
	Haziran 2012		Aralık 2012		Haziran 2013	
	Banka	Şube	Banka	Şube	Banka	Şube
Mevduat bankaları	31	9.937	32	10.192	32	10.515
Kamu sermayeli b.	3	2.988	3	3.079	3	3.180
Özel sermayeli b.	11	5.003	12	5.100	12	5.235
Fondaki b.**	1	1	1	1	1	1
Yabancı sermayeli b.	16	1.945	16	2.012	16	2.099
Kalkınma ve yatırım bankaları	13	42	13	42	13	41
Toplam	44	9.979	45	10.234	45	10.556

* K.K.T.C ve yabancı ülkelerdeki şubeler dahil. **Kaynak:** TBB

** Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna Devredilen Bankalar.

Bankalarının toplam şube sayısı, Aralık 2012 dönemine göre 322 adet, Haziran 2012 dönemine göre 577 adet artarak 10.556 olmuştur.

Tablo 2. Personel ve Şube Sayısı



Kaynak: TBB

Nisan-Haziran 2013 dönemi sonu itibariyle son 12 yılda çalışan ve şube sayılarında düzenli bir artış yaşanmıştır. TBB verilerine göre 2012 yılı sonu ile kıyaslandığında, çalışan sayısı kamusal sermayeli mevduat bankalarında 1.183 kişi, özel sermayeli mevduat bankalarında 1.960 kişi, Fon bankasında 4 kişi, yabancı sermayeli mevduat bankalarında 2.316 kişi ve kalkınma ve yatırım bankalarında 199 kişi artmıştır (TBB agis).

Tablo 3. Bankacılık Sisteminde Çalışanlar

	Haziran 2012	Aralık 2012	Haziran 2013
Mevduat bankaları	178.557	181.197	186.660
Kamu sermayeli b.	51.166	51.587	52.770
Özel sermayeli b.	89.996	90.612	92.572
Fondaki b.	231	226	230
Yabancı sermayeli b.	37.164	38.772	41.088
Kalkınma ve yatırım bankaları	4.797	4.901	5.100
Toplam	183.354	186.098	191.760

Kaynak: TBB

TBB verilerine göre; Nisan-Haziran 2013 dönemi itibariyle, banka çalışanlarının yüzde 28'i kamusal sermayeli mevduat bankaları, yüzde 48'i özel sermayeli mevduat bankaları, yüzde 21'i yabancı sermayeli mevduat bankaları ve yüzde 3'ü ise kalkınma ve yatırım bankaları tarafından istihdam edilmiştir.

Tablo 4. Öğrenim Gruplarına Göre Banka Çalışanları

	İlkokulu Bitiren	Orta Öğretim Bitiren	Yüksek Öğretim Bitiren	Yüksek Lisans ve Doktora	Toplam
Mevduat bankaları	1.296	31.468	143.216	10.680	186.660
Kamu sermayeli b.	377	8.543	40.184	3.666	52.770
Özel sermayeli b.	413	15.113	72.488	4.558	92.572
Fondaki b.	18	107	98	7	230
Yabancı sermayeli b.	488	7.705	30.446	2.449	41.088
Kalkınma ve yatırım bank.	286	696	3.341	777	5.100
Toplam	1.582	32.164	146.557	11.457	191.760

Kaynak: TBB

TBB verilerine göre, çalışanların yüzde 82'si yüksek öğrenim mezunudur. Nisan-Haziran 2013 dönemi itibariyle, bankacılık sektöründe çalışanların yüzde 1'i ilköğretim, yüzde 17'si orta öğretim, yüzde 76'sı yükseköğretim kurumları mezunu, yüzde 6'sı ise yüksek lisans ve doktora yapmış olanlardan oluşmaktadır.

Tablo 5. Cinsiyet Dağılımına Göre Banka Çalışanları

	Haziran 2012			Aralık 2012			Haziran 2013		
	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam
Mevduat bankaları	88.719	89.838	178.557	89.586	91.611	181.197	91.428	95.232	186.660
Kamu sermayeli b.	30.061	21.105	51.166	30.006	21.581	51.587	30.053	22.717	52.770
Özel sermayeli b.	41.445	48.551	89.996	41.682	48.930	90.612	42.408	50.164	92.572
Fondaki b.	150	81	231	145	81	226	146	84	230
Yabancı serm. b.	17.063	20.101	37.164	17.753	21.019	38.772	18.821	22.267	41.088
Kalkınma ve Yatırım bank.	3.185	1.612	4.797	3.262	1.639	4.901	3.405	1.695	5.100
Toplam	91.904	91.450	183.354	92.848	93.250	186.098	94.833	96.927	191.760

Kaynak: TBB

TBB verilerine göre; bankacılık sektöründe kadın çalışan oranı yüzde 50,5'dir. Bu oran kamusal sermayeli mevduat bankalarında yüzde 43, özel sermayeli mevduat bankalarında yüzde 54, yabancı sermayeli mevduat bankalarında yüzde 54, Fon bankasında yüzde 37, kalkınma ve yatırım bankalarında ise yüzde 33 düzeyindedir.

Tablo 6. 2002-2010 Arası Banka Verileri

Yıl	Banka Sayısı	Çalışanların yıllık Ortalama sayısı	Ücretli çalışanların	
			Yıllık ortalama sayısı	Ücretli çalışan Kadın sayısı / Erkek sayısı
2002	54	134 789	134 789	56 494 / 78 295
2003	51	128 213	128 213	56 466 / 71 747
2004	49	127 556	127 556	57 035 / 70 521
2005	48	135 507	135 507	62 789 / 72 718
2006	47	143 778	143 778	67 343 / 76 435
2007	47	156 472	156 472	74 781 / 81 691
2008	46	171 780	171 780	85 649 / 86 131
2009	46	175 661	175 661	86 566 / 89 095
2010	46	180 957	180 957	89 131 / 91 826

Kaynak: TÜİK(Türkiye İstatistik Kurumu), Mali Aracı Kuruluş İstatistikleri.

Tablo 7. 31.12.2012 İtibariyle Banka Çalışanlarının İllere Göre Dağılımı

Bölgeler ve İller*	Çalışan Sayısı	Bölgeler ve İller*	Çalışan Sayısı	Bölgeler ve İller*	Çalışan Sayısı
İstanbul	81.378	Akdeniz	15.628	Kuzeydoğu Anadolu	2.486
		Adana	3.964	Ağrı	222
Batı Marmara	5.376	Antalya	5.632	Ardahan	106
Balıkesir	1.846	Burdur	394	Bayburt	82
Çanakkale	807	Hatay (Antakya)	1.486	Erzincan	270
Edirne	763	Isparta	609	Erzurum	1.415
Kırklareli	578	İçel (Mersin)	2.386	İğdır	146
Tekirdağ	1.382	Kahramanmaraş	794	Kars	245
		Osmaniye	363		
Ege	19.823			Ortadoğu Anadolu	2.552
Afyonkarahisar	815	Orta Anadolu	4.966	Bingöl	127
Aydın	1.713	Aksaray	345	Bitlis	194
Denizli	1.721	Kayseri	2.058	Elazığ	633
İzmir	10.632	Kırıkkale	303	Hakkari	103
Kütahya	595	Kırşehir	284	Malatya	705
Manisa	1.809	Nevşehir	388	Muş	132
Muğla	2.046	Niğde	320	Tunceli	127
Uşak	492	Sivas	784	Van	531
		Yozgat	484		
Doğu Marmara	14.924			Güneydoğu Anadolu	5.647
Bilecik	290	Batı Anadolu	22.159	Adıyaman	381
Bolu	419	Ankara	19.089	Batman	271
Bursa	5.406	Karaman	243	Diyarbakır	1.207
Düzce	386	Konya	2.827	Gaziantep	2.182
Eskişehir	1.472			Kilis	95
Kocaeli (İzmit)	5.478	Batı Karadeniz	6.770	Mardin	433
Sakarya (Adapazarı)	1.160	Amasya	424	Siirt	145
Yalova	313	Bartın	228	Şanlıurfa	743
		Çankırı	227	Şırnak	190
Doğu Karadeniz	3.714	Çorum	705		
Artvin	298	Karabük	350	Kıbrıs	452
Giresun	509	Kastamonu	553	Yabancı Ülkeler	223

Gümüşhane	144	Samsun	2.432		
Ordu	744	Sinop	257		
Rize	479	Tokat	655		
Trabzon	1.540	Zonguldak	939	Toplam	186.098

* Bu tabloda 22.9.2002 tarih ve 24884 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 2002/4720 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı'ndaki İstatistiki Bölge Birimleri sınıflandırılması kullanılmıştır.

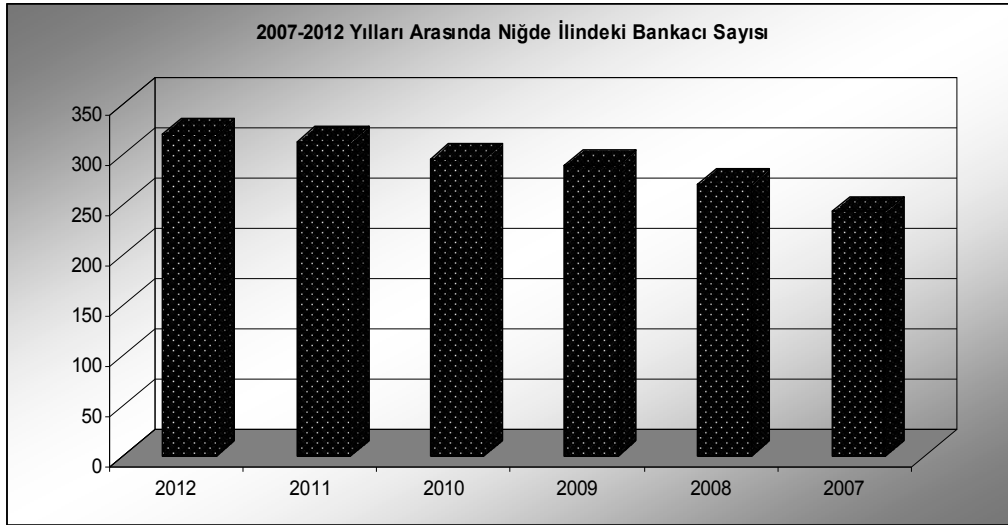
Kaynak: TÜİK.

3.4. Niğde İlindeki Bankacılık Verileri

Niğde ilindeki sektörün mevcut verilerine değinelim:

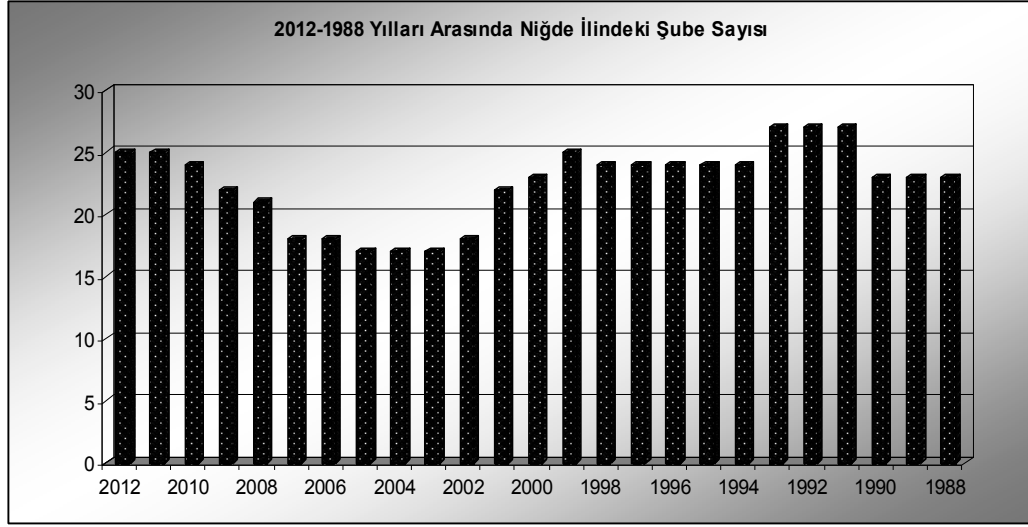
TBB'den alınan verilere göre, Niğde iline ait şube sayısı 2012-1988 yılları arasında kapsarken, çalışan sayısı için veri aralığı 2012-2007 yılları arasına aittir.

Tablo 8. 2007-2012 Yılları Arasında Niğde İlindeki Bankacı Sayısı



Kaynak: TBB

Tablo 9. 1988-2012 Yılları Arasında Niğde İlindeki Şube Sayısı



Kaynak: TBB

Niğde ilinde banka çalışanların sayısında sürekli bir artış olduğu gözlenmektedir. Bu durum artan şube sayısının etkisiyle olmuştur. Tıpkı ülke genelinde olduğu gibi Niğde’de de sektördeki istihdam oranı, ilgili dönemlerde artmıştır.

Kriz dönemlerinde azalan şube sayıları dikkat çekmektedir. Özellikle 2000 ve 2001 krizlerinin ve sonrasının bankacılık sektöründe yarattığı olumsuz etkiler banka ve şube sayılarında gözle örülür bir azalma ile sonuçlanmıştır. Ayrıca 2006-2007 yılları ile başlayan ve günümüze kadar ulaşan dönemde ise şube ve banka çalışanı sayısının arttığı görülmüştür.

1990’lı yıllarda dışa açılma süreci şekillenmiş, yerli ve yabancı bankaların açılmasına izin verilmiş, Türk Lirasının konvertibilite ilan edilip kambiyo kontrolleri kaldırılmıştır. Bu gibi nedenler 90’lı yıllarda Niğde ilindeki banka sayısındaki artışı da açıklar. Niğde ilindeki bankacılık verilerinin değişimi ülkedeki piyasa hareketlerinden etkilendiği için her dönemdeki verilerin izah edilmesi amacıyla üçüncü bölümde yer verilmiş olan ülkemizde bankacılığın gelişimi incelenebilir.

4. ARAŞTIRMADA ELDE EDİLEN VERİLER

4.1. Anket ve Mülakat Verilerinin Değerlendirmesi

Niğde ilindeki banka çalışanlarına yapılan ankette, 71 adet geçerli anket formunun değerlendirilmesiyle şu sonuçlar elde edilmiştir:

Tablo 10. Banka Çalışanlarının Yaş Aralıkları

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
18-25	9	12,7	12,7
26-35	52	73,2	85,9
36-45	10	14,1	100,0
Toplam	71	100,0	

Araştırmaya katılan deneklerin yaş aralığı % 73,2 ile 26-35 olmuştur. Sektör çalışanları genç bir nüfustur. Yaş dağılımında 45 yaş ve üzeri denek bulunmayışı, sektördeki yaş dağılımı üzerinde düşünmeyi gerektirir. Ülkemizdeki emeklilik yaşı 45'ten fazla olduğuna göre, yaşı 45'i geçen insanlar emekli de olamayacaklardır. Yapılan mülakat ve gözlemlere dayanarak sektörün, verimliliğinin düştüğüne inandığı personeli işten çıkardığı bilgisi edinilmiştir.

Tablo 11. Banka Çalışanlarının Cinsiyet Dağılımı

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kadın	35	49,3	49,3
Erkek	36	50,7	100,0
Toplam	71	100,0	

Cinsiyet dağılımında kadın ve erkek oranları birbirine yakın çıkmıştır. Bu durum sektör çalışanlarına ilişkin genel bir dağılımı da işaret edecektir. Dolayısıyla sektörde kadın ve erkek çalışanların ağırlıkları birbirine yakındır.

Tablo 12. Banka Çalışanlarının Medeni Durumu

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Evli	34	47,9	47,9
Bekâr	35	49,3	97,2
Boşanmış	2	2,8	100,0
Toplam	71	100,0	

Çalışanların hemen hemen yarısı bekârdır.(%49,3) Sektörün çalışma koşullarının ağırlığı ve yaş ortalamasının düşüklüğü bu sonucun temel nedenleridir. Öte yandan mülakatlarda çalışanların tüm enerjilerini iş yerinde tükettiği ve özel hayatındaki kişilere sabırları ve enerjilerinin kalmadığı bilgisi edinilmiştir. Dolayısıyla bekâr ve genç bir çalışan profili sektörün en çok istediği ve en karlı bulunduğu çalışan tipidir.

Tablo 13. Banka Çalışanlarının Çocuk Sayısı

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
yok	48	67,6	67,6
1-2	20	28,2	95,8
3-4	3	4,2	100,0
Toplam	71	100,0	

Örnekleme genç (%73,2) bekâr (%49,3) ve çocuğu olmayan (%67,6) bir grup olarak gözlenmiştir. Tablo 14'teki memleket verileri de göz önüne alındığından Niğde ilindeki banka çalışanları için bir profil çizilebilir: genç, bekar, çevre illerden gelen bir topluluk.

Tablo 14. Banka Çalışanlarının Memleketi

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Niğde	24	33,8	33,8
Çevre İller (Kayseri-Adana-Mersin-Aksaray-Nevşehir)	37	52,1	85,9
Diğer	10	14,1	100,0
Toplam	71	100,0	

Niğde ilinde yaptığımız bu çalışmada örneklemin %52,1'inin çevre illerden gelmiş bireyler olduğu gözlenmiştir. Bu durum daha geniş bir örneklem üzerinde çalışıp test etmek kaydıyla, Niğde'nin çevre illerden göç alan bir çalışan portföyüne sahip olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 15. Banka Çalışanlarının Öğrenim Durumu

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Üniversite	54	76,1	76,1
Yüksek Lisans	17	23,9	100,0
Toplam	71	100,0	

Örneklemede lise mezunu ve doktora yapmış birey bulunmamaktadır ve tüm çalışanlar en az lisans mezunudur. Bu durum banka çalışanlarının eğitimli bir topluluk olduğunun kanıtıdır. Bankalara girişte yapılan sınavlar ve mülakatlarda da eğitim seviyesi önemsenmekte ve ilerleyen zamanda personele verilen kurum içi eğitimler

sürdürülmektedir. Dolayısıyla eğitilmiş ve öğrenmeye açık olmak, bankaların çalışmada talep ettiği niteliklerdir.

