

**T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**



**KAMU VE ÖZEL BANKA MÜDÜRLERİNİN ETİK DAVRANIŞLARININ
ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**ÖZGE DEMİRCİ
(Y1412.040011)**

**İşletme Anabilim Dalı
İşletme Yönetimi Bilim Dalı**

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. BEKİR EMRE KURTULMUŞ

Mayıs, 2017



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

Yüksek Lisans Tez Onay Belgesi

Enstitümüz İşletme Ana Bilim Dalı İşletme Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı Y1412.040011 numaralı öğrencisi **Özge DEMİRCİ**'nin "KAMU VE ÖZEL BANKA MÜDÜRLERİNİN ETİK DAVRANIŞLARININ ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 14.04.2017 tarih ve 2017/07 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından *ayrılığı* ile Tezli Yüksek Lisans tezi olarak *kabul* edilmiştir.

Öğretim Üyesi Adı Soyadı

İmzası

Tez Savunma Tarihi :02/06/2017

1)Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Bekir Emre KURTULMUŞ

2) Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Çiğdem ÖZARİ

3) Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Murat OCAK

Not: Öğrencinin Tez savunmasında **Başarılı** olması halinde bu form **imzalanacaktır**. Aksi halde geçersizdir.

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum hazırlanan “ Özel ve Kamu Banka Müdürlerinin Etik Davranışlarının Çalışanların İş Tatminine Etkileri” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla beyan ederim.(14.04.17)

Özge DEMİRCİ

ÖNSÖZ

Lisans hayatına başladığım günden bu yana hayalini kurduğum yüksek lisans eğitimini almamda, tamamlamamda ve tüm aşamalarda akademik ve manevi desteğini esirgemeyen başta sayın Prof. Dr. Salih GÜNEY hocam ve tezimle ilgili her aşamada yardımcı olan tez danışmanım Doç. Dr. Bekir Emre KURTULMUŞ hocam olmak üzere bende emeği olan tüm lisans ve yüksek lisans hocalarıma; bu yolda beni yüreklendiren ve destek veren tüm arkadaşlarıma; en baştan beri desteğini esirgemeyen, kaprislerimi çeken, pes ettiğim anlarda beni tüm gücüyle yüreklendiren, literatür tarama, yazma, anket gibi tüm aşamalarda en az benim kadar çabalayan hayat arkadaşım Özkan Bilgiç'e; hayatımın 2 temel taşı, varlığımın sebebi aileme, tüm hayatım boyunca arkamda her zaman dağ gibi duran babam Metin Demirci'ye ve bütün varlığıyla hayatıma kocaman bir ışık olan annem Gönül Demirci'ye tüm kalbimle teşekkür ediyorum.