Tablo 16. Banka Çalışanlarının Gelir Düzeyi

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
600-1500	15	21,1	21,4
1501-2500	27	38,0	60,0
2501-3500	21	29,6	90,0
3501 ve üzeri	7	9,9	100,0
Toplam	70	98,6	
Cevapsız	1	1,4	
Toplam	71	100,0	

Örneklemin gelir düzeyi 1501-2500 arasında değişmektedir. Bankaların pek çoğunda işe yeni başlayan personele asgari ücret düzeyinin üzerinde ödeme yapılır. Tablo 18'den de anlaşılacağı gibi çalışanların çoğunluğu 3-5 yıllık bankacıdır. Dolayısıyla üniversiteden yeni mezun olmuş gençlerin bankacılığı seçmesinin nedenlerinden biri de bu gelir düzeyidir. Fakat gözlemlere dayanarak şunu ifade etmeliyiz ki banka sektörüne girmeyen ve sektörü tanımayan gençler bankacıların gelirlerinin çok yüksek olduğuna inanmaktadır. Topluma sunulan statü ve prestij ile bankacılık, çok yüksek gelirler sağladığı illüzyonunu yaratmaktadır.

Tablo 17. Hane halkı gelir düzeyiniz?

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
600-1500	5	7,0	7,1
1501-2500	12	16,9	24,3
2501-3500	21	29,6	54,3
3501 ve üzeri	32	45,1	100,0
Toplam	70	98,6	
Cevapsız	1	1,4	
Toplam	71	100,0	

Çalışma yürütülürken örneklem içindeki banka müdürleri tarafından, anket içindeki gelir sorularına yanıt verilmeyeceği ve bunun gizli bir bilgi olduğu ifade edilmiş ve bu talep tarafımızca da kabul edilmiştir. Fakat çalışma sonucunda, yalnız bir yetkilinin gelir düzeyini belirtmemek kuralına uyduğu, diğer personellerin ise gelirlerini ifade ettikleri görülmüştür. Dolayısıyla sektör çalışanları “gelir düzeyinin belirtilmemesi” kuralına inanmamaktadırlar. Örneklemin %38’i 1501-2500 TL gelir düzeyinde olup, hane halkı geliri 3500 ve üzeridir. (%45,1)

Tablo 18. Banka Çalışanlarının Sektördeki Çalışma Yılı

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
0-2	14	19,7	19,7
3-5	30	42,3	62,0
5-10	17	23,9	85,9
10 ve üzeri	10	14,1	100,0
Toplam	71	100,0	

Yaş aralığı ile bağlantılı olarak sektörün %42,3’ü 3-5 yıllık bir çalışma hayatına sahiptir. Çoğunluğun genç ve yeni personel oluşu, bankacılıktaki emek devir oranının

yüksekliğine işaretler. Eğitimini tamamlayan gençler bankacılık sektörüne girmekte ve bir süre sonra ayrılmaktadırlar. Bu nedenle bazı bankalar giriş sınavlarını kazanan adaylara, sözleşme imzalatılarak belirlenen süre içinde istifa etmeleri durumunda tazminat istemektedir. Sözleşmelere konu olan sektördeki bu zaman dilimi genellikle ilk 5 yıldır.

Tablo 19. Banka Çalışanlarının Sektördeki Pozisyonu

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Operasyon-Gişe	22	31,0	31,0
Operasyon-Yetkili	12	16,9	47,9
Bireysel Bankacılık	20	28,2	76,1
Ticari-Kurumsal Bankacılık	17	23,9	100,0
Toplam	71	100,0	

Sektördeki yıl sayısı ve yaş aralığı neticesinde, çalışılan pozisyon da operasyon-gişe olarak %31 ile gözlemlenmiştir. Bankacılıkta kariyer yolculuğu gişe ile başlar ve yükselme bu süreçten sonra devam eder. O halde örneklemdaki çoğunluk kariyerinin başında olan gençlerdir. Çalışma yılı da dikkate alındığında sektörde 3-5 yıl arasının gişe pozisyonunda yoğunlaştığı görülür.

Tablo 20. İşinizden memnun musunuz?

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Evet	33	46,5	46,5
Hayır	19	26,8	73,2
Biraz Memnunum	13	18,3	91,5
Kararsızım	6	8,5	100,0
Toplam	71	100,0	

Örneklemin %46,5'i işinden memnun olarak gözlemlenmiştir. Bu oran yüksek olmakla birlikte, kalan %53,5'in memnuniyetsiz olduğu anlamına gelir ki bu kaygı

verici bir orandır. Memnuniyetsizliğinin dereceleri farklı olmakla birlikte, memnun olmamaları hali incelenmesi gereken bir sonuçtur. Bu soruyla ilişkili veriler, anket verilerinden sonra açıklanacaktır.

Tablo 21. Beni iş ortamında rahatsız eden hiç bir durum söz konusu değil.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	11	15,5	15,5
Katılıyorum	17	23,9	39,4
Kararsızım	7	9,9	49,3
Katılmıyorum	23	32,4	81,7
Kesinlikle Katılmıyorum	13	18,3	100,0
Toplam	71	100,0	

Örneklemin % 32,4'ünün iş yerinde rahatsız olduğu durumlar söz konusudur. Bu genel bir soru olduğundan hangi sorunlar olduğu yanıtını alamayız. Ayrıntılı analiz için mülakatlar ve daha sonraki yanıtlar kullanılabilir.

Tablo 22. İş yerimde değiştirmek istediğim, yanlış olduğunu düşündüğüm çok fazla uygulama var.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	19	26,8	26,8
Katılıyorum	19	26,8	53,5
Kararsızım	9	12,7	66,2
Katılmıyorum	20	28,2	94,4
Kesinlikle Katılmıyorum	4	5,6	100,0
Toplam	71	100,0	

Bir önceki tabloyla bağlantılı olan bu tablonun örneklem tarafından %28,2 ile yanlış uygulamaların olduğunu kabul etmemek çıkmışsa da birinci ve ikinci seçeneklerin oranlarının %26,8 gibi yakın bir değer oluşu da göz önüne alınmalıdır.

Tablo 23. Yöneticilerimle iletişim güçlüğü yaşıyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	11	15,5	15,5
Katılıyorum	10	14,1	29,6
Kararsızım	10	14,1	43,7
Katılmıyorum	30	42,3	85,9
Kesinlikle Katılmıyorum	10	14,1	100,0
Toplam	71	100,0	

Yöneticileriyle iletişim güçlüğü yaşamayanlar çoğunluktadır. Bankacılıkta gün içerisinde yaşanma ihtimali olan tartışmalar, hedefle ilgili problemler gibi pek çok sorun yaşanabilir. Bu sorunların aşılmasında yöneticilerin çalışanlarını desteklemesi ve savunması çok önemlidir. Kendisi güvende hisseden bir çalışan çok daha verimli olacak ve işinden ayrılmayı düşünmeyecektir.

Tablo 24. Müşterilerle iletişim güçlüğü yaşıyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	5	7,0	7,0
Katılıyorum	14	19,7	26,8
Kararsızım	8	11,3	38,0
Katılmıyorum	26	36,6	74,6
Kesinlikle Katılmıyorum	18	25,4	100,0
Toplam	71	100,0	

Müşteriler, banka çalışanlarının ailelerinden ve iş arkadaşlarından çok daha fazla diyaloga girdiği ve kaliteli iletişim kurmak zorunda olduğu kişilerdir. Dolayısıyla yaşanacak her türlü tartışma daha büyük problemlere yol açacaktır. Örneklemin %36,6 'sının bu tür bir güçlük yaşamaması sektör açısından olumlu bir veridir.

Tablo 25. Bankacılık tam olarak benim karakterime uygun bir iş.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	20	28,2	28,2
Katılıyorum	18	25,4	53,5
Kararsızım	17	23,9	77,5
Katılmıyorum	12	16,9	94,4
Kesinlikle Katılmıyorum	4	5,6	100,0
Toplam	71	100,0	

Örnekleimde %28,2 oranında bankacılığın karakterine uygun olduğunu düşünen bireyler gözlemlenmiştir. Bankacılığı seven ve kendine uygun olduğunu düşünen bireyler, iş hayatları tatmin duygusu sağladığından daha mutlu, daha verimli ve daha sağlıklı toplum üyeleri olacaktır.

Tablo 26. İşimin bana uygun olmadığını düşünüyorum, fakat maddi sebeplerden dolayı bırakamıyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	8	11,3	11,3
Katılıyorum	13	18,3	29,6
Kararsızım	11	15,5	45,1
Katılmıyorum	26	36,6	81,7
Kesinlikle Katılmıyorum	13	18,3	100,0
Toplam	71	100,0	

Bir önceki sorunun cevabına uygun olarak bankacılığı kendilerine uygun olarak gören çalışanlar, işlerini maddi sebeplerden bırakamama eğilimi içinde değildirler. Yine bu sonuç da sektör açısından olumlu bir veridir. İşsiz kalma korkusu nedeniyle her gün işe gelmek zorunda olmak, bireylerin hem psikolojisinde hem de sosyal ilişkilerinde derin yaralar açacaktır.

Tablo 27. Kendimi iyi ifade ediyorum ama müşteriler ve/ve ya yöneticilerim tarafından anlaşılamıyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	6	8,5	8,5
Katılıyorum	11	15,5	23,9
Kararsızım	14	19,7	43,7
Katılmıyorum	28	39,4	83,1
Kesinlikle Katılmıyorum	12	16,9	100,0
Toplam	71	100,0	

Bankacılığı maddi nedenlerle bırakamayanların oranı yönetici ve müşteriler tarafından anlaşılamadığını düşünenlere benzer biçimde düşük düzeyde kalmıştır. Çalışanların hem yöneticilerle hem de müşterilerle olan iletişim düzeyi önemli bir göstergedir. İletişim kurulamadığında yaşanacak olan sorunlar çalışanın hem kariyerini hem de ruh sağlığını etkileyecektir.

Tablo 28. Müşteri daima haklıdır

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	6	8,5	8,5
Katılıyorum	10	14,1	22,5
Kararsızım	13	18,3	40,8
Katılmıyorum	33	46,5	87,3
Kesinlikle Katılmıyorum	9	12,7	100,0
Toplam	71	100,0	

Özel sektörün özellikle de bankacıların aldıkları tüm eğitimlerde öğretilen “müşteri daima haklıdır” teorisi, örneklem tarafından inandırıcı bulunmamıştır. (% 46,5) Hiç kimse her zaman haklı olamayacağı gibi müşteri olmak da her koşulda haklılık getirmez. Üstelik bu tür bir bakış açısı çalışanları zor duruma düşürecektir.

Tablo 29. Yöneticilerim; müşteri ile sorun yaşadığımda beni de dinleyerek, tarafsız bir karar alır.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	10	14,1	14,1
Katılıyorum	35	49,3	63,4
Kararsızım	10	14,1	77,5
Katılmıyorum	11	15,5	93,0
Kesinlikle Katılmıyorum	5	7,0	100,0
Toplam	71	100,0	

Yöneticilerin çalışanları dinlemesi, iletişim içinde olması, karar almadan önce fikrini alması hem yöneticinin liderlik vasıflarını kazanmasını sağlar hem de birkaç tablo önce açıklandığı gibi çalışana güven duygusu verir. Bu sorunun cevabı yine sektör açısından olumlu bir veridir.

Tablo 30. Bu banka için çok değerliyim.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	14	19,7	19,7
Katılıyorum	19	26,8	46,5
Kararsızım	14	19,7	66,2
Katılmıyorum	17	23,9	90,1
Kesinlikle Katılmıyorum	7	9,9	100,0
Toplam	71	100,0	

Bireyin çalıştığı kurum tarafından saygı görmesi, değer verildiğini hissetmesi sosyal bir varlık olan insan için gereklidir. Örneklem % 26,8'i banka için değerli olduğunu hissetmektedir. Gerek anketin uygulanması sırasında gerek de daha önceki gözlemlere dayanarak şunu belirtmeliyiz: yöneticilerin çalışanlarına saygılı davrandığı, gülümsediği, samimiyet gösterdiği banka şubelerinde çalışanların müşterilerle olan ilişkileri de çok daha olumlu ve kaliteli olmaktadır. Çünkü ancak kendisine saygılı davranılan biri bu saygıyı başkalarına aktarabilir. Kendisi mutlu olmayan bireylerin başkalarını mutlu etmesi beklenemez.

Tablo 31. Çalışma ortamında adaletli bir yaklaşım söz konusudur.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	8	11,3	11,3
Katılıyorum	26	36,6	47,9
Kararsızım	14	19,7	67,6
Katılmıyorum	12	16,9	84,5
Kesinlikle Katılmıyorum	11	15,5	100,0
Toplam	71	100,0	

Örneklem için adaletli bir çalışma ortamı (%36,6) mevcuttur ve bu olumlu veri çalışanların yöneticilerin adaletine inandığını göstermektedir.

Tablo 32. Banka, eğitimimi ve kendimi geliştirmemi destekliyor.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	17	23,9	23,9
Katılıyorum	31	43,7	67,6
Kararsızım	8	11,3	78,9
Katılmıyorum	9	12,7	91,5
Kesinlikle Katılmıyorum	6	8,5	100,0
Toplam	71	100,0	

Bankanın eğitimi desteklemesi düşüncesinde, genel merkezlerin yaptığı eğitim seminerleri ve sektörlerin takibi için yapılan yönlendirmeler etkindir. (%43,7) Sektöre ilk girişte bankadan bankaya değişen sürelerde ve değişen şehirlerde eğitimler düzenlenmektedir. Genellikle Ankara ve İstanbul'da yani bankaların genel merkezlerinin bulunduğu şehirlerde yoğunlaşan bu eğitimler lüks otellerde yapılmakta ve bankalar bu eğitimler için ciddi bütçeler ayırmaktadır.

Tablo 33. Çalışma ortamının fiziki koşullarından (ışık, isi gibi) memnunum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	13	18,3	18,3
Katılıyorum	37	52,1	70,4
Kararsızım	6	8,5	78,9
Katılmıyorum	8	11,3	90,1
Kesinlikle Katılmıyorum	7	9,9	100,0
Toplam	71	100,0	

Çalışma ortamının fiziki koşulları yeterli bulunmuştur. (%52,1) Fiziki koşullarla ilgili bir şube müdürünün bize aktardığı anısı şöyledir: (Yaş:42, Cinsiyet: Erkek, 15.11.2013, Y Banka Şubesi.)

Büyük bir özel bankanın, halkının genellikle çiftçilikle ve hayvancılıkla geçindiği bir ilçesindeki şubesinde, iç dekorasyon değiştirilmiştir. Yerler siyah laminat parke döşenmiş, ışıklandırma artırılmış ve sonuçta ışıltılı bir şube yaratılmıştır. Fakat bu değişim sonrasında beklenen müşteri memnuniyeti artışı yaşanmamış aksine şubeye gelen müşteri sayısı azalmıştır. Birkaç hafta sonra şube müdürü azalan müşteri sayısının nedenini araştırmak için gözlem yapmaya başlamıştır. Müşterilerin ayakkabılarının kirli olduğunu düşündüklerini, şubeye her girişte parkede iz bıraktıklarını ve mahcup olduklarını fark etmiştir. Şube müdürü bu durumu anlayınca parkeleri eski haline getirmiş ve müşterileri tekrar şubeye çekmeyi başarmış. Böylece şube müdürü müşterilerini doğru analiz etmeyi ve onların hangi ortamlarda rahat ettiğini öğrenmiştir. Aslında bankalar bu analizi çok iyi yapar. Hiçbir

bankanın İstanbul şubeleri ve özellikle de Nişantaşı şubesi bankanın diğer şubelerine benzemez, özel bir tasarıma sahiptir. Dolayısıyla fiziki koşullar banka yöneticileri için müşteri analizini nasıl yaptığını gösteren bir işarettir.

Tablo 34. Aileme ve kendime rahatlıkla vakit ayırabiliyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	6	8,5	8,5
Katılıyorum	13	18,3	26,8
Kararsızım	12	16,9	43,7
Katılmıyorum	25	35,2	78,9
Kesinlikle Katılmıyorum	15	21,1	100,0
Toplam	71	100,0	

Örnekleme kendine ve ailesine yeterli vakti ayıramamaktadır. (%35,2) Sosyolojik değerlendirmede yer verileceği gibi, ailesine yeterli vakit ayıramayan bireylerin oluşturduğu toplumlar anomi örneği olmaya adaydır. Tüm enerjisini ve sabrını müşteriler ve yöneticilere harcayan banka çalışanları, ailesiyle birlikte vakit geçirememektedir ve bu durum toplumsal bir sorunun işaretidir.

Tablo 35. Ekonomi politikalarını, sektörü çok iyi takip eder, düzenli olarak konuyla ilgili çeşitli kaynaklar okurum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	10	14,1	14,1
Katılıyorum	29	40,8	54,9
Kararsızım	22	31,0	85,9
Katılmıyorum	9	12,7	98,6
Kesinlikle Katılmıyorum	1	1,4	100,0
Toplam	71	100,0	

Sektör, çalışanlarını sürekli olarak bilgili ve değişikliklerden haberdar tutmak istemektedir. Finans sektörü ani değişikliklere ani tepkiler vermeyi gerektirir. Dolayısıyla zaten eğitim seviyesi en az lisans düzeyinde olan bu meslek çalışanları, sektör verilerini takip ve analiz etmek için gereken altyapı ve hıza sahiptirler. Kendini geliştirmeye ve eğitmeye açık olan banka çalışanları, işlerinin gerektirdiği pratik zekâ ve enerji nedeniyle her türlü gelişime karşı açık bir algı düzeyine sahiptirler.

Tablo 36. Sosyoloji, halkla ilişkiler ve iletişim konusunda yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum ve bu konularda kendimi geliştiriyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	11	15,5	15,5
Katılıyorum	33	46,5	62,0
Kararsızım	15	21,1	83,1
Katılmıyorum	9	12,7	95,8
Kesinlikle Katılmıyorum	3	4,2	100,0
Toplam	71	100,0	

Sektör çalışanlarının kendilerini geliştirme ve hangi konularda eğitim almaya devam etmeleri gerektiği konusunda bilgili oldukları gözlemlenmiştir. Daha öncede belirtildiği gibi eğitim düzeyi yüksek bir grup olan bankacılar, işleriyle ilişkisi olan diğer bilim dallarıyla da vakitleri elverdikçe ilgilenmektedirler. Fakat iş koşullarının yoğunluğu bu gelişim çabasına engel olacaktır.

Tablo 37. Sağlıklı bir ruh haline sahip olduğumu düşünüyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	12	16,9	16,9
Katılıyorum	31	43,7	60,6
Kararsızım	23	32,4	93,0
Katılmıyorum	5	7,0	100,0
Toplam	71	100,0	

Örneklem ruh halinin sağlıklı olmadığı inancındadır. (%43,7) Bu olumlu sonuç banka çalışanlarının iş koşullarındaki olumsuz etkilerden düşük düzeyde etkilendiğini gösterir. Sosyal bir varlık olan insan, medeniyet yolculuğu boyunca bazı temel özellikler sergilemiştir: baskı altında olmak, hareket alanının kısıtlanması, çok fazla çalışmasını ve mola vermemesini beklemek, ailesine az vakit ayırmasını istemek insanı mutsuz eder. İş memnuniyetinin düşüklüğü ve genel mutsuzluk hali bireylerin önce ruh sağlığını bozacak daha sonra o bireyin çevresiyle ve özellikle de ailesiyle olan ilişkisine zarar verecektir ki bu durum toplumun en küçük parçası olan ailenin zarar görmesine ve sonuç itibarıyla toplumun zarar görmesine yol açacaktır. Sağlıklı toplumlar sağlıklı bireylerden oluşacağından, çalışanların kendilerini ne kadar sağlıklı hissettikleri önemli bir sonuç olmuştur.

Tablo 38. Her gün işe zorla geliyor ve mesainin bitmesi için bekliyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	4	5,6	5,6
Katılıyorum	10	14,1	19,7
Kararsızım	16	22,5	42,3
Katılmıyorum	26	36,6	78,9
Kesinlikle Katılmıyorum	15	21,1	100,0
Toplam	71	100,0	

Bir önceki cevapla da bağlantılı olarak her gün işe zorla gelmek ve akşam eve dönmeyi beklemek çalışanları mutsuz edecektir. Bu fikre katılmayanların oranı %36,6'da kalmıştır. Bu sonuçta sektör açısından olumlu bir veri olmuştur.

Tablo 39. Öyle yoğun çalışıyorum ki mesainin nasıl geçtiğini fark etmiyorum

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	17	23,9	23,9
Katılıyorum	35	49,3	73,2
Kararsızım	8	11,3	84,5
Katılmıyorum	8	11,3	95,8
Kesinlikle Katılmıyorum	3	4,2	100,0
Toplam	71	100,0	

İşe gelmek zor gelmemesine karşın, yoğun çalışma koşulları %49,3 gibi bir oranda rahatsız edici olmaktadır.

Tablo 40. Çalışma saatlerinden memnunum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	6	8,5	8,5
Katılıyorum	12	16,9	25,4
Kararsızım	9	12,7	38,0
Katılmıyorum	27	38,0	76,1
Kesinlikle Katılmıyorum	17	23,9	100,0
Toplam	71	100,0	

Bir önceki cevaplara da dayanarak sektörde çalışma saatleri konusunda bir problem olduğu açıkça belirtilmelidir. Çalışma saatleri bankalar için her zaman sıkıntılı bir konu olmuştur. Çıkış saatlerinin net olmadığı bu sektör, bir gazete haberine göre bu konuda ceza bile almıştır.

“Çok sayıda banka fazla mesaiye bıraktıkları personel için yaklaşık yarım milyar liralık ödeme ile karşı karşıya kaldı. Aralarında devlet bankalarının da bulunduğu çok sayıda bankanın cezası tebliğ edildi. Bankalar 500 bin TL’lik bu meblağı ocak ayına kadar çalışanların hesabına yatıracak. Yatırmadıkları takdirde ise bu paranın 3 katı kadar idari para cezasıyla karşı karşıya kalacaklar. Edinilen bilgiye göre, banka çalışanlarının yoğun şikâyetleri neticesinde 1 yıla yakın süre önce mesailer mercek altına alındı. Fazla mesainin engellenmesi için bankalara yazı yazılmasının ardından, belli bir süre verildi. Sürenin dolmasının ardından denetlemeler başladı. Çalışma Bakanlığı müfettişleri, saat 18.00’den sonra banka şubelerine giderek banka çalışanlarına mesai saatleri konusunda sorular sordu. Yapılan görüşmelerin yanı sıra bankaların resmi mesai kayıtları ve çalışanların şikâyetleri de dikkate alınarak ceza kesildi. Banka yöneticilerinin yönlendirme yapmaması için çapraz sorgu yöntemi uygulandı. İncelemeler sırasında, bazı bankalarda “gönüllü mesai” belgesi imzalatıldığı da tespit edildi. Yapılan incelemelerin ardından yaklaşık 500 milyon liralık ödeme yükümlülüğü genel müdürlüklere tebliğ edildi. Personeli yasal mesaiden fazla çalıştıranlar geriye dönük birikmiş fazla mesai ücretlerini ödemek zorunda kalacak. Kesilen cezalar arasında yüklü maaş ödemeleri yapan devlet bankalarının da olduğu öğrenildi. Mevzuata göre banka personeli yıllık 270 saati geçecek şekilde fazla mesai yapamıyor. Fazla mesai sorununun çözülmesi için Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunun (BDDK) da devreye girdiği, banka sistemlerinin saat 18.00’den sonra işletilmemesi için merkezden kontrol sisteminin devreye gireceği belirtildi. Bu kapsamda, mesai bitiminden sonra işlem yapan banka şubeleri tespit edilebilecek.” (<http://ekonomi.milliyet.com.tr/bankalara-fazla-mesai-cezasi-500/ekonomi/detay/1795790/default.htm>)

Tablo 41. Hazırlandığım bazı kamu sınavları var.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	9	12,7	12,7
Katılıyorum	14	19,7	32,4
Kararsızım	10	14,1	46,5
Katılmıyorum	20	28,2	74,6
Kesinlikle Katılmıyorum	18	25,4	100,0
Toplam	71	100,0	

Sektördeki gençlerin KPSS (Kamu Personeli Seçme Sınavı) için dershanelere gittiğini yaptığımız görüşmelerden öğrenmiştik fakat örneklemede bu yönde bir eğilim olmadığı tespit edilmiştir. Öte yandan çalışanlarının yaş ortalaması ve 45 yaş üzeri çalışan olmayışı da sektördeki emek devir oranının yüksekliğine işaret etmektedir.

Tablo 42. Aldığım ücret düzeyinin, sarf ettiğim efor için yeterli olduğunu düşünüyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	3	4,2	4,2
Katılıyorum	13	18,3	22,5
Kararsızım	6	8,5	31,0
Katılmıyorum	27	38,0	69,0
Kesinlikle Katılmıyorum	22	31,0	100,0
Toplam	71	100,0	

Alınan ücretlerin yetersiz olduğu görüşü hâkimdir. (%38 ve %31) Bu fikre sahip çalışanların sektöründe emek devir oranının yüksek olması da kaçınılmazdır. Gelir seviyesini yeterli görmemek başka işler aramayı getirir.

Tablo 43. İşle ilgili sıkıntılarımı yöneticilerime rahatlıkla ifade edebiliyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	10	14,1	14,1
Katılıyorum	30	42,3	56,3
Kararsızım	8	11,3	67,6
Katılmıyorum	15	21,1	88,7
Kesinlikle Katılmıyorum	8	11,3	100,0
Toplam	71	100,0	

Tablo 44. İşle ilgili sıkıntılarımı iş arkadaşlarıma rahatlıkla ifade edebiliyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	25	35,2	35,2
Katılıyorum	36	50,7	85,9
Kararsızım	2	2,8	88,7
Katılmıyorum	5	7,0	95,8
Kesinlikle Katılmıyorum	3	4,2	100,0
Toplam	71	100,0	

Yönetici ve çalışma arkadaşlarıyla iş yerindeki problemlerin rahatlıkla konuşulabildiği gözlenmiştir. (%42,3 ve %50,7) Bu durum çalışanlarının kendilerini ifade etme fırsatı bulduklarını gösterir. Özellikle de yöneticilerle iş yerindeki problemler hakkında konuşmak hem banka çalışanı hem de banka için önemli bir gelişim yaratacaktır.

Tablo 45. İş yerimde çalışma arkadaşlarımla iletişim için kullandığım bir yazışma sistemi mevcut. Bu sistemde yazışmalarımın kontrol edildiğini düşünüyorum ve yazdıklarımın özen gösteriyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	19	26,8	26,8
Katılıyorum	34	47,9	74,6
Kararsızım	9	12,7	87,3
Katılmıyorum	7	9,9	97,2
Kesinlikle Katılmıyorum	2	2,8	100,0
Toplam	71	100,0	

Yazışma sistemlerinin yöneticiler tarafından kontrol edildiğine örneklemdeki orandan (%47,9) başka bir kanıt daha bulunmaktadır:

“X Bankası’nda, bir personelin istifa mektubuna internet ortamında yorum yazan 10 personel işten çıkarıldı. “Yeniden yapılandırılmayla” hak gasplarından şikâyetçi olan C. S. geçtiğimiz günlerde personelin dert yandığı olayları zehir zemberek bir istifa mektubu ile dile getirerek Genel Müdür ve X Bankası’nın tüm personeline elektronik posta yoluyla gönderdi.

Banka yönetimi, mektubu dikkate almazken, internet ortamında mektubun altına yorum yapan 10 banka personelinin işine son verdi. Bu nedenle çok sayıda banka çalışanının, sorunlarını dile getirmekten kaçındığı bildirildi. İstifa mektubunun sahibi C.S., mektubundan sonra kendisini yüzlerce kişinin aradığını ve “hislerimize tercüman oldunuz” diyerek teşekkür ettiğini belirtti.

C.S.’nin istifa mektubunun özeti şöyle:

“26.01.2011 tarihinde sözleşmeye imza atıp 22 iş günü doldursun da performans primi alamam diye 07.02.2011 tarihinde başlatıldığım görevimden 30.06.2012 itibariyle mutlu bir şekilde istifa edip ayrılıyorum. Giriş cümlemden de anlaşıldığı üzere herkesin yazdığı gibi standart hakkınızı helal edin gibi bir veda olmayacak benimkisi. Bu maili yazarken amacım hiç kimseye saygısızlık yapmak değildir, böyle anlaşılacaksa şimdiden büyüklerimden ve yöneticilerimden özür diliyorum.16 aydır mesai doldurmaya değil, iş yapıyor görünmeye değil, özveriyle iş yapmama rağmen 1400 brüt ücrete 1 kuruş bile zam verilmemiştir.... Böyle bir sağlık sistemini ilk defa ben burada gördüm maaştan prim kesiliyor tamam da ikramiyeden, performans priminden, temettüden kısacası hesaba yatan her türlü ücretten neden kesinti yapılıyor. Telefon

açıyoruz muhatap, sorunlarımıza cevap bulamıyoruz. Mail atıyoruz cevap verme tenezzülünde bile bulunulmuyor. Ben gidiyorum, belki kalan arkadaşlara karşı şeffaf olurlar.”
<http://www.aydinlikgazete.com/mansetler/13729-yorum-yaptilar-isten-atildilar.html>)

Tablo 46. Bankacılıkla ilgili sosyal forumları ve bilgi veren siteleri takip ediyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	3	4,2	4,2
Katılıyorum	35	49,3	53,5
Kararsızım	7	9,9	63,4
Katılmıyorum	20	28,2	91,5
Kesinlikle Katılmıyorum	6	8,5	100,0
Toplam	71	100,0	

Sosyal forumları takip eden örneklem, bir önceki sorunun cevabında yer verdiğimiz işten atılma olaylarından haberdar olmaktadır. (%49,3) Bu sonuç çalışanlar için bir örnek olay niteliği taşımakta ve kurum içi şikâyetlerin yüksek sesle dile getirilmesi durumunda neler yaşanacağını hatırlatmaktadır.

Tablo 47. Sosyal medya kanallarıyla sektör hakkında daha çok bilgi ediniyor ve bu bilgilerin doğruluğuna inanıyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	6	8,5	8,5
Katılıyorum	28	39,4	47,9
Kararsızım	21	29,6	77,5
Katılmıyorum	12	16,9	94,4
Kesinlikle Katılmıyorum	4	5,6	100,0
Toplam	71	100,0	

Anında bilgi paylaşımı ve bu bilgilerin doğruluğuna güven yüksek orandadır. (%39,4) Çalışanlar sektör hakkında bilgiler edinip, bankacılık verileri takip ederken aynı zamanda iş koşulları, işe alımlar, istifalar gibi sosyal konuların yer aldığı siteleri de takip etmektedirler. Dolayısıyla sektördeki sosyal değişikliklerden haberdar olmaktadır.

Tablo 48. Sektörle ilgili çalışmalarda, çalışanların yeterince yer aldığını ve sorunlarını rahatlıkla dile getirebildiğini düşünüyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	1	1,4	1,4
Katılıyorum	22	31,0	32,4
Kararsızım	14	19,7	52,1
Katılmıyorum	21	29,6	81,7
Kesinlikle Katılmıyorum	13	18,3	100,0
Toplam	71	100,0	

Bu sorunun yanıtından da anlaşılacağı gibi örneklem, sorunlarının dile getirildiğini düşünmekte ve çalışmalarda yer bulduğuna inanmaktadır. (%31) Sektör çalışanlarına yönelik bilimsel çalışmaların düzeyleri giriş bölümünde açıklanmıştır. O halde örneklem sektörsel analizlerin yeterli olduğunu düşünmektedir. Fakat yapılan analizlerin pek çoğu bankacılık sektörünün piyasa yapısını ve işleyişini incelemiş, çalışanların problemlerine yönelik çalışmalar az sayıda kalmıştır.

Tablo 49. Bu çalışmanın sonuçlarının yöneticilerimle paylaşılacağını düşünüyorum. Bu yüzden cevaplarken özen gösteriyorum.

	Sıklık Dağılımı	Yüzde Değeri	Toplam Yüzde Değeri
Kesinlikle Katılıyorum	8	11,3	11,3
Katılıyorum	17	23,9	35,2
Kararsızım	9	12,7	47,9
Katılmıyorum	23	32,4	80,3
Kesinlikle Katılmıyorum	14	19,7	100,0
Toplam	71	100,0	

Örneklemin % 32,4'ü çalışmanın paylaşılmayacağını düşündüğüne göre, verdiği cevaplarda da içten ve doğru davranmış demektir. Sektörün şeffaflığı ve yöneticilerin çalışanların sorunlarına takındıkları tutum, çalışanların sorunlarını açıklama cesaretini kırmaktadır. Bu durum karşılıklı güven eksikliğine yol açacaktır.

Anketin son kısmında örnekleme, çalışmada yer almasını istedikleri konu olup olmadığı sorulmuş ve 4 adet yanıt alınmıştır:

➤ **Sektörde sendikalar aktif değil, çalışma şekilleri hatalı:** Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası (BASS), Devrimci Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası (DİSK BANK-SEN), Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası (BANKSİS), Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası (BANK-Sİ-SEN), Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası (BASİSEN), Öz Finans-İş Sendikası olmak üzere 6 adet sendika sektörde varlığını sürdürmektedir. Tüm bu sendikaların etkinliğini incelemek, çalışmalarının sektör tarafından desteklenip desteklenmediğini öğrenmek ayrıca bir çalışma konusu olacağından bu çalışmada yer verilmeyecektir. Fakat sendikal faaliyetlerin ülkemizdeki genel çizgisi nedeniyle birkaç yoruma varabilir ve siyasi elitlerin sendikaların yönetim alanına kaymalarını ve sendikaların da temel hedeflerinden uzaklaşmalarını belirtebiliriz (Özdemir, 2012: 1). İlginçtir ki yukarıda adı geçen sendikalardan birinin kuruluş yıllarında ilk sendikalaşmaya sahne olan ve örgütlü bankacılığa geçişteki öncü isimlerin başında gelen sektörün güçlü bir özel bankası,

günümüzde anket çalışmamamıza politikalarına uygun olmadığı gerekçesiyle katılmayı reddeden bankalar arasındadır. Sektörün sendikal gelişim çizgisi, incelenmesi gereken önemli bir alandır.

➤ **Çalışma saatleri düzenlenmelidir:** Çalışma saatleri tüm bankacıların genel bir problemidir. Pek çok kez davalara konu olmuş fakat sonuç itibariyle genel bir düzenlemeye sağlanamamış olmasına rağmen son dönemde Çalışma Bakanlığı müfettişleri ve Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK)'nun katıldığı bir çalışma yürütülmektedir.

➤ **Mesai saatleri incelenmelidir, tüm işler bitse bile amir, şef v.s. beklenmesi, işi bitenin evine gidip rahatlıkla dinlenememesi sorundur:** Banka personelinin temel sorunu bu cevapta da dile getirilmiştir.

➤ **Müşteri kraldır felsefesinin çürütülmesi:** Müşteri her zaman haklıdır fikri, anket sorularımızdan da anlaşılabilceği üzere sektör çalışanları tarafından desteklenmeyen bir görüştür. Potansiyel kar kaynağı olarak değerlendirilen müşteriler, bu konularından dolayı çalışanlara istedikleri her tür davranışı sergileyememelidir. Bu durum çalışanlarda güvensizlik ve müşterilerle sahte iletişim kurduğu bir çıkar ilişkisi yaratacaktır. Yöneticilerin çalışanlarını gerektiğinde koruması ve savunması gerekmektedir. Böylece hem insan kaynakları yönetimi hem çalışanın korunması açısından gerekli bir davranış sergilenmiş olacaktır.

Anketin temel sorularından olan iş memnuniyeti sorusunun diğer sorularla olan ilişkisi SPSS 19.0 yardımıyla değerlendirilmiştir:

Tablo 50. İş Memnuniyeti İle Yaş Arasındaki İlişki

		İşinizden memnun musunuz?				Toplam
		Evet	Hayır	Biraz Memnunum	Kararsızım	
Yaşınız	18-25	3	3	1	2	9
	26-35	24	15	9	4	52
	36-45	6	1	3	0	10
Toplam		33	19	13	6	71

Örneklemin yaş ortalaması 26-35 arasındır ve bu aralıktakilerin çoğunluğu işinden memnundur. Yaş aralığı arttığında memnun olmayanların sayısı bu aralıktan sonra azalmaya başlamıştır.