Mayıs,2017

Özge DEMİRCİ

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖNSÖZ.....	vii
İÇİNDEKİLER	ix
ÇİZELGE LİSTESİ.....	xiii
ÖZET.....	xv
ABSTRACT.....	xvii
1 GİRİŞ.....	1
1.1 Problemin Belirtilmesi	2
1.2 Hipotez	3
1.3 Problemin Önemi	3
1.4 Çalışmanın Amacı.....	4
1.5 Görevler	4
1.6 Çalışma Soruları.....	4
2 ETİK KAVRAMI, TANIMI, ÖNEMİ, AHLAK VE İŞ ETİĞİ İLE OLAN İLİŞKİSİ	5
2.1 Etik Kavramı ve Tanımı.....	5
2.2 Etik Kavramının Önemi	6
2.2.1 Etik kavramının çalışanlar açısından önemi	6
2.2.2 Etik kavramının yöneticiler açısından önemi.....	7
2.3 Etik Kavramının Ahlak Ve İş Etiği İle Olan İlişkisi.....	8
2.3.1 Etik Kavramının Ahlak İle Olan İlişkisi	8
2.3.2 Etik kavramının iş etiği ile olan ilişkisi.....	9
2.4 İş Etiğinin Gelişim Süreci, Önemi, İlişkili Olduğu Kavramlar, İş Etiğinin İlkeleri, İş Etiğini Etkileyen Faktörler Ve Bankacılık Sektöründe İş Etiği Konusunda Yasal Düzenlemeler.....	10
2.4.1 İş etiğinin gelişim süreci	10
2.5 İş Etiğinin Önemi.....	11
2.6 İş Etiğinin İlişkili Olduğu Kavramlar	12
2.6.1 İş etiği ve din.....	12
2.6.2 İş Etiği ve kültür.....	13
2.6.3 İş etiği ve işletme politikaları.....	13
2.6.4 İş etiği ve hukuk	13
2.6.5 İş etiğinin ilkeleri	14
2.7 İş Etiğini Etkileyen Faktörler.....	15
2.7.1 Küreselleşmenin iş etiğine etkileri	15
2.7.2 Sosyal sorumluluğun iş etiğine etkileri	15
2.8 Bankacılık Sektöründe İş Etiği Konusundaki Yasal Düzenlemeler	16
2.8.1 Banka çalışanlarına yönelik yasal düzenlemeler.....	16
2.8.2 Banka müşterilerine yönelik yasal düzenlemeler.....	17
2.8.3 Bankalara yönelik yasal düzenlemeler.....	17
2.9 İş Tatmini Kavramı, Tanımı, Önemi, İlişkili Olduğu Temel Kavramlar Ve İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	18

2.9.1	İş Tatmini Kavramı Ve Tanımı	18
2.10	İş Tatmininin Önemi	19
2.10.1.1	İş tatmininin çalışanlar açısından önemi	19
2.10.1.2	İş tatmininin yöneticiler açısından önemi	20
2.10.2	İş tatmininin ilişkili olduğu temel kavramlar	20
2.10.2.1	İş tatmini ve verimlilik	21
2.10.2.2	İş tatmini ve motivasyon	21
2.10.2.3	İş tatmini ve örgütsel bağlılık.....	21
2.10.2.4	İş tatmini ve yaşam tatmini	23
2.10.3	İş tatminini etkileyen faktörler	23
2.10.3.1	İş tatminini etkileyen kişisel faktörler	23
2.10.3.2	İş tatminini etkileyen fiziksel faktörler	24
2.11	İş Tatmini Konusunda İleri Sürülen Kuramlar	27
2.11.1	İçerik kuramları	27
2.11.1.1	Abraham h. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı.....	27
2.11.1.2	Alderfer'in erg kuramı	29
2.11.1.3	Frederick herzberg'in çift etmenler kuramı	29
2.11.1.4	Mc celand'ın öğrenilmiş ihtiyaçlar kuramı	29
2.11.2	Süreç kuramları	30
2.11.2.1	Lawler ve porter'in beklenti kuramı.....	30
2.11.2.2	Adams'ın eşitlik kuramı	30
2.11.2.3	Vroom'un beklenti kuramı	31
2.11.2.4	Edwin locke'un amaç kuramı.....	31
2.11.3	Diğer kuramlar	32
2.11.3.1	Smith, kendall ve hulin'in değer (beklenti) kuramı	32
2.11.3.2	Hackman ve oldham'ın işin özellikleri kuramı	32
2.12	İş Tatmini Ve Tatminsizliğin Sonuçları	32
2.12.1	İş tatmininin sonuçları	32
2.12.1.1	Moral ve motivasyon.....	33
2.12.1.2	Verimlilik	33
2.12.1.3	Örgütsel ve mesleki bağlılık.....	33
2.12.1.4	Örgütsel vatandaşlık	34
2.12.2	İş tatminsizliğinin sonuçları	34
2.12.2.1	Devamsızlık.....	35
2.12.2.2	İşten ayrılma	35
2.12.2.3	İşe yabancılaşma	36
2.12.2.4	İşgücü devir oranında artış	36
2.13	İş Tatminini Yükseltme Yöntemleri	36
2.13.1	İş tasarımı	36
2.13.2	İş rotasyonu	37
2.13.3	İş zenginleştirme	38
2.13.4	İş basitleştirme.....	38
2.14	Bankacılık Kavramı	39
2.14.1	Bankacılığın tarihçesi	40
2.14.1.1	Dünyada bankacılık	40
2.14.1.2	Osmanlı dönemi'nde bankacılık.....	40
2.14.1.3	Cumhuriyet dönemi'nde bankacılık	40
2.14.2	Türkiye'de bankacılık sistemi	41
2.14.2.1	T.C. Merkez bankası	42
2.14.2.2	Kamu bankaları	43