Tablo 51. İş Memnuniyeti İle Cinsiyet Arasındaki İlişki

		İşinizden memnun musunuz?				Toplam
		Evet	Hayır	Biraz Memnunum	Kararsızım	
Cinsiyetiniz	Kadın	15	9	7	4	35
	Erkek	18	10	6	2	36
Toplam		33	19	13	6	71

İş memnuniyeti erkek personelde daha fazladır. Bunun nedenleri arasında kadının kariyer aşamalarında cinsiyet ayrımına tabi tutulması, toplumsal bir rol olarak eve daha fazla vakit ayıramamanın verdiği huzursuzluk ve örneklemdaki hiçbir şube müdürünün kadın olmayışı sayılabilir.

Tablo 52. İş Memnuniyeti İle Memleket Arasındaki İlişki

		İşinizden memnun musunuz?				Toplam
		Evet	Hayır	Biraz Memnunum	Kararsızım	
Memleketiniz	Niğde	13	5	5	1	24
	Çevre İller (Kayseri-Adana-Mersin-Aksaray-Nevşehir)	13	13	6	5	37
	Diğer	7	1	2	0	10
Toplam		33	19	13	6	71

Memleketi Niğde olanlar ile çevre illerden gelenler arasında iş memnuniyeti eşit çıkmıştır.

Tablo 53. İş Memnuniyeti İle Medeni Durum Arasındaki İlişki

		İşinizden memnun musunuz?				Toplam
		Evet	Hayır	Biraz Memnunum	Kararsızım	
Medeni durumunuz	Evli	19	6	5	4	34
	Bekâr	13	12	8	2	35
	Boşanmış	1	1	0	0	2
Toplam		33	19	13	6	71

Özel hayatlarına yeteri kadar vakit ayıramadığı için işinden daha az memnun olması beklenen evliler, aksine bekârlara kıyasla işlerinden daha memnun olarak gözlenmişlerdir.

Tablo 54. İş Memnuniyeti İle Gelir Düzeyi Arasındaki İlişki

		İşinizden memnun musunuz?				Toplam
		Evet	Hayır	Biraz Memnunum	Kararsızım	
Size ait gelir düzeyi	600-1500	7	3	2	3	15
	1501-2500	9	8	8	2	27
	2501-3500	13	6	2	0	21
	3501 ve üzeri	3	2	1	1	7
Toplam		32	19	13	6	70

Gelir düzeyi yükseldikçe memnuniyet artmıştır. Fakat 3501 ve üzeri gelir sahibinin sayısı az olduğundan en yüksek memnuniyet düzeyi 2501-3500 tl gelir düzeyinde kalmıştır.

Tablo 55. İş Memnuniyeti İle Hane Halkı Gelir Düzeyi Arasındaki İlişki

		İşinizden memnun musunuz?				Toplam
		Evet	Hayır	Biraz Memnunum	Kararsızım	
Hane halkı gelir düzeyiniz	600-1500	2	2	1	0	5
	1501-2500	6	4	0	2	12
	2501-3500	10	1	8	2	21
	3501 ve üzeri	14	12	4	2	32
Toplam		32	19	13	6	70

Hane halkı gelir düzeyi ile memnuniyet arasında orantılı bir artış gözlenmiştir. Gelir düzeyi arttıkça memnuniyet de artmaktadır.

Tablo 56. İş Memnuniyeti İle Sektördeki Çalışma Yılı Arasındaki İlişki

		İşinizden memnun musunuz?				Toplam
		Evet	Hayır	Biraz Memnunum	Kararsızım	
Sektördeki çalışma yılınız	0-2	7	5	0	2	14
	3-5	10	11	7	2	30
	5-10	10	3	3	1	17
	10 ve üzeri	6	0	3	1	10
Toplam		33	19	13	6	71

İş memnuniyeti genel olarak çalışma yılı ile orantılı artmış, 10 ve üzeri yıldır çalışanlar için memnuniyetsizlik sıfır olmuştur. Yapılan mülakatlarla da uyumlu olarak bankacılıkta yıllar geçtikçe işten memnuniyetin arttığı doğrulanmıştır.

Tablo 57. İş Memnuniyeti İle Sektördeki Pozisyon Arasındaki İlişki

		İşinizden memnun musunuz?				Toplam
		Evet	Hayır	Biraz Memnunum	Kararsızım	
Sektördeki	Operasyon-Gişe	10	5	5	2	22
Pozisyonunuz	Operasyon-Yetkili	5	3	2	2	12
	Bireysel Bankacılık	7	9	3	1	20
	Ticari-Kurumsal Bankacılık	11	2	3	1	17
Toplam		33	19	13	6	71

İş memnuniyeti en çok Ticari-Kurumsal Bankacılık pozisyonunda görünürken, en fazla memnuniyetsizlik Bireysel Bankacılık pozisyonunda görülmüştür. Bireysel Bankacılık alanında hedef baskısının yoğunluğu nedeniyle iş memnuniyetsizliği artmaktadır. Çünkü bankaların genel hedefleri (şube karı, repo geliri gibi) dışındaki tüm hedefler (kredi kartları, krediler, bono, vadeli hesap, altın hesapları v.s.) bireysel bankacılık ürünleridir. Gişelerdeki iş yoğunluğunun fazlalığı hedef baskısının gerisinde kalmıştır.

Tablo 58. İş Memnuniyeti İle Müşteri Daima Haklıdır Fikri Arasındaki İlişki

		İşinizden memnun musunuz?				Toplam
		Evet	Hayır	Biraz Memnunum	Kararsızım	
Müşteri Daima Haklıdır	Kesinlikle Katılıyorum	5	0	1	0	6
	Katılıyorum	8	2	0	0	10
	Kararsızım	7	5	1	0	13
	Katılmıyorum	11	9	8	5	33
	Kesinlikle Katılmıyorum	2	3	3	1	9
Toplam		33	19	13	6	71

Örneklemedeki işinden memnun olan denekler bile “müşteri daima haklıdır” teorisine inanmamaktadırlar. Bu durum yöneticiler için değerlendirilmesi gereken bir sonuçtur.

Örneklemin gösterdiği dağılım nedeniyle parametrik olmayan yöntemler analiz için seçilmiştir. Yapılan ki-kare testleri sonucunda;

Sektör çalışanlarının iş memnuniyetleri ile aşağıdaki sorular arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

- Beni iş ortamında rahatsız eden hiçbir durum söz konusu değil.
- İş yerimde değiştirmek istediğim, yanlış olduğunu düşündüğüm çok fazla uygulama var.
- Yöneticilerimle iletişim güclüğü yaşıyorum.
- Müşterilerle iletişim güclüğü yaşıyorum.
- Bankacılık tam olarak benim karakterime uygun bir iş.

- İşimin bana uygun olmadığını düşünüyor fakat maddi sebeplerden dolayı bırakamıyorum.
- Kendimi iyi ifade ediyorum ama müşteriler ve /veya yöneticilerim tarafından anlaşılamiyorum.
- Yöneticilerim, müşteri ile sorun yaşadığımda beni de dinleyerek, tarafsız bir karar alır.
- Bu banka için çok değerliyim.
- Çalışma ortamımda adaletli bir yaklaşım söz konusu.
- Banka eğitimimi ve kendimi geliştirmemi destekliyor.
- Aileme ve kendime rahatlıkla vakit ayırabiliyorum.
- Ekonomi politikalarını ve sektörü çok iyi takip eder, konuyla ilgili düzenli olarak çeşitli kaynaklar okurum.
- Sağlıklı bir ruh haline sahip olduğumu düşünüyorum
- Her gün işe zorla geliyor ve mesainin bitmesi için bekliyorum.
- Çalışma saatlerinden memnunum.
- Hazırladığım bazı kamu sınavları var.
- Aldığım ücret düzeyinin, sarf ettiğim efor için yeterli olduğunu düşünüyorum.
- İşle ilgili sıkıntılarımı yöneticilerime rahatlıkla ifade edebiliyorum.
- İş yerimde çalışma arkadaşlarımla iletişim için kullandığım bir yazışma sistemi mevcut. Bu sistemde yazışmalarımın kontrol edildiğini düşünüyorum ve yazdıklarımın özen gösteriyorum.
- Sektörle ilgili çalışmalarda, çalışanların yeterince yer aldığını ve sorunlarını rahatlıkla dile getirebildiğini düşünüyorum.

Sektör çalışanlarının pozisyonları ile aşağıdaki sorular arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

- Banka Çalışanlarının Yaş Aralıkları
- Banka Çalışanlarının Cinsiyet Dağılımı
- Banka Çalışanlarının Öğrenim Durumu
- Banka Çalışanlarının Gelir Düzeyi

- Banka Çalışanlarının Hane Halkı Gelir Düzeyi
- Banka Çalışanlarının Sektördeki Çalışma Yılı
- Beni is ortamında rahatsız eden hiç bir durum söz konusu değil.
- İş yerimde değiştirmek istediğim, yanlış olduğunu düşündüğüm çok fazla uygulama var.
- Müşterilerle iletişim gücümü yaşıyorum.
- Kendimi iyi ifade ediyorum ama müşteriler ve/ve ya yöneticilerim tarafından anlaşılamiyorum.
- Bu banka için değerliyim.
- Aileme ve kendime rahatlıkla vakit ayırabiliyorum.
- Her gün işe zorla geliyor ve mesainin bitmesi için bekliyorum.
- İşle ilgili sıkıntılarımı iş arkadaşlarıma rahatlıkla ifade edebiliyorum.
- Bu çalışmanın sonuçlarının yöneticilerimle paylaşılacağını düşünüyorum. Bu yüzden cevaplarım özen gösteriyorum.

Sektör çalışanlarının cinsiyetleri ile aşağıdaki sorular arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

- Banka Çalışanlarının Yaş Aralıkları
- Banka Çalışanlarının Çocuk Sayısı
- Banka Çalışanlarının Medeni Durumu
- Banka Çalışanlarının Gelir Düzeyi
- Banka Çalışanlarının Sektördeki Pozisyonu
- Banka Çalışanlarının Sektördeki Çalışma Yılı
- Banka Çalışanlarının Hane Halkı Gelir Düzeyi
- Sağlıklı bir ruh haline sahip olduğumu düşünüyorum.
- Çalışma saatlerinden memnunum.
- Müşteri daima haklidir.
- Sağlıklı bir ruh haline sahip olduğumu düşünüyorum.

5. ARAŞTIRMADA ORTAYA ÇIKAN SORUNLAR VE SOSYOLOJİK ANALİZLERİ

Araştırmanın metodoloji kısmında yer verilen varsayımları, elde edilen veriler ışığında değerlendirelim:

➤ **Sektördeki çalışma saatleri düzensizdir ve mesai geç saatlere kadar sürmektedir.** Bu varsayım hem mülakatlar hem de anket verileriyle doğrulanmıştır.

➤ **Çalışanların izin alma ve gün içerisinde mola verme imkânları çok azdır.** Özellikle mülakatlarda ve gözlem yoluyla bu varsayımın doğruluğu görülmüştür.

➤ **Sektördeki iş gücü devir hızı yüksektir. Bu yüzden çalışanlar gençlerden oluşur.** Anketin demografik sonuçları ve deneyim yoluyla sektörden istifa ederek ayrılan gençlerin tespiti, bu varsayımı doğru kılar.

➤ **İş memnuniyeti düşüktür ve sektör çalışanları her fırsatta şikâyetlerini dile getirmektedirler.** İş memnuniyeti anket sorusuyla, varsayımın aksine % 46,5 gibi bir oranla memnun olduğu sonucu elde edilmiştir. Fakat mülakatlarda bankacıların mutsuz olduğu fikri çıkmıştır ki bu algı varsayımı destekler.

➤ **Sektörde sendikalaşma yok denecek düzeydedir.** Düşük sendikalaşmayı banka çalışanlarının kendileri de bir eksiklik olarak görmekte ve tarafsız sendika yönetimi talep etmektedirler.

Sektörün analizini sosyolojik teoriler ışığı altında gerçekleştirelim:

5.1. Yapısal-Fonksiyonalist Teori: Bankacılık ülkemizde özellikle yeni mezun gençler arasında talep gören bir meslektir. Sahip olduğu ekonomik konumuyla piyasa üzerinde önemli bir güce sahiptir. Bu güç ülkenin karar mekanizmalarını yönlendirme, siyasi elitlere lobicilik yapma ve yasal düzenlemelere katılma gibi önemli manevra alanları tanır. Toplumsal yapının ekonomik kanadını oluşturması, toplumun tasarruf ve likitide ihtiyacını karşılaması nedenleriyle kilit bir role sahiptir. Dolayısıyla bu sektördeki en ufak kriz toplumun tüm diğer yapılarına ve kurumlarına sirayet edecek ve genele yayılan bir kaos oluşacaktır. Bankacılık bir sistemdir. İçerisinde güvenlik görevi, nakit akışı görevi, yönetim görevi gibi iş dağılımları bulunur. Bu sistem kendi içerisindeki sorunlara yine kendisi çözüm bulma

eğilimindedir ve ya böyle olmalıdır. Yani eğer şube içinde bir sorun yaşıyorsa bunu ilk gözlemleyen müşterilerden önce şube yöneticisi olmalıdır. Ancak bu şekilde en küçük yapısı olan şubelerden başlayarak iyileştirmeler ve düzeltmeler yapılır ve genel merkeze doğru yönelen bir değişim yaşanır. Çünkü bir şubedeki sorun tüm bankayı etkiler. Tam tersi de mümkündür; genel müdürlükler yaptıkları analiz ve çalışmalar neticesinde daha verimli bir duruma geçebilmek için bir takım kararlar ve önlemler alabilir ve bunların şubelerde uygulanmasını talep edebilir. Her iki durumda bankacılığın yapısının aktarma mekanizmasını gösterir. Müşteri bir şubesinde sorun yaşadığı bankayı tamamen kafasında etiketleyecek, yorumlarında da yalnız ilgili şubeden değil tüm banka sisteminden şikâyetçi olacaktır. Bu nedenle her şube bir diğerini her ne kadar hedefler söz konusu olduğunda rakip olarak görse de netice itibarıyla aynı takımın üyeleri olduğunu ve aynı gemide yaşadıklarını unutmamalıdır.

Bankacılık sistemi hem teknolojik gelişmeler hem de aldığı geri bildirimler doğrultusunda değişimler geçirir. Bu değişimleri yöneticiler öngörüp kontrol ederler. Çünkü ideal bir sistem olmadığından bankacılık sistemi de gerginlik, tartışma gibi sorunlar içerebilir ve işlevsiz öğeler barındırabilir. Fakat bunu yaparken bankacılığın açık fonksiyonlarını geciktirmeden ve hedeflerinden sapmadan yapmalı, bankanın gizli fonksiyonlarını tespit etmelidir. Örneğin banka çalışanlarının fazla mesaiye bırakıldıkları halde çalışanlara ek bir ücret ödenmemesi ve mesaiye kalmanın tercihe bırakılmaması, temelde daha fazla üretim ve iş gücü sağlamak açık fonksiyonunu içerirken; çalışanların içten içe rahatsızlık duyarak ilgili zamanları bilinçli bir şekilde verimsiz geçirmesi ve yapması gereken işlerini ertesi güne ötelemesi gibi bir gizli fonksiyonu da barındırır. Ayrıca banka çalışanlarının kredi bölümünde olmamasına karşın akrabaları ve/ve ya ailesi tarafından gelen “daha düşük faiz oranı ile kredi talebiyle” karşılaşması toplumsal disfonksiyon yaratacaktır. Banka çalışanı kredi bölümünde çalışsa dahi sistemin işleyişine karşı bir tavır sergileyemeyecek, örneğin daha düşük bir faiz oranı ile kredi kullandırtamayacaktır. Öte yandan ailesi ve akrabalarının kendisinden yardım istemesi toplumsal bir yapı örneğidir ve doğaldır. Buradaki sorun bankacı olmayan toplum üyelerinin, banka sistemine olan yabancılığıdır. Esasen sektöre uzak olduğu düşünülen her birey daha geniş bir sistem olan ekonominin bir üyesidir ve her durumda sektörün yarattığı etkilere maruz kalacaktır.

Sektör çalışanlarının sosyolojik analizleri bilmesi ne kadar gerekliyse sektör dışındakilerin de bankacılığın işleyişi hakkında fikir sahibi olması aynı derecede önemlidir. Çünkü en ufak bir bankacılık işleminin bile yasal prosedürlerine hakim olmayan ekonomi sisteminin üyeleri, pek çok mağduriyetle karşı karşıya kalmakta ve hatta sonrasında hakkını arayabileceği hukuksal mecraları dahi kullanmaktan aciz duruma düşmektedir. Oysa ki yapmayı düşündüğü her türlü işlem için ön araştırmalarını yapmış, yasal mevzuata ve bankanın sözleşme şartlarına hakim, sektörün işleyişine dair gerekli bilgilere sahip bireyler; hem sektör tarafından zarara uğratılmayacaklar hem de işlemlerini daha hızlı ve kazançlı sonlandırabileceklerdir. Bir sistemde yaşamak demek o sistemin tüm işleyişine hakim olmak, bir sonraki süreç hakkında fikir sahibi olmak, kuralları bilmek ve her tür seçeneğin yaşanması halinde takip edilecek işlemler hakkında önceden bilgilenecek demektir. Sosyoloji için bu durum çok daha zaruridir çünkü bireylerin içinde yaşadıkları toplumsal yapıya uzak olmaları ve ya işleyiş hakkında fikir sahibi olmamaları, onları mutsuz edecek, bir takım müeyyidelere tabi kılacak ve nihayetinde sistemin dışına itecektir.

Tüm bu nedenlerden dolayı bankacılığın yapısını, işleyişini, kurallarını bilmek hem müşterilere hem çalışanlara hem de potansiyel müşteri olan ve daha büyük bir yapı olan ekonominin üyesi bireylere, büyük faydalar sağlayacaktır

5.2. Sembolik Etkileşim Teorisi: Bankacıların mikro düzeydeki analizi olan çalışanların birbirleriyle, yöneticilerle ve müşterilerle kurduğu ilişkiler bütünü, sektörün temelini oluşturur. Çalışanların vakit ve izin gibi bireysel sıkıntıları genel olarak sektörel problemlere dönüşmüştür. İş memnuniyetsizliği bireyin genel verimini düşürmekte, işinden istifa eden çalışanın yazdığı mail makro düzeyde etkiler yaratmaktadır. Özellikle istifa mektubu olayı sembolik etkileşim teorisine uygun bir örnektir. Bir birey iş yerindeki problemlerini ayrılırken dile getirmiş, bir anlamda kendini rahatlatmak ve ifade etmek amacı gütmüştür. Çünkü ilgili metni yazdığı anda iş yeriyle bağı tamamen kopmuş ve herhangi bir yaptırıma maruz kalmayacağı bir konumu garantilemiştir. Bu durum bireyin çalıştığı dönemde kendini özgürce ifade edemediği anlamına gelmektedir. Öte yandan maile cevap yazan her bir çalışan, kendi düşüncelerinin yüksek sesle ifade edilmesi karşısında, kendisinin gösteremediği cesareti sergileyen bireye açıkça saygı duymakta ve içten içe takdir etmekte, muhtemelen onun yerinde olmak istemektedir.

Yapılan görüşmelerde deneklerin, bankada çalışıyor olmanın toplumun diğer kesimlerinde saygı uyandırdığına dair düşünceleri tespit edilmiştir. Çalışanlar kendi sektörlerine, başkalarının gözünden değer vermekte ve diğer sektörlerle kıyaslanması sonucu bir anlam elde etmektedirler. Bankacılar “şık giyinmek, yüksek düzeyde gelir sağlamak, önemli bir statüye sahip olmak” gibi bir takım semboller vasıtasıyla kendi işlerini tanımlamakta ve bu tanımları diğer insanlardan aldığını unutmuş gibi içselleştirip benimsemektedir. Örneğin bankacıların genel gelir ortalaması diğer insanların tahmininin altında kalmaktadır. Bunu BASİSEN (Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası) genel başkanı ile yapılan ve çalışmamızın ilerleyen aşamasında yer vereceğimiz röportajdan anlıyoruz. Fakat yapılan görüşmelerden de deneklerin mesleklerinden dolayı toplumda saygı görmelerinin onlara verdiği hazzı görebiliriz. Ayrıca bir banka çalışanı her zaman “dolar yükselecek mi, bir miktar param var ne yapmalıyım, altın düşecek mi” gibi ayaküstü yatırım danışmanlığı hizmetine de günün her saati hazırdır. Bu tavır çalışanlara karşı “ekonomik bilgilere ve bu bilgileri analiz etmeye yetecek düzeyde eğitime sahipsin” ifadesini veren bir semboldür.

Sektörde bankacıların algılanış şeklinden başka semboller de mevcuttur. Örneğin çalışanlar her koşulda izin istemenin ve işi bitince çıkmamanın “yanlış ve ayıp” olduğu mitine sahiptir. İzin istemek sorunlu bir çalışan profili çizer ve banka çalışanı asla erken çıkmaz çünkü işi asla bitmez. Erken çıkma talebi işlerini tam olarak bitirdiği değil yeni işlere ihtiyacı olduğu fikrini müdüre yollar. Bir başka örnek ise bankacıların müşteriler gözünde genelde güvenilmez kişiler olmasıdır. Eğer bankacı bir kağıt gösteriyor ve imza istiyorsa, müşteri kandırılmak üzere olduğu hissine kapılır ve soru yağmuru başlatır. Üstelik sorulan sorulara baştan savma bir tavırla ve ya yüzeysel bir izah yapılırsa, bu durum beraberinde daha çok soru ve daha güvensiz bir müşteri ifadesi getirecektir. Bazı müşteriler çok uzun izahlarla işlem den tatmin olurken bazıları çok net ve kısa cümleler duymak ister. Bankacı her müşterinin algısına karşı farklı bir tavır geliştirmek ve birkaç saniye içinde müşterinin kişiliği ile kesin ve doğru yargılara varmak zorundadır. Sembolik etkileşimcilikteki yorumsal süreç zaman zaman müşteri ve bankacı arasında kavga ile neticelenen durumlar yaratabilir. Bu tür sorunların yöneticilere yansması durumunda ise “müşteri daima haklıdır” miti devreye girer. Yöneticiler ise sembolik etkileşimin tüm önermelerini bilmediği sürece sıkıntılı bir iş ortamı doğacaktır. Bu önermelerden bazıları şöyledir (Bozkurt, 2010: 43-44):

- ✓ Toplum etkileşim halindeki insanlardan oluşur ve toplumsal yapıyı biçimlendirir.
- ✓ Etkileşim başka insanların etkinliklerine karşı verilen tepkidir.
- ✓ Nesnelere kendi içinde anlam taşımaz, o anlamı bireyler yükler.
- ✓ İnsanlar yalnız çevrelerini değil kendilerini de nesne olarak görürler.
- ✓ İnsan eylemi kadın ve erkekler arasında inşa edilmiş yorumsal bir eylemdir.

Yöneticilerin bankada yürütülen işlemlere ve iletişim süreçlerine ilişkin yukarıda verilen tespitleri bilmesi ve her durumda bunları analiz edebilecek eğitime sahip olması; iş yerindeki huzuru ve verimi artıracak, çalışanların güven duygusu hissetmesine yol açacaktır.

5.3. Fenomenolojik Sosyoloji Teorisi: Bankacılık sektörü işleyişi itibarıyla müşterileri ile doğrudan ilişki içerisindedir. Çalışanların müşterileri anlama ve yorumlama süreçleri mümkün olduğu kadar kısa olmalıdır. Çalışanlar bir önceki müşterinin yaşattığı sorunları unutmamalı, bir sonraki müşteriye yansıtılmamalıdır. Bu algı hem müşteri hem çalışan hem de yöneticiler için geçerlidir, önceki deneyimlerden kaynaklanan ön yargılar, olumsuz deneyimler, kabuller reddedilmelidir. Çünkü bankacılık her an değişebilen bir müşteri portföyüne sahiptir ve işlemler yapılırken o anki haliyle tepki verilmelidir. Elbette ki kurallar ve süreçlerle ilgili kalıplar mevcuttur. Fakat buradaki kastımız örneğin gişe çalışanı ile müşteri arasında olduğu gibi bir sonraki ve bir önceki müşterinin yaratabileceği olumsuz havanın diğerlerine aktarılmasına engel olmaktır. Bireyler yorumlama sürecinde bankacının gün içerisinde kaç kişiyle işlem yaptığını ve yoğunluğunu göz ardı etmektedirler. Banka kurumu içindeki tüm algılar, bireylerin kendi vitray camlarından süzülüp gelmektedir. Dolayısıyla bankanın içindeki ilişkilerin toplumsal ilişkilerden pek de bir farkı yoktur. Tıpkı sosyal hayattaki tanımlamalarımız, davranış nedenlerimiz, kızgınlıklarımız, mutluluklarımız gibi tüm algılarımız geçmiş deneyimlerimizden sızarak gelen bir kültür, anlama şekli tarafından yorumlanarak yaratılır. Zaman zaman doğruların yerleri değişebilir çünkü hiç kimsenin geçmiş deneyimleri, kültürü, ailesi, yetenekleri, kızgınlıkları, mutlulukları aynı değildir. Her birey eşsiz birer sosyal varlıktır ve bu sosyal varlıklar göreceli bir dünyada yaşamlarını sürdürmektedirler. Banka

yöneticileri de bu değerleri fark ettiği sürece her türlü soruna daha tarafsız ve profesyonelce yaklaşabilir. Başta gişe olmak üzere tüm banka personelleri ancak sosyoloji gibi bir bilim dalı sayesinde iş hayatlarını kolaylaştıracak kilit bilgilere kavuşabilir, kendini geliştirebilir, iş hayatındaki mutsuzlukları ve tartışmaları eve taşımaz ve özel hayatını da mahvetmemiş olur. Üstelik yalnızca aile hayatımızda değil, ortak değerler üretmediğimiz sürece iş hayatında da özellikle de bankacılıkta toplumsal çöküş ve kaos doğar. Fenomenolojinin temelinde yatan her gün yeniden yaratılan toplumsal inşa sürecinin analizi ve bir yabancı kimliğinde mevcut ön kabuller ve değerleri sorgulama hedefi; banka çalışanlarının yoğun iş trafiğinde yapmaya fırsat bulabilecekleri bir analiz türü olamayabilir. Fakat özellikle banka yöneticilerinin çalışanları ve müşteri gözünden analiz yapabilme yeteneğinin gelişmiş olması elzemdir. Yaşanan her türlü problemde hem müşterilerin hem de çalışanların memnun olarak ayrılmasını sağlayabilecek olan yöneticiler; kazanacakları bu analiz ve bakış açısıyla bir anlamda çalışanlar tarafından kuruma olan bağlılıklarını artıracak bir yöntem elde etmiş olur. Çalışanlar yöneticilerine ve kurumlarına güven duyarlar ve bağlılıkları artar ki bu durum mutlu çalışanların yaratılmasındaki ilk aşamadır. Elbette gişe gibi doğrudan müşteriyle iletişime giren ve en hızlı işlemlerin yürütüldüğü bölümde de fenomenoloji analizinin yapılması, çalışana tüm iletişim aşamalarını sorunsuz atlatma ve iş huzuru sağlayacaktır. Fakat yöneticilerin bu analizi yapması çok daha etkili ve geniş kapsamlı olumlu sonuçlar yaratacaktır.

Birey toplum içinde varlığını sürdürmek zorundadır. Bu yüzden de kurduğu ilişkiler ve yarattığı sosyal yapıyı, karşılıklılık üzerine inşa etmeli, sağduyu bilgisini geliştirmeli, gerçekliklerin bir başkasının yorumuyla değişebileceğini kabul etmelidir. Ancak o zaman her gün yeniden yaratılan dünyadan keyif alabilir. Bankacılar da hayattan ve işlerinden keyif almak istiyorlarsa, sosyolojiden bir miktar yardım almalıdırlar.

5.4. Etnometodoloji Yaklaşımı: Sürekli bir iletişim içersinde olan bankacılar, kullandıkları dil ile günlük etkinliklerine verdikleri anlamı karşı tarafa aktarırlar. Bir önceki teoride değindiğimiz gibi bu aktarma, bireyin kullandığı geçmiş tecrübelerinden, kültüründen, ailesinden, eğitiminden ve tamamen o bireye özgü doğasından kaynaklanır. Bu aşamadaki problem herkesin kendine özgü bir dili ve

kendini ifade etme biçimi oluşudur. Peki, bankacılar müşterilerine ve yöneticilerine kendilerini ifade etmek ve çevrelerindeki dünyayı anlamak için nasıl bir yol izlerler?

Yaşadıkları uzun iletişim süreçleri sonunda teorik değilse bile pratik olarak bir sosyologun algısına yakınlaşmış olan bankacılar, kullandıkları jest ve mimikler, ses tonları, vücut dilleri, verdikleri refleksif tepkilerle günlük rutinini gerçekleştirir. Hem her gün dünyasını hem yeniden tanımlar hem de değiştirir. Bunu yaptığının her zaman farkında olmasa da kullandığı dokümanter yorumla her gün karşılaştığı farklı müşterilerin genel kalıplarını belirlediğinde, önceki tecrübeleriyle sorunlara yaklaşıp kendi bakış açısını geliştirdiğinde, kendini müşterinin ve ya yöneticinin yerine koyarak ruh sağlığına zarar vermeden süreci yönettiğinde ve her defasında bunu yapmaktadır. Banka toplumsal mekanizmaların oyun alanıdır, insan sayısı artıkça toplumsal kurallarda gelişmekte ve değişmektedir. Bu gün ülkemizde bazı Avrupa ülkelerinin nüfusunu geçen oranda bankacı bulunmaktadır. Mesleki ortaklıkları onları aynı sorunlar ve aynı şikâyetler etrafında birleştirmekle kalmaz, bir araya geldiklerinde dışarıdan birine göre çok da geçerli sosyolojik tespitler yaptırır. Bu nedenle içinde buldukları yapının sorunlarını, yapının mimarlarıyla görüşmek daha doğru bir tavır olacaktır. Dolayısıyla bankacılık sektörünün analizi sektör çalışanlarının yani her bireyin duyularına dayanarak yaptıkları analizin bütünüdür. Her türlü sektörel problem çalışanların görüşleri, önerileri ve eleştirileri doğrultusunda yapılmalı, planlana her türlü değişiklik tartışılarak alınmalı ve sonuçlar derhal paylaşılmalıdır.

Bireyler her gün yeniden bir düzen oluştururlar. Sıklıkla farkında olmadan devam eden bu normalleştirme süreci, yaşanan her türlü olumsuzluğu ve beklenmeyen gelişmeleri sıradan ve alışılmış yapmaya devam etmek için her türlü analiz ve değerlendirme yeteneğini kullanır. Örneğin bankanın genel merkezinden geniş kapsamlı bir yapılama sürecine gireceği söylentisi yayılan bir şubede; ortalama ruh sağlığına sahip her birey bir takım endişeler hissetse de ilgili yapılanma sürecinden kendisine olumlu bir sonuç çıkarmaya çalışacak, bu süreç sonunda işten çıkarılma ihtimaline inanmayacak ve içten içe şubeye yaptığı katkıları düşünecektir. Elbette belirsizlik bir sürü endişe ve negatif fikir üretecektir fakat sağlıklı bireyler mütemadiyen kaygılı olamaz ve normalleştirme süreci işlemeye başlar. Dolayısıyla iş ortamının sağlıklı ve verimli yürümesi bireylerinin sektöre bakış açıları üzerinden

şekilleneceğinden, alınan her türlü karar ve uzun dönemli planlar çalışanlarla paylaşılmalı, çalışanlarının önerileri dikkate alınmalı, sorunları dinlenmeli, sorunlarının çözüm önerileri yine onların bakış açıları doğrultusunda oluşturulmalıdır.

Sosyoloji bireysel algıların ölçülmesinde de banka sektörüne yardımcı olabilir. Yapılacak her türlü analiz için metodolojisi kullanılabileceği gibi sonuçların değerlendirilmesinde de kuramsal yardımı alınmalı, sonuçlar da çalışanlarla paylaşılarak verimli geri bildirimler elde edilmelidir. Örneğin anket yaptığımız banka şubelerinde hiçbir yönetici sonuçların analizinden sonra kendisine bilgi verilmesini talep etmemiştir. Oysa akademik olarak yapılan tüm sektörel çalışmalar desteklenmeli ve sonuçlarından faydalanılmalıdır.

5.5. Feminist Yaklaşım: Yapılan çalışmalar göstermiştir ki kadınlar bankacılık sektöründe hem karar verici mekanizmalardan uzaktır hem de gelir düzeyi daha düşük bir pozisyon olan gişede yoğunlaşmaktadırlar. Bu durum sektörde kadın istihdamının düşük olduğunu göstermez. Aksine kadın için “uygun” olarak tanımlanan mesleklerden biridir bankacılık; fiziksel güç gerektirmez, masa başı bir iştir, şık giyinmeyi gerektirir. Elbette işin derin bir tahlili yapıldığında çalışma saatlerinin fiziksel güç gerektirdiği, müşteri ziyaretlerinin şube dışında çalışmayı zorunlu kıldığı görülecektir. Tüm bunlar bir yana sektörde kadının görsel bir öge olarak yer aldığı, yapılan kurum mülakatında adayın giyimine, görüntüsüne, konuşma üslubuna bakıldığı da bir gerçektir. Kadınların şube müdürü olmaları desteklenmeli, yönetici konumlara gelme üretkenlik ve verim ile değerlendirilmelidir. Çünkü sektördeki gişe pozisyonunun kadın işi haline gelmesi doğru bir sektörel tanım değildir, olmamalıdır. Kadın, cinsiyeti ile değil zihni becerisi, üretkenliği ile istihdam edilmelidir. Bu algı liberal feminizm açısından yanlıştır çünkü bireyler yeteneklerini geliştirme konusunda özgür olmalıdır. Bu sebepten cinsiyet kaynaklı ayrımcılık ve ön yargılar sosyolojik bozukluklardır. Marx’ın çatışma teorisinden doğan sosyalist feminizm de bu türlü bir ayrımcılığı reddeder ve kadın erkek arası güç dağılımındaki adaletsizliği eleştirir. Radikal feministler de ataerkil yapının karşısında olmuştur.

Bir sosyal sorun olan cinsiyet ayrımcılığına ilişkin sektörel bir analiz yapıldığında, kadın çalışanların bir vitrin malzemesi yapıldığına tanık oluruz. Kadın personelin daha çok müşteriyle yüz yüze iletişim kurmak zorunda olduğu pozisyonlara getirilmesi ve kilit karar organlarında erkeklerin bulunması savına uygun

bir banka sektörü yaratılmıştır. Esasında bir sosyal sorun olan ve kadınlara yönelik bir ayrımcılık şeklinde ortaya çıkan cinsiyet ayrımcılığının yaşanmaması, yöneticilerin tarafsız ve verimlilik kıstasına bağlı olarak davranışlarıyla önlenebilir. (Demirbilek, 2007;13) Öte yandan yapılan mülakatlar göstermiştir ki gişe pozisyonu ile şube müdürü pozisyonu arasında yer alan kadın çalışanlar, şube müdürü olma isteğinde değildirler. Bunun nedenini de yaptıkları şube müdürü pozisyonu tanımından çıkarabiliyoruz: “Şube müdürleri sürekli müşterilerle yemeğe çıkarlar, dışarıda görüşürler, samimi tavırlar sergiler, arkadaş olur, telefon numarasını verir ve günün her saatinde hizmet verme garantisi sağlarlar. Müşterilerle çıkılan akşam yemekleri çok uzun sürer, şehir dışında toplantılara katılırlar. Öyle ki şube müdürlerine müşterilerle sosyal ilişkiler kurarken kullanması için bütçe ayrılır. Bu şekilde çalışmak kadına göre değildir. Kadın eve gitmek ve çocuklarıyla ilgilenmek zorundadır. Çok geç saatlere kadar dışarıda kalamaz. Üstelik erkek müşterilerle dışarıda akşam yemeği yemek ve belirli bir dereceye kadar samimi olmak, kadının eşini rahatsız eder.” Erkek şube müdürü yemeğe çıktığında evdeki eşi bunu iş olarak görürken, kadın şube müdürünün eşi bunu bir iş olarak görememektedir. Ayrıca kadın şube müdürünün eşinin hissetme ihtimali olan tüm kıskançlık tavırları ve reddedişleri kadınlar tarafından çoktan kabul edilmiş ve normalleştirilmiştir. Böyle bir durum olağandır ve bu sebeplerden dolayı kadınlar şube müdürü olmak istememektedirler.