2.14.2.3	Mevduat bankaları.....	44
2.14.2.4	Yatırım bankaları	45
2.14.2.5	Katılım bankaları.....	46
3	ARAŞTIRMA FELSEFESİ	47
3.1	Araştırma Yaklaşımı	48
3.2	Veri Toplama	49
3.3	Etik.....	49
4	ANALİZ VE BULGULAR.....	51
4.1	Hipotez	54
4.1.1	İş tatmini puanı üzerine etki eden faktörlerin regresyon analizi iledeğerlendirilmesi	55
4.1.2	İstatistiksel İncelemeler.....	57
5	SONUÇ VE ÖNERİLER.....	59
	KAYNAKLAR	67
	ÖZGEÇMİŞ.....	223

ÇİZELGE LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 4.1: Tanımlayıcı özelliklerin dağılımı	51
Çizelge 4.2: Etik davranış ve iş tatminine ilişkin bilgiler.....	52
Çizelge 4.3: Tanımlayıcı özelliklerin iş tatmini puanı üzerine etkilerinin incelenmesi	52
Çizelge 4.4: Etik davranış puanı ile iş tatmini puanı arasındaki ilişki düzeyinin incelenmesi	55
Çizelge 4.5: Regresyon modeline ilişkin bulgular.....	56
Çizelge 4.6: Çalışma süresinin iş tatminine etkileri	56

KAMU VE ÖZEL BANKA MÜDÜRLERİNİN ETİK DAVRANIŞLARININ ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ

ÖZET

Etik, günümüz koşullarında tüm iş alanlarında ortaya çıkan ve globalleşen dünyada da gerçek anlamda sorunlara yol açan bir kavramdır. Bu kavramın gerekliliği ve işlevselliği temel bir ihtiyaç haline gelmiştir. Diğer sektörlerde olduğu gibi bankacılık alanında da tüm çalışanlar arasında kurulacak manevi ve profesyonel bağın özünde etik anlayış yatmaktadır. Etik, ast – üst ilişkisinde tüm motivasyon araçlarının lideri konumundadır. Bu nedenle iş tatminini pozitif ya da negatif yönde etkileyen önemli bir kavram olduğu ortaya çıkmıştır.

Tezin ikinci bölümünde literatüre yer verilmiş olup üçüncü bölümde ise araştırmanın felsefi yönüne dikkat çekilmiştir. Dördüncü ve son bölümde ise yapılan anket çalışmasının analizi tanıtılmıştır. Ardından tezin çıkarımları yapılarak sonuç ve öneri bölümüne geçilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Etik, İş Tatmini, Bankacılık*

**THE EFFECTS OF ETHIC BEHAVIOURS OF PUBLIC AND PRIVATE
BANKS' MANAGERS' ON JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES**

ABSTRACT

Nowadays, ethics is a concept which exists in all work areas and causes problems in real meaning. The necessity and functionality of this concept have been come a basic need. Like in all other sectors in banking there is an ethical approach in the source of moral and professional bound set by all employees. Ethic has the top location of cast relationship. So job satisfaction comes insight as a concept that affects positively or negatively.

On the second part of thesis the literature has been mentioned. On the other hand. On the third part of research philosophical way has been painted out. On the fourth and the last part a survey study has been presented. After getting thesis inferences, the conclusion and suggestion parts have been come.