Kadınların erkeklerle eşit ve adil bir statü sağlama fırsatını talep etmek, feminist anlayış için gereklidir. Fakat kadınların olağan kabul ettikleri algıları değiştirmek ve kadınlara, erkeklerle aynı statülere erişememelerinin nedenlerinin doğal olmadığını, bunun insanlar tarafından üretilmiş yapılar olduğunu anlatmak gerekir. Eğer kadınlar yaşadıkları her türlü adaletsizliği, tacizi, fırsat eşitsizliğini ve saygısızlığı doğal ve toplumsal yapı gereği diye etiketlerse, bazı feministlerin sıklıkla yaptığı şu değerlendirme ortaya çıkar: kadınlar feminist yaklaşıma, bazı durumlarda erkeklerden daha çok zarar vermektedir. Önce kadınların daha sonra da tüm toplumun algılarını değiştirmek, feminist yaklaşım çerçevesinde toplumu eğitmek ve ardından da istihdamda yaşanan adaletsizlikleri, ücret farklarını, kariyer farklarını ve pozisyon farklarını düzeltmek gerekir. Asıl doğal yapı hiç bir cinsiyet ayrımcılığı yaşanmadan adil bir çalışma hayatı ve toplumsal hayat oluşturmak ve sürdürmektir.

5.6. Çatışma Teorisi: Bankacılık sektörü çalışanlar-yöneticiler, çalışanlar-müşteriler, müşteriler-(çalışanlar kanalıyla)- yöneticiler arasında bir karşıtlık ve çatışma üzerine kuruludur. Bu çatışma her an sosyal hayata yansımamaktadır. Çünkü insanlar içlerindeki bireysel çıkar güdüsünün beraberinde ve ötesinde toplum olarak bir arada yaşama ve sosyal bir varlık olma kural ve değerleriyle doludur. Örneğin işlem süresi uzadığı için gerginleşen müşteri içinde bir yerlerde, yavaş çalıştığını düşündüğü gişe personeline karşı bir uyarı ve daha da ileri giderek bir saldırı hissi ve düşüncesi taşıyabilir. Fakat içinde bulunduğu ortam, aldığı eğitim, toplumsal normlar ve toplum tarafından eleştirilme kaygısı gibi pek çok etken tarafından bu hislerini bastıracaktır. Dolayısıyla her çatışma ve karşıtlığın şiddet unsurları taşıması gerekmez. Bir saldırı olmadan da bireysel çıkarların çatışması ve karşı karşıya gelmesi mümkündür. Örneğin banka çalışanlarının mesai saatleri konusunda genel bir rahatsızlığı olduğunu görebiliriz. Bu durum çalışanların yöneticileriyle arasında fiziksel şiddete başvurulmayan bir çatışma yaratır.

Banka kurumu şubeler arasında bile bir takım uygulama farklılıkları barındırır. Aynı bankanın farklı şube çalışanları arasında iş yoğunluğu, yönetim anlayışı gibi etkenler nedeniyle çalışma saatlerinden memnuniyet düzeylerine kadar pek çok alanda farklı algılar yaratılmaktadır. Bu durumda bile çalışanlar arasında kaybeden-kazanan ikileminin doğacağını kabul edersek; kurum içindeki farklı pozisyonlar arasında iş yükü, hedef baskısı, gelir seviyesi, yönetim tarafından saygı görme düzeyi gibi kriterler nedeniyle doğacak olan fayda-zarar ikileminin boyutu çok daha derin olacaktır. Çünkü diğer kurumlar gibi banka da sınırlı olan kaynakları yöneten ve az sayıdaki çalışandan sonra alt pozisyonlara indikçe sayısının arttığı, gelirin, yetkisinin azaldığı bir piramit içermektedir. Eğer en yukarıdaki kısım, en alttaki ve sayıca en çok olan aralığı dinlemez ve tanımazsa piramit zaman içinde sağlamlığını yitirecektir. Çünkü en alt kesim, piramidin ayakta kalmasını sağlar, o kısım mutsuzsa piramit de uzun dönemde mutsuz olacaktır. Bu sistem kapitalizm piramidine benzetilebilir.

Çatışma her zaman şiddet içermeyeceğine göre zaman zaman uzlaşma içermek zorundadır. Bu uzlaşmanın bankacılıktaki yolları yöneticilerin çalışanlarıyla sağlam ve duyarlı iletişim içerisinde olması, örgütlenme oranının artmasıyla çalışanların kendilerini temsil hakkını elde etmesi, şubelerin bilimsel çalışmalara açık olması,

bankaların toplumla şeffaf ilişkiler yürütmesi, bankaların her toplum üyesini potansiyel hedef ve kar olarak görmekten vazgeçmesi gibi temel hedefler içerir. Müşteriler yalnızca “banka müşterisi” değildir, toplumun bir üyesidir. Toplumun üyesinin ve diğer üyelerinin kurum karı hedefiyle, zarara uğratılması toplumun tümünün zarara uğratılması demektir. Toplumsal bir kriz yaşandığında ne bankalar aynı işine devam edebilir ne de banka çalışanları bundan etkilenmeden yaşamaya devam edebilirler. Her kriz bankacılar için işsiz kalma ihtimalini hatırlatan birer sinyaldir. Hiçbir banka kriz anlarında, kendi azalan sermayesinden vazgeçip işsiz bırakacağı banka çalışanını ve ailesini düşünmez. Kapitalizm duygusal değil, rasyoneldir. Mevcut durumlarının rahatsız edici olmaması, gelecek yılların da aynı rahatlıkla geçeceği anlamına gelmeyeceğinden, bankacılar kriz anında değil her zaman örgütlü ve hakkını arayan bir yapıya kavuşmalı, kanuni haklarını bilmeli, hak etmediğini düşündüğü hiçbir duruma ne kendisi ne meslektaşları için sessiz kalmamalıdır. Bankacılar dönüşmüş proleterlerdir fakat bu dönüşüm onları sermayedar yapmaya yetmemiştir. Piyasaya sunacak emeğinden başka hiçbir şeyi olmayan tüm çalışanlar proleterdir. Bankacıların kendilerini “beyaz yaka” “mavi yaka” olarak etiketlemeleri onların kendi emeklerine yabancılaştıklarının bir ispatıdır.

Çalışanların kendilerini ifade etmesi çok önemlidir. Sosyal patlamalar sorunlarını dile getiremeyen bireyler tarafından başlatılır. Marx’ın praxis teorisinden yola çıkılarak, proleterin harekete geçmesiyle kapitalistin hangi koşullarda yaşadığını da görmesi ve kendisiyle kıyas yaparak savunduğu fikre daha çok inanması gibi; banka çalışanlarının da yöneticileriyle sendikalar vasıtasıyla temasa geçmesinin en doğru iletişim yöntemi olacağı tezine varılabilir.

Tüm bu analiz aşamasından sonra bankacılık sektörünün kapitalist bir kurum olmasının yanında, bir iş sektörü olarak piyasasına girdiği ülkeye uygun davrandığı ve bir anlamda yerelleştiği söylenebilir. Çalışanlarının iş ortamına, bankanın kurumsal yapısına kattığı kendi kültürü, ön yargıları, geçmiş alışkanlıkları ve algılayış biçimleriyle bankaların ulusallaşmasında etkili oldukları gerçeği mevcuttur. Özellikle bankacılık gibi evrensel bir sektörde bile ülkemizdeki uygulama biçimleri ve müşterilerle kurulan ilişkiler açısından, yalnız bizim kültürümüze has tavır ve davranışların geliştiğini gözlemleyebiliriz. Bankacıların müşterilerle kurduğu ilişkilerin samimiyet düzeylerinden başlayan ve ayaküstü finansal danışmanlık

yapmak, ödenemeyen kredilere ek süre tanımak gibi boyutlara varan ve aslında kapitalizmin doğasına pek de uymayan davranışların geliştiğini görmekteyiz. Böylesi bir iç çelişki sektörün profesyonel yapısı ile kültürel unsurların bir arada yaşama mücadelesidir. Bu açıdan incelediğimizde ise genel bir analiz için çatışma teorisinin sektörünün iç gerilimlerini, çalışanlarının yaşadığı iç çatışmaları ve genel tabloda baki kalan çıkar mücadelesini en iyi biçimde yansıttığını görmekteyiz. Kullanılan tüm teorilerin sektörün birer parçası üzerinde etkin açıklamalar yapabildiği gerçeği devam etmekle birlikte; sektörün genel çerçevesini ve tüm aşamalarını açıklama yeterliliği çatışma teorisinde kendini göstermiştir.

Etrafı nesnelere kuşatılmış olan insan, içinde yaşadığı tüketim toplumunun hegemonyası altındadır. Hegemonya, tıpkı Gramsci'nin baskın gücün kullandığı bir silah ve dil olarak yaptığı analizlerdeki gibi, banka sektörü içinde bir dil ve algı yaratmıştır. Bu hegemonyaya göre, toplum bankacılık sektörünün sorunları deyince, çalışanların problemlerini değil patronların azalan karlarını, krizlerde kapatılan şubelerini, ekonomi için ne kadar değerli ve kutsal varlıklar olduklarını hatırlar, hatırlatılır. Foucault'nun düzenin söylemine ilişkin analizine rağmen ve düzene ait tüm söylemlerin aksine, mikro sosyolojisi bakış açısıyla, banka sektörünün sorunları çözümlenirken, çalışan hakları ve koşulları da bu sürece eklenmelidir.

Bankacılık, kapitalizmin en belirgin işaretidir. Bu güçlü kale, kapitalizmin kurallarını bilerek ve sürekli o kurallara uyarak varlığını sürdürür. Sermaye birikimini esas alan ve maksimum kar düzeyiyle çalışan kapitalist, bankacılığa net faiz marjlarını maksimum tutmasını söyler. Fakat kriz anlarında, en kısa yoldan bankanın kapatılarak en az zararla sermayenin kurtarılmasını da teşvik eder. Bu durum banka çalışanları için güvencesiz bir iş ortamı yaratır ve bu güvencesizlik çalışan bireylerin aile yaşantılarına, sosyal ortamlarına yansır. 2012 Haziran ayında bankacılıkta çalışan devir oranı % 12 ve istifa ederek işten ayrılanların oranı % 74 olarak gerçekleşmiştir (Capital, agis, 2005-2012). Çalışan devri oranı sigortacılık, ilaç sektörü ve çağrı merkezlerinden sonra gelen bankacılıkta, özellikle kriz dönemlerinde, Bourdieu'nun "habitus" olarak tanımladığı ve bireyi hem etkileyen hem de bireyden etkilenen alanlar; güvensiz ve kaygı verici olmaktadır. Sektör yaptığı sınavlı eleman alımları ve/veya mülakat değerlendirmeleriyle, eğitim düzeyi yüksek, iletişim yeteneği olan ve ikna kabiliyetine sahip, çağın gereklerine ayak uydurabilen, değişime ve gelişime

açık, takım çalışmasına yatkın, başarı odaklı, sorumluluk bilinci gelişmiş bireyler (Ziraat Bankası, agis, 2013) talep etmektedir. Bu tür bir istihdam şekli, bireylerde beklentilere yol açmaktadır. Bu sebeple, personel alımında unvana göre alım şeklini değiştirme yoluna gitmiş bankalar mevcuttur. Fakat bu tür değişikliklerin yeterli olmadığını şu çalışmalardan çıkarabiliriz:

“Beyaz yakalılar sıkıntılı. Hem de az buz değil. İş çok, para yok. Emek çok, takdir yok. Eziyet çok, dinlenme yok. Daha dün, aileler kızlarını bankacılara vermek için fırsat kollardı. Bankada çalışan genç, mahallede bir başka yürürdü. Baş dik, göğüs dışarıda. Huzurlu ve gururlu. Küresel krizden sonra görüntü değişti. Başlar eğildi. Huzur sona erdi. 09.00-18.00 mesaisi unutuluyor. 09.00-22.00 mesaisi başlıyor. Cumartesi çalışma. Gerektiğinde Pazar günü çalışma. İzin, sürpriz. Belki ayda bir iki gün. Abarttığımı düşünenler, bir iki bankaya uğrayıp çalışanlara kulak versin. “Bir dokun, bin ah dinle”, örneği onları dinleyenlerin yürekleri şişer. Kölelik düzenine itiraz ne mümkün. İtiraz eşittir, işten kovulma. Bankaların çoğu yabancıların eline geçti. Merak eden araştırsın. Türkiye’de şubesi olup; çalışanlarına mesai ödemeyen, adları yerli kendileri yabancı bankalar, Yunanistan’da... Rusya’da... İtalya’da... Ve diğer ülkelerdeki şubelerinde de aynı uygulamayı yapabilirler mi? Elemanlarını mesai ödemedi, sekiz saat yerine 12 saat çalıştırabilir mi? Sonucun ne olacağını bildikleri için denemek bile istemezler. Bırakın sendikaların banka çalışanlarını sokağa dökmelerini, bankacıların ailelerinin isyanı hükümet düşürür. Türkiye’de durum farklı. Sendikaların sadece adı var. Örneğin, BASİSEN’e (Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası) kayıtlı yaklaşık 40 bin İş Bankası çalışanı var. BASİSEN’in başkanı ise, 28 yıldır sendikanın, doğal olarak da İş Bankası’nın kontrolünü bırakmayan Metin Tiryakioğlu. Başkan; hem işçilerin haklarını, hem de bankanın haklarını koruyor! Acı gerçek bu. BASİSEN sadece İş Bankası çalışanlarını değil, birçok banka çalışanlarını da temsil ediyor. Yani, banka çalışanları maça bir sıfır yenik başlıyorlar. Yabancılar, kendi ülkelerinde yapmaya cesaret edemediklerini Türkiye’de yapıyorlar. Hadi onlar yabancı. Ya patronu Türk olan bankalar. Onların yabancılardan farkı var mı? Ne gezer.” (Öncü, 2012: 1-2).

Sektörle ilgili bir gazetenin 1 Mayıs 2011 tarihli yazısı bankacılığın genel bir analizini yapmıştır. (<http://isyasami.yenibiris.com/>)

“Bankacılık Bir Yanılsamaymış!

Bankacılığın insanların gözündeki imajı nasıldır? Şık giyinen, saat 17.00’de şube kapanınca işi biten, hafta sonu çalışmayan, iyi de para kazanan bir meslek grubu. Yeni mezunlar bir bankaya kapak atıp modern binalarda çalışmanın hayalini kurarlar. Fakat banka çalışanlarının anlattıklarına bakılırsa durum hiç de dışarıdan görüldüğü gibi değil. Başta şubelerde olmak üzere banka çalışanları son 5 yılda **ve bilhassa son 1.5**

yılda aşırı hedef baskısının altında eziliyorlar. O kadar ki şubede herkesten hatta güvenlikçilerden bile satış yapması bekleniyor. 21.00'den önce işten çıkamıyor, öğle yemeği yiyemiyorlar. Geçtiğimiz hafta Banka-Sigorta İşçileri Sendikası (BASİSEN) bir ilan yayınlayıp ilgili kurumları göreve çağırdı. Son yıllarda başta şubelerde olmak üzere banka çalışanlarının tamamı aşırı hedef baskısından şikâyetçi. Çalışanlara her sene ulaşılması neredeyse imkânsız yıllık hedefler veriliyor. Bu yıl 100 birim satacağsın deniyor, yerine getirirsen bir sonraki yıl bu sayı 200 birime çıkıyor. Fazla mesaiye kalıp, canla başla çalışan, sürekli tepeden gelen baskılar altında ezilen çalışanlar, son 1.5 yıldır çok mutsuz.Yeni mezun bankacı U.Ö., “Bankacılık yanılısamaymış. Oysa ki mesleğin dışarıdaki algısı farklı. Bankacı deyince akla şık giyinen, iyi para kazanan, 9-5 çalışan kişiler gelir ama gün içinde inanılmaz baskılarla mücadele edersiniz, saat 21.00'den önce işten çıkamazsın. İş çıkışı arkadaşlarınızla randevulaşmak mümkün değildir, ne böyle bir zamanınız vardır, ne de fiziken ve ruhen buna gücünüz vardır” diyor. Banka-Sigorta İşçileri Sendikası (BASİSEN) 20 Nisan'da Hürriyet, Cumhuriyet ve Habertürk'te bir ilan yayımladı. Banka çalışanları üzerindeki aşırı hedef baskısına, mesai saatlerinin belirsizliğine, **öğle izinlerinin kaldırılmasına** dikkat çeken ilanda, Türkiye Bankalar Birliği, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı göreve çağrılıyordu. BASİSEN Genel Başkanı Metin Tiryakioğlu, **“Hedef baskısı dünya sendikacılarının en çok şikâyetçi olduğu konu.** Avrupa'da da çok yaygın ama çalışma saatleri içinde. Bizim ülkemizde ise çok acımasız bir şekilde yapılıyor. Bu tamamıyla banka işverenlerinin gözlerini kâr hırsının bürümüş olmasından kaynaklı, kârdan başka bir şey düşünmüyorlar. Kâr elde edebilmek için ürün sat da nasıl satarsan sat. Bana günde 10 bin liralık kâr getiren iş bul, nasıl bulursan bul, böyle hedefler veriliyor. Bu çalışanların psikolojisini korkunç şekilde bozuyor. Hedefi tutturamadığınızda terfi edemiyorsunuz. **Hedef sistemi ile yükselmek köleliktir**” diyor. ...“Şimdi bankadaki güvenlik sorumlusuna ‘sen de satacağsın’ diyorlar, hafta sonu kiraathaneye gittiğinde kredi kartı sat, poliçe sat, sat da ne satarsan sat. Bu kâr açlığıdır, 1860'ların vahşi kapitalizmidir.”

Tiryakioğlu bu baskıların çalışanları mevzuat dışı işlemler yapmaya yönelttiğini de söylüyor: **“Bu yarış 2000'li yıllardaki finans krizine sürükler bankacıları. O zaman da bankalar kârlı olmamasına rağmen kendilerini kârlı gösterdiler, faizlerle oynayarak, müşteriye kandırarak bir yerlere gelmeye çalıştılar ama sonuçta 2001 krizi patlak verdi.** Kontrol de yoktu o zaman, şimdi ise BDDK'yı dolambaçlı yollardan aşmaya çalışıyorlar. ...Daha kârlı olabilmek için bankaların gittiği bir diğer yolda istihdamı daraltma. **Az istihdamla, daha çok satış baskısıyla iş hacmi artıyor.** Bu durumda saat 21.00'e kadar mesaiye kalmak, hafta sonu çalışmak kaçınılmaz oluyor. 15 yıllık bankacı B.K., **“Öğle tatillerini kaldırdılar.** Akşam 18.00'de işten çıkmayı ayıp hale getirdiler. Eğer 18.00'de çıkmak durumundaysan utana sıkıla, hastalık izni ister gibi izin istiyorsun. Bu şekilde hissetmenizi, sanki bunlar normalmiş gibi görmenizi sağlıyorlar” diyor.