Keywords: *Ethic, Job Satisfaction, Banking*

1 GİRİŞ

İnsan, yaşamının önemli bir kısmını iş yerinde geçirmektedir. Artan rekabet şartlarına bakacak olursak, şirketlerde rüşvet, yolsuzluk, adaletsizlik, maaş dengesizlikleri, cinsiyet ayrımı, adam kayırma, haksız rekabet koşulları gibi sorunlar baş göstermeye başlamıştır. Şirketler hem kendi bünyelerinde hem de buldukları piyasa koşullarında yer etmek ve tutunmak gibi bir amaç belirler. Bu amaçla hareket ederek kar etme yoluna giderler. Günümüzde birçok dış etmen (nüfus artışı, jeopolitik konum, ekonomik şartlar vs.), şirketlerin ve yöneticilerin personel yönetimi konusunda zaman zaman etik çerçeveden ayrılmadan yönetici vasfını idame ettirmelerini güçlendirmektedir. Bu bağlamda bankacılığı diğer sektörlerden ayıran en önemli fark, alınıp satılan varlığın “para” olmasıdır. Bankaları diğer şirketlerden ayıran farkı nedeniyle, bir bankada etik nedenlerden dolayı yaşanacak bir sorun, çok geniş kitleleri etkileyecektir. Bir kamu ya da özel bankanın yolsuzluk nedeniyle batması demek, varlığını o bankaya teslim eden tüm müşterilerin zarar görmesi, mağdur olması demektir. Aynı zamanda bankacılık, temelde güvene dayalı bir sektördür. Bir şubede yapılan bir hata nedeniyle güven sarsılması yaşamak, tüm bankayı etkileyebilir. Bu nedenlerden dolayı, bankacılık konusundaki tüm düzenlemeler, güven sağlamaya yönelik düzenlemelerdir. İçyapıdan ortaklara kadar, sıkı düzenlemelere tabi tutulması, güven ortamı yaratmanın bir sebebidir. Bankacılık sektöründe en önemli problemlerden bir tanesi, yöneticinin çalışanına yönelik her türlü etik olmayan davranışlarıdır.

Banka müdürleri, yönetimi altındaki çalışanlara karşı büyük sorumluluk sahibidir. Lider konumundaki bu yöneticiler her türlü vasıflarıyla, çalışanlarına örnek olmak zorundadırlar. İşe en hâkim konumda bulunan müdürler, çalışanın motivasyonundan, adaletin sağlanmasına kadar her türlü konuda bilgi sahibi olmalı ve tüm durumları en iyi şekilde idare etmelidirler. Yani bir banka müdürü hem bankacılık hukukuyla ilgili süreçleri iyi bilmeli, hem bankacılık mevzuatına hâkim olmalı hem personel kadrosuna hâkim olmalıdır. Bir banka müdürü, diğer

yöneticiler gibi tarafsız, güvenilir, saydam ve çevreye duyarlı olmalıdır. Bu vasıfları taşıyan bir müdür, çalışanlarının iş tatminini sağlamış olur. Böylece çalışanlar bundan olumlu etkilenir ve huzurlu bir çalışma ortamı sağlanmış olur. Bu durum çalışanları da, müşterileri etkiler. Hem işlerin yolunda gitmesi açısından hem de bankacılığın bir gereği olan güvenin sağlanması açısından oldukça önemlidir.

Banka yöneticisinin etik davranışlarının çalışanlara etkisi konusu ile ilgili belirlediğim problemler, bu problemlerin önemini ortaya çıkması ve araştırma yaparken rastladığım tüm kaynaklara göre yapacağım bu araştırmada amaç, banka müdürlerinin davranışlarını incelemek. Bir banka müdürü, özel ya da kamu bankasında yönetici olduğunu gözetmeden etik davranışlar sergiliyorsa bu durumun çalışan performansı, işlerin