Tiryakioğlu, Türkiye’de **banka çalışanlarının yüzde 70’inin antidepresan kullandığını** söylüyor: “**Şu anda bankacılık sektöründe evlilikleri sona eren çiftler günden güne artıyor**, anne, baba çocuğunu göremiyor. Saat 22.00’de, 22.30’da eve geliyor. Akşam 09.00’da çıkacağı zaman, müdür bey ‘nereye gidiyorsun’ diyor, iŐim bitti cevabını alınca ‘al Şu listeyi müşteriye telefon a’ diyor. Saat 22.00’de müşteriye telefon açıyor, müşteri de telefonu kapatıyor.”... Krizden sonra ise göz korkutmalar başlamış, sürekli ‘**dışarıda bir sürü kişi var, memnun değilsen eker gidersin**’ tarzında söylemler başlamış. Çalışanlar bu sektörün çok vefasız olmasından yakınıyor. 8 yıllık bankacı E.S. “**alıŐanların hiç kıymeti bilinmiyor bu sektörde**, kimse de umursamıyor. Eskiden bankalar vefalıydı. Eğer ki kendi istemiş oldukları seviyede değilsen çalışanı rahatlıkla çıkarabiliyorlar. 18. yüzyıldaki kadın ve ocuk işçilerin modern haliyiz” diyerek anlatıyor durumu.

BASİSEN’den alınan bilgiye göre banka ve sigorta çalışanlarının sadece üçte biri (yaklaşık yüzde 35’i) sendikalı. **44 bankanın sadece 7’sinde sendikal örgütlülük var**. Türkiye İŞ Bankası, Yapı Kredi, Arap&Trk Bankası, Bank Mellat ve Şekerbank alıŐanları BASİSEN’de, Vakıfbank alıŐanları BASS’ta, Akbank alıŐanları ise BANKSİS’ta örgütlü bulunuyor. BASS ve BANKSİS daha çok iŐyeri sendikası niteliğinde, sektördeki diğer sendikalar BANK-Sİ-SEN ve BANK-SEN ise yüzde 10 olan iŐkolu barajının atında kaldığı için toplu iş sözleŐmesi yapma yetkileri yok. **38 bine yakın yesi olan BASİSEN sektörün en fazla üyeye sahip olan sendikası**. BASİSEN’in toplu iş sözleŐmesi yetkisine sahip olabilmesi için o Őirketin yarıdan 1 fazlasının (yüzde 50+1’nin) rgtlenmesi gerekiyor. BASİSEN Genel Başkanı Metin Tiryakioğlu, “Diğer türlü iŐvereninin duyması halinde o arkadaŐımıza çok acımasızca davranıyorlar ve iş akitlerini feshediyorlar. O nedenle yüzde 50+1 çoğunluğunu sağlamak gerekiyor. Avrupa’da sendikalaşma çok yaygın ama Türkiye’de yok. Yabancı bankaların kendi ülkelerinde sendika var ama Türkiye’ye gelince yok. Örgütsüz bankaların sektörümüzde haksız rekabet yarattıklarını Rekabet Kurumu’na da bildirdik, cevap alamadık” diyor.... (1 Mayıs 2011 Hürriyet İ.K.)”

Yukarıdaki yazıda adı geçen BASİSEN ilanı Őyledir:



BSS **BASİSEN**
Banka-Sigorta İşçileri Sendikası

BANKA ÇALIŞANLARI SORUYOR:

ULAŞILMAZ HEDEFLER,
DAYANILMAZ SATIŞ BASKILARI!..
NEREYE KADAR?

BİTMEK BİLMEYEN
VE KARŞILIĞI ALINMAYAN
FAZLA ÇALIŞMALAR!..
NEREYE KADAR?

ÖĞLE VE HAFTA TATİLİNİ
İHLAL EDEN
KEYFİ UYGULAMALAR!..
NEREYE KADAR?

BASİSEN

Bankacılık sektöründeki çalışma koşullarını
baskı ve angaryaya dönüştüren uygulamaları engellemek için;
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nı,
Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nu ve
Türkiye Bankalar Birliği'ni

göreve,
tüm banka çalışanlarını
dayanışmaya çağırıyor.

BASİSEN / Banka-Sigorta İşçileri Sendikası
<http://www.basisen.org.tr>

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Tüm çalışma göz önüne alınarak aşağıdaki somut çözüm önerileri hazırlanmıştır:

1) Sektörde örgütlülük düzeyi çok düşüktür. Çalışanların emeklerini korumak ve sürekliliğini sağlamak adına, banka patronlarının sendika patronluğu yapmadığı bir sendika gereklidir.

2) Çalışanların iş güvencesi sektöre ve banka yönetimine bağlı olduğundan, özellikle doğrudan parayla çalışan kasa çalışanlarına “kasa teminatı” ödenmelidir.

3) Yönetimin hedef baskısı ve yarattığı güvensizlik ortamı, çalışanlarda verim düşüklüğüne, yüksek iş devir oranlarına ve sektörü bir geçiş aşaması ve kısa süreli işsizliğin çözümü olarak görülmesiyle neticelenmektedir. Eğer çalışanlardan sadakat ve yüksek verim talep ediliyorsa karşılığında güven ve sağlıklı bir çalışma ortamı sunulmalıdır. İnsan sosyal bir varlıktır ve sürekli baskı kurmak hem psikolojik sorunlara yol açar hem de verimi düşürür.

4) Çalışanlar müşteriler karşısında yalnız ve aciz bırakılmamalıdır. Müşteriyi potansiyel kâr olarak gören yönetim; müşterinin sinirlenip bankayı terk ettiğinde uğrayacağı kayıp ile çalışanın, istifa edip gitmesiyle ona harcadığı eğitim, zaman ve yerini hızla doldurma ihtiyacı sonucu uğradığı kaybı kıyaslamalı ve buna göre hareket etmelidir.

5) Mesai saatleri net olmalı, çıkış saatleri aşıldığında mesai ücretleri ödenmelidir. Çalışanların da bir özel hayatı olduğu ve ancak bu özel hayatı sağlıklı olarak devam ettirebilirlerse verimli olacakları unutulmamalıdır.

6) Sektördeki şeffaflık bilimsel çalışmalara yeterince güven duyulmamasından ve maaş gibi bir takım bilgilerin gizli tutulması taleplerinden anlaşılacağı üzere yetersizdir. Sektör çalışanlarına yönelik düzenli olarak “iş memnuniyeti” anketleri yapılmalı, sonuçlar yöneticilerle paylaşılmalıdır. Sektördeki tüm çalışanların ve tüm unvanların gelir düzeyleri açık ve net olmalı, sektöre girmek isteyen gençler için hayal kırıklığı yaratılmamalıdır. Kurum içinde yükselme tüm çalışanların ve sektöre girme niyeti taşıyanların anlayabileceği düzeyde açıklanmalı, tarafsız değerlendirmeler ve gerekirse sınav sistemleriyle çalışanlar geleceklerini görebilmeli, uzun vadeli plan yapabilmelidir. Birey yarımını öngöremediği durumlarda kaygı içinde olacak ve bu kaygı ona sosyal ve psikolojik rahatsızlıklar olarak dönecektir. Bu türlü kaygılara sahip olan ebeveynlerin oluşturduğu aileler, toplumun geneli için sosyal yapıyı bozan bir unsur olacak ve uzun vadede bu ailelerden yetişecek çocukların da sağlıklı ve geleceğe güvenle bakan bir ortamdan yoksun yetişmelerine yol açacaktır.

Aile toplumun en temel yapıtaşısıdır. Bankacılık ülkemizdeki pek çok ailenin çalışma alanıdır. Mutsuz bireyler mutsuz aileler ve mutsuz çocuklar yaratır. Vakit yetersizliği nedeniyle annesi ve babasıyla yeterli ve kaliteli vakit geçiremeyen çocuklar sağlıklı bir sosyal algıya erişemezler. Bir toplumun çocukları mutsuz olursa, o toplumun uzun vadede üretkenliği azalacaktır. Gelişen ve üreten bir toplum olmak; sağlıklı bir sosyal yapı içinde yaşamaya ve toplumun sosyolojik yapısının aksak ve işlevsiz olmamasına bağlıdır. Richard Sennett’in “Gözün Vicdanı” isimli eserindeki John Ruskin’in “Susam ve Zambaklar” eserinden yaptığı alıntı, aileye ilişkin en net tanımdır (Özsöz, 2011: 21-22):

“Evin gerçek niteliği bir huzur yeri olmasıdır: Yalnızca her türlü incinmeye değil; her türlü korkuya, kuşkuya ve anlaşılmağıza karşı da bir sığınak. Böyle değilse eğer, orası bir ev değildir; dışarıdaki yaşamın gerginlikleri evin içine sızarsa ve karı ya da koca dış dünyanın, o uyumsuz, sevgisiz ya da düşman toplumunun eşikten içeri girmesine izin verirse orası ev olmaktan çıkar; dış dünyanın, üzerine çatı çekip içinde ateş yaktığımız bir parçası olur yalnızca. Bir ev ancak kutsal bir yer, bir Vesta tapınağı, bir aile ocağıysa ... bir evdir.”

Sosyoloji biliminin temel amacı yalnızca toplumun sosyolojik analizlerini yapmak değildir. Bu analizler sonucu ortaya çıkan sorunlara çözüm üretmek, toplumdaki sosyolojik yapıya olumlu katkılarda bulunmak, toplumsal sorunlara işaret etmek de bu bilimin en temel amaçlarındandır. Bu çalışmada ülkemizdeki “gözde meslek”lerden bankacılığın, sektör çalışanları tarafından değerlendirilmesi sağlanmış ve bu değerlendirmenin sosyolojik analizi yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda sektördeki bazı sorunlar tespit edilmiş, bu sorunların ne gibi toplumsal sıkıntılara yol açacağı izah edilmiş, çözüm yolları önerilmiştir. Amacımız sektörün sosyolojik problemlerinin çözümüne katkı sağlamak ve “mutlu” bireylerin oluşturduğu bir sektör görmektir.

KAYNAKÇA

- Aktoprak, E. (2004). Immanuel Wallerstein: Sosyal Bilimlere Yeniden Bakmak. *Uluslararası İlişkiler, Cilt 1, (4 Kış), 23-58.*
- Arslan, R. ve Hotamışlı M. (2007). Türk Bankacılık Sisteminde Kurumsal Çevrenin Bankaların Yapı ve Uygulamaları Üzerinde Oluşturduğu Teşvik ve Kısıtlamalar. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Cilt:14 (1), 195-208.*
- Aydın, N. ve diğerleri (2012). *Bankacılık ve Sigortacılığa Giriş*, Mayıs 2012, Eskişehir.
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, (2009) *Krizden İstikrara Türkiye Tecrübesi*. 29 Aralık 2009, Çalışma Tebliği, Ankara.
- Bozkurt, V. (2010). *Değişen Dünyada Sosyoloji*. Beşinci Baskı, Bursa, Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Boyacıoğlu, M. A. (2003). 1980 Sonrası Türk Bankacılık Sektöründeki Gelişmeler, Krizlerin Sektör Üzerindeki Etkileri Ve İyileştirici Öneriler. www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos_mak/makaleler/.../523-538.pdf.
- Coser, L. A. (2010). *Sosyolojik Düşüncenin Ustaları*. çev: Himmet Hülür, Serhat Toker, İbrahim Mazman, De Ki Yayınları, Şubat 2010, Ankara.
- Demirbilek, S. (2007). Cinsiyet Sosyolojik Açından İncelenmesi. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, Cilt: 44 (511)*.
- Dokuzuncu Kalkınma Planı. (2006). *Finansal Hizmetler, Özel İhtisas Komisyonu*, Ocak Ankara.
- Ecevit, Y. Karkıner, N. v.d. (2011). *Toplumsal Cinsiyet Sosyolojisi*. Anadolu Üniversitesi, Ağustos, Eskişehir.
- Erbaşı, A. Unuvar O. Arat, T. (2012). Banka Çalışanlarının Performansını Etkileyen Örgütsel Stres Faktörlerinin ve Memnuniyet Düzeylerinin Tespiti. *Verimlilik Dergisi 2012/3, 97-114.*

- Ergüneş, N. (2009). Banka Sermayesi Üzerinden Sınıf İçi Çatışmaları Anlamak. *Praksis 19, 2009/1*, 133-156.
- Erdem, E. (2008). *Para Banka ve Finansal Sistem*. İkinci Baskı, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Esgin, A. (2008). *Anthony Giddens Sosyolojisi*. Genişletilmiş 2 Baskı, Ankara, Anı Yayıncılık.
- Filiz, Z. (2009). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi İle Ölçülmesi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, Cilt: 46 (538)*.
- Gerni, M. (2001). İşyerinde Cinsel Taciz: Erzurum İlinde Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, Temmuz-Eylül 2001, 56-3*, 19-46.
- Güçlü, S(Editör). Adak, N. Yiğit, E. Delibaş, K. Kaplan, Y. Önür, N. Talimciler, A. (2005). *Kurumlara Sosyolojik Bakış*. İstanbul, Birey Yayınları.
- Hildreth, R. (2001). The History of Banks: To Which Is Added, a Demonstration of the Advantages and Necessity of Free Competition In the Business of Banking. *Batoche Books Kitchener, Canada*. (Original Edition: Boston: Milliard, Gray & Company, 1837)
- Işın, F, B. (2006). Teknoloji Araçlarının Bankacılık Sektöründe Uygulanabilirliği Ve Türkiye'deki Bu Doğrultudaki Bankacılık Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 20 Eylül(2)*, 107-120.
- *İstifa Mektubuna Yorum Yazan 10 Personel İşten Atıldı.* <http://www.aydinlikgazete.com/mansetler/13729-yorum-yaptilar-isten-atildilar.html>, Aydınlik Gazetesi, 20 Temmuz 2012, Erişim Tarihi: 15.07.2013.
- Kalay, F. Şimşek, M, Ş. Oğrak, A. (2009). Bilişim Teknolojilerinin İş Stresi Üzerindeki Etkileri: Türk Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama.

iibf.kilis.edu.tr/iibfdergi/vol1no1/simsek.pdf *İİBF AAÇD Vol.1 (1)*, Kasım 2009, Erişim Tarihi: 25.07.2013.

- Karen, F, B. (2011). Türkiye’de Bankacı Olmak. <http://www.haberinvakti.com/turkiyede-bankaci-olmak-makale,796.html>. *Haberin Vakti*, 09 Temmuz 2011, Erişim Tarihi:15.07.2013.
- Kılıç, R. Yumuşak, S. Yıldız, H. (2013). Banka Çalışanlarının Maruz Kaldıkları Bireysel ve Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Ekim 2013, 8(2), 71- 92.
- Kıracı, Ş. (2012). Bankalar Sınıfta Kaldı. <http://www.cumhuriyet.com.tr/?hn=375158>, 31 Ekim 2012 Çarşamba, *Cumhuriyet Gazetesi*, Erişim Tarihi: 15.07.2013.
- Kızılcık, S. (2002). *Sefaletin Sosyolojisi*. Anı Yayıncılık, Mayıs , Ankara.
- Kongar, E. (1994). *Türkiye’nin Toplumsal Yapısı Cilt 1-2*. Remzi Kitapevi, 8. Basım, İstanbul.
- Mutsuz Bankacılar Ordusu. (2011). <http://www.finansgundem.com/haber/mutsuz-bankacilar-ordusu/275668>, 21 Ağustos 2011, Erişim Tarihi: 15.07.2013
- Ok, S. (2004). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. *Türk PDR (Psikolojik Danışma ve Rehberlik) Dergisi*, Yıl: 2004,(21), Dönem: Mart, 57-67.
- Özsöz, C. Richard, S. (2011). Richard Sennett ve Kamusal İnsanın Çöküşü. *Sosyoloji Notları*, Sayı:8 Ekim-Kasım-Aralık, Ankara, 18-22.
- Özücü, E. Demir, B. (1999). Banka Çalışanlarında İş Stresi Örneği ve Muğla İli Örneği. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 13, Haziran 1999 (1), 59-76.

- Öncü, A. (2012). Bankalar ve Kölelik Zinciri. <http://www.ortadogugazetesi.net/makale.php?id=12093>, 3 Aralık 2012 *Ortadoğu Gazetesi*, Erişim Tarihi: 15.07.2013
- Özdemir, R. (2012). Bankacılar Susturuluyor. <http://www.yg.yenicaggazetesi.com.tr/yazargoster.php?haber=22189>, 27 Mart 2012, *Yeniçağ Gazetesi*, Erişim Tarihi: 15.07.2013
- Pala, E. Kartal, B. (2010). Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığı ile İlgili Tutumlarına Yönelik Bir Pilot Araştırma. *Yönetim Ve Ekonomi Yıl:2010 Cilt:17(2)* Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Manisa, 43-61.
- Prather, J, E. (1971). When the Girls Move in: A Sociological Analysis of the Feminization of the Bank Teller's Job. *Journal of Marriage and Family, Vol. 33, No. 4, Special Double Issue: Violence and the Family and Sexism in Family Studies*, Part 2 (Nov., 1971), 777-782.
- Roulston, K. Marrais, K. Lewis, J. B. (2003). Learning to Interview in the Social Sciences. *Qualitative Inquiry, Volume 9 Number 4*, August, 643-668.
- Schneider, B. Parkington, J, J. Buxton, V, M. (1980). Employee and Customer Perceptions of Service in Banks. *Administrative Science Quarterly, Vol. 25, No. 2* (Jun., 1980), 252-267.
- Taşbaş, E. (2009). *Banka Çalışanlarının İş Doyumu- Fethiye İlçesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şubat, Muğla.
- Turner, J, H. (1991). *Çatışma Teorisi ve Eleştirel Teorinin Kökleri (The Structure of Sociological Theory)*. Wadsworth Publishing Company, 5th Edition, çeviri: Ümit Tatlıcan.
- Türkiye Bankalar Birliği. (2008). *50. Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye'de Bankacılık Sistemi: 1958–2007*. Yayın No:262, Kasım 2008 İstanbul.

- Ustasüleyman, T. (2009). Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Ahs-Topsis Yöntemi. *Bankacılar Dergisi, Sayı:69 Haziran*, İstanbul, 33-43.
- Yumuşak, S. Çoban, M. (2012). Kariyer Yönetiminin Motivasyona Etkisi: Bandırma İlçesinde Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (18)*, Doi: <http://dx.doi.org/10.11611/JMER23>, 76-87.
- Yıldız, H. (2010). Çalışma Üzerine Sosyolojik Perspektif. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58 129-161.
- Yılmaz, V. Aktaş, C. Arslan, T. (2009). Müşterilerin Kredi Kartına Olan Tutumlarının Çoklu Regresyon ve Faktör Analizlerinin İncelenmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 12 (22)*, Aralık 2009, 127-139.
- Yılmaz, F. (2012). İktisat, Kurumsal İktisat ve İktisat Sosyolojisi. *Sosyoloji Konferansları No: 45 (2012-1) /1-17*.
- Wallace, R, A. Wolf, A. (2012). *Çağdaş Sosyoloji Kuramları*. çev:Leyla Elburuz, M. Rami Ayas, Doğu Batı Yayınları, Ekim 2012, Ankara.
- Waters, M. (2008). *Modern Sosyoloji Kuramları*. çev: Zafer Cirhinlioğlu (editör) ve diğerleri, Gündoğan Yayınları, Aralık 2008, İstanbul.
- www.tbb.org.tr, Erişim tarihi:25.08.2013.
- www.tuik.gov.tr Erişim tarihi:25.08.2013.
- <http://www.capital.com.tr/kaybetme-korkusu-sadakati-artirdi-mi-haberler/17189.aspx>, ve <http://www.capital.com.tr/kuculme-operasyonu-haberler/26180.aspx>, Capital Dergisi, Erişim tarihi:16.09.2013
- <http://www.ziraat.com.tr/tr/Bankamiz/InsanKaynaklari/Pages/ZiraatliOlmak.aspx>, Erişim tarihi:16.09.2013.
- http://www.antropoloji.net/index.php?option=com_content&view=article&id=170:veri-toplama-teknikleri-gorusme&catid=81&Itemid=476 , Erişim tarihi: 25.09.2013.

- <http://isyasami.yenibiris.com/Default.aspx?pageID=238&NewsID&nID=69317&AuthorID=45>

EKLER

EK 1. Anket Formu

ANKET SORULARI

Bu çalışma, Niğde Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Bölümü Yüksek Lisans Tezi için yapılmakta olup; kişisel bilgilerinize (adınız soyadınız gibi) lütfen yer vermeyiniz. Verdiğiniz bilgiler yalnız, ilgili çalışma için kullanılacaktır. Çalışma sonuçlarını Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nden talep edebilirsiniz. Vakit ayırdığımız için teşekkür ederiz.

Nuriye ÇELİK

Sosyoloji Yüksek Lisans Öğrencisi

Aşağıdaki sorularda sizin için en uygun olan seçeneği (hücreyi) işaretleyiniz.

Yaşınız;	a) 18-25	b) 26-35	c) 36-45	d) 45 ve üzeri
Cinsiyetiniz;	a) Bayan	b) erkek		
Çocuk Sayınız?	a) yok	b) 1-2	c) 3-4	d)5 ve üzeri
Memleketiniz?	a)Niğde	b)Çevre İller (Kayseri, Adana, Mersin, Aksaray, Nevşehir)	c)Diğer	
Öğrenim Durumunuz?	a)Lise ve altı	b)Üniversite	c)Yüksek lisans	d)Doktora
Medeni Durumunuz?	a)Evli	b)Bekar	c)Boşanmış	
Size ait gelir düzeyiniz?	a)600-1500	b)1501-2500	c)2501-3500	d)3501 ve üzeri
Hane halkı gelir düzeyiniz?	a)600-1500	b)1501-2500	c)2501-3500	d)3501 ve üzeri
Sektördeki çalışma yılınız?	a)0-2	b)3-5	c)5-10	d)10 ve üzeri
Sektördeki pozisyonunuz?	a)Operasyon-Gişe	b)Operasyon- Yetkili	c)Bireysel Bankacılık	d)Ticari-Kurumsal Bankacılık
İşinizden memnun musunuz?	a)Evet	b)Hayır	c)Biraz memnunuz	d)Kararsızım

Beni iş ortamımda rahatsız eden hiçbir durum söz konusu değil.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

İş yerimde değiştirmek istediğim, yanlış olduğunu düşündüğüm çok fazla uygulama var.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Yöneticilerimle iletişim güçlüğü yaşıyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Müşterilerle iletişim güçlüğü yaşıyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Bankacılık tam olarak benim karakterime uygun bir iş.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

İşimin bana uygun olmadığını düşünüyör, fakat maddi sebeplerden dolayı bırakamıyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Kendimi iyi ifade ediyörüm ama müşteriler ve/ve ya yöneticilerim tarafından anlaşlamıyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Müşteri daima haklıdır.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Yöneticilerim müşteri ile sorun yaşadığımda, beni de dinleyerek, tarafsız bir karar alır.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Bu banka için çok değerliyim.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Çalışma ortamımda adaletli bir yaklaşım söz konusudur.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Çalışma ortamımın fiziki koşullarından (ışık, ısı gibi) memnünüm.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Banka, eğitimimi ve kendimi geliştirmemi destekliyor.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Aileme ve kendime rahatlıkla vakit ayırabiliyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Ekonomi politikalarını, sektörü çok iyi takip eder, düzenli olarak konuyla ilgili çeşitli kaynaklar okurum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Sosyoloji, halkla ilişkiler ve iletişim konusunda yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum ve bu konularda kendimi geliştiriyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Sağlıklı bir ruh haline sahip olduğumu düşünüyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Her gün işe zorla geliyor ve mesainin bitmesi için bekliyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Öyle yoğun çalışıyorum ki, mesainin nasıl geçtiğini fark etmiyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Çalışma saatlerinden memnunum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Hazırladığım bazı kamu sınavları var.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Aldığım ücret düzeyinin, sarf ettiğim efor için yeterli olduğunu düşünüyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

İşle ilgili sıkıntılarımı yöneticilerime rahatlıkla ifade edebiliyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

İşle ilgili sıkıntılarımı iş arkadaşlarıma rahatlıkla ifade edebiliyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

İş yerimde çalışma arkadaşlarımla iletişim için kullandığım bir yazışma sistemi mevcut. Bu sistemde yazışmalarımın kontrol edildiğini düşünüyorum ve yazdıklarımın özen gösteriyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Bankacılıkla ilgili sosyal forumları ve bilgi veren siteleri takip ediyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Sosyal medya kanallarıyla sektör hakkında daha çok bilgi ediniyorum ve bu bilgilerin doğruluğuna inanıyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Sektörle ilgili çalışmalarda, çalışanların yeterince yer aldığını ve sorunlarını rahatlıkla dile getirebildiğini düşünüyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Bu çalışmanın sonuçlarının yöneticilerimle paylaşılacağını düşünüyorum. Bu yüzden cevaplarken, özen gösteriyorum.

a)Kesinlikle Katılıyorum	b)Katılıyorum	c)Kararsızım	d)Katılmıyorum	e)Kesinlikle Katılmıyorum
--------------------------	---------------	--------------	----------------	---------------------------

Bu çalışmada yer almasını düşündüğünüz bir konu varsa lütfen, aşağıdaki boşluğa yazar mısınız?

.....

Çalışmamız bitmiştir, vakit ayırdığınız için teşekkür ederiz.

EK 2. Mülakat Örneği

Anket çalışmasına “kurum politikası” nedeniyle katılamayan bankaların çalışanlarıyla yapılan konu merkezli bireysel görüşmelere yer verilecektir. Görüşmelerde yarı yapılaşmış soru tekniği kullanılmış, önceden hazırlanan soruların, verilen yanıtlarla gerektiğinde şekillenmesine izin verilmiştir. Saha araştırması paradigmalarından hem gözlemci hem katılımcı bir tavır seçilerek deneklerin kendilerini rahat hissetmelerine yardımcı olunmuştur.

Görüşmenin hazırlıkları ve sonuçların değerlendirilmesi konusunda Kathryn Roulston ve v.d.'nin "Learning to Interview in the Social Sciences" adlı çalışmasından faydalanılmıştır. Görüşmelerin değerlendirme özetleri aşağıdaki gibidir:

Görüşme 1: X bankası çalışanı A.Ö. ile 15.11.2013 Cuma tarihinde 17.00-19.00 saatleri arasında görüşme yapılmıştır. Denek İşletme eğitimi almış, 29 yaşında bir erkektir. Çalıştığı bankada 2 yıllık bir meslek hayatına sahiptir. İşe başladığı yıllardaki arkadaşlarının çoğu zaman içinde sektörden ayrılmıştır. **Bireysel Bankacılık** alanında çalışan denek çalışma saatlerini düzensiz bulmakta, ücret seviyesi ile ilgili kaygılarının ise son birkaç ayda azaldığını belirtmektedir. Maaşlarında son dönemde bir artış yaşanmıştır. Sektördeki diğer bankalara kıyasla ücret seviyesini yüksek görmektedir. Bankacılığın değiştiğini her geçen gün zorlaşan çalışma koşullarıyla devam ettiğini belirten denek **işini sevmediğini** belirtmiş, yoğunluğundan dolayı eşine ve çocuğuna yeterli vakit ayıramadığını söylemiştir. Fakat bir süre **işsiz kaldığını** ve o dönemin ne kadar zor olduğunu hatırlatarak, işten ayrılmayı hiçbir zaman düşünmediğini belirtmiştir. İşinde yetenekli olduğunu, yükselmek için çaba harcayacağını, kurum içi sınavlara hazırlandığını belirtmiş ve eklemiştir: "Umarım **bu tür çalışmalar artar** ve bankacılığın sorunları çözüm bulur, böylece kimse istifayı düşünmez."

Görüşme 2: Z bankası çalışanı D.G. ile 16.11.2013 Cumartesi tarihinde 18.00-20.00 saatleri arasında görüşme yapılmıştır. Denek yaklaşık bir yıl önce **bir kamu bankasından istifa etmiş** ve bir kamu kurumunda göreve başlamıştır. 27 yaşında bir bayandır ve İşletme eğitimi almıştır. Bankacılıkla ilgili düşünceleri oldukça olumlu olan deneğin, işini çok sevdiğini, her türlü zorluğuna ve yoğunluğuna rağmen işten geç çıkmaktan dahi rahatsız olmadığını belirtmesi deneğin **işinde mutlu** olduğunun göstergeleridir. Öte yandan denek istifa etmesinin nedeni olarak, ayrıldığı şubedeki **yönetim değişikliği sonucu oluşan güç dengelerini** göstermektedir. Şube müdürünün değişmesiyle birlikte, çalışanlar arasından kendine yakın bir personel belirleyen yönetim, çalışanların kariyer planlarını seçilen personelin "şahsi" fikirleri doğrultusunda yapmıştır. Bunun sonucunda seçilen "yakın" personel ile samimi

ilişkileri olmayan herkes istenmeyen pozisyonlara getirilmiş, şubeden uzaklaştırılmış, unvanı alınmış ve şubede istenmeyen kişi konumuna düşürülmüştür. Bunun sonucunda işinde mutsuz olmaya başlayan ve kariyerinin ilgili şubede ilerletilmeyeceğini anlayan denek, işinden istifa etmiştir ve halen de şubenin birçok personeliyle arkadaşlık ilişkilerini sürdürmektedir. Deneğin sektöre bakış açısı diğer görüşmelerimize benzer niteliktedir; **hedef baskısı** artmakta, kamu bankaları özel banka gibi davranmaktadır. Fakat her şeye rağmen ilerleyen teknolojik gelişmeler görüntülü işlem merkezleri, ATM'ler, BTM'ler, internet bankacılığı gibi unsurlar halkın hizmetine sunulmaktadır. Değişme tamamen olumsuz değildir. Denek eğer şube müdürü olsaydı her şeyden önce **korkuya değil, sevgi ve saygıya** dayalı bir yönetim oluşturacağını belirtmektedir. Korkutarak ve tehditlerle yönetmek hem verimi düşürür hem de istifa sayılarını artırır. **Kişisel ilişkilere göre değil başarılaraya göre** kariyer planı yapılmalıdır. Deneğimize göre müdürle iyi ilişki içinde olmak sizin iyi bir bankacı olduğunuzun ispatı değildir. Ayrıca çalışanları mutsuz ve kaygılı hale getiren hedef baskısına da gerek yoktur. Suiistimaller engellenmekle birlikte çalışanların işini sevmesi ve benimsemesi sağlandığı sürece başarı kendiliğinden gelir. Böylece çalışanlar müşterinin izni olmadan ürün satmaya kalkışmaz. Bankacılık sektörünün **at yarışına** benzediğini düşünen denek şöyle devam etmektedir: “Artan rekabet sahtekâr ve yalancı bankacılar üretebilir. **Maaşlar** artırılmalıdır. Yöneticiler yargılamadan önce çalışanını dinlemeli, çalışanın sorunlarıyla meşgul olabilmeli, ona vakit ayırabilmelidir.” Son olarak deneğin belirttiği şey hala bankacılık mesleğini sevdiğidir.

Görüşme 3: Y bankası çalışanı E.A. ile 18.11.2013 Pazartesi tarihinde 17.00-18.15 saatleri arasında görüşme yapılmıştır. E.A. 9 yıllık bankacı bir bayandır, sektördeki çalışma hayatında iki farklı bankayla çalışmıştır ve görüşmenin bazı kısımlarında bu iki bankayı kıyaslamıştır. Mevcut konumu şube müdüründen sonra gelen yönetici konumundadır ve bu unvanın verdiği özgüvenle görüşmeyi şube içinde yapmayı istemiş ve sorulara büyük bir rahatlık ve içtenlikle yanıt vermiştir. Evli ve bir çocuğu olan bankacımızın, İşletme eğitimi aldığı ve aynı alanda yüksek lisans eğitimini tamamladığını öğreniyor ve sorularımız yöneltiyoruz. Deneğin işle ilgili en büyük şikâyeti “**vakit**”tir. Denek çocuğuna ve ailesine karşı verici olabilmek için

gereken vakti ve enerjiyi bulamadığını ve işi bitse bile akşam 19.00-20.00 saatlerinden önce çıkamadığını belirtmiştir. Haftada bir gün yapılan toplantının başlangıç saatinin 21.00 olması da deneğin ifadesinin en belirgin örneği olmakta. Bir sağlık problemi yaşadığını ve üç aydır ameliyat tarihini ertelemek zorunda kaldığını belirten denek, “**izin**” konusunun en büyük problemlerden olduğunu ifade etmektedir. Gün içerisinde dinlenmek, mola vermek haklarını olmadığını, lavaboya bile gitmek için uygun zaman kolladığını belirten denek, iş tecrübelerine dayanarak gişedeki personelin maddi olarak yetersiz koşullarda (1000-1200 tl) gelir düzeyinde olduğunu, zaman açısından ise daha fazla problemler yaşadıklarını belirtmiş ve eklemiştir: “Bankacılık yıllar geçtikçe keyif alınabilecek bir iştir; gişede hem paran hem vaktin yoktur ama yükseldikçe maddi olarak tatmin olursun fakat vakitsizliğin artan baskı ve hedeflerle çoğalarak devam eder. Şu anki gelir düzeyim gayet iyi fakat bu parayı harcayacak vaktim yok, sektörde geçen bunca yıldan sonra diyebilirim ki şimdi daha düşük bir maaşa bir devlet kadrosuna geçmeyi kabul edebilirim. Artık paradan ziyade aileme ve çocuklarıma ayıracak vakit istiyorum, yıllar içinde çalışma hayatımdaki önceliklerim bu yönde değişti.”

Mülakatlar ile anket sonuçları pek çok yönden uyumlu sonuçlanmış; maaşlar yetersiz görülmüş, izin almanın zorlukları belirtilmiş, çalışma saatlerinden ve ailelerine yeterli vakit ayıramamaktan şikâyetçi olunmuştur. Hedef baskısı tüm çalışanları olumsuz etkilemiştir. Fakat anket sonuçlarının aksine yapılan üç mülakattan ikisinin işinden memnun olmadığı tespit edilmiştir.

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı :Nuriye ÇELİK
Doğum Yeri ve Tarihi :Tomarza- 1987
Medeni Hali :Evli
İletişim Bilgileri :nuriyesenelcelik@gmail.com
0507 432 49 03



EĞİTİM

2002-2005 :Tomarza Lisesi
2005-2010 :Erciyes Üniversitesi İktisat Bölümü
2012-2013 :Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sosyoloji Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans
Programı

İŞ DENEYİMİ

01.04. 2009- 01.04. 2010 :ABİGEM(Avrupa Birliği İş Geliştirme
Merkezi)- Araştırmacı
15.06. 2009- 14.07. 2009 :Finansbank A.Ş.- Stajyer
15.07. 2009- 15.08.2009 :Yataş Yatak Yorgan A.Ş. -Stajyer
03.01. 2011- 06.07.2012 :T.C. Ziraat Bankası A.Ş. - Asistan Servis
Görevlisi
06.07.2012- halen devam :Niğde Üniversitesi –Memur (İletişim Fakültesi
Özlük Birimi)

YABANCI DİL

:ÜDS: 65

YAYINLARI

Makaleler

1. ÇELİK N. (2013). “*Thorstein Veblen’in Gösterişçi Tüketim Yaklaşımı: Niğde Üniversitesi İdari Personeli Örneği*”, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı:33 Yıl:2013/1 (171-203 s.).

2. ÇELİK N. (2013). “*Max Weber'de Etnisite Kavramı*”, Ege Üniversitesi Sosyoloji Dergisi, Yıl 2013, Sayı:29, syf:23-38.

3. ÇELİK N. (2014). “*Bir İş Kolunun Sosyolojik Analizi: Bankacılık ve Niğde Örneği*”, Uluslararası Türk Dünyası Araştırmaları Sempozyumu, Niğde Üniversitesi (Kaşgarlı Mahmut Uygur-Çin Araştırmaları Merkezi), Kazak Devlet Kızlar Pedagoji Üniversitesi ve M. Akmula Başkurt Devlet Pedagoji Üniversitesi işbirliği, 18-21 Mart, Niğde Üniversitesi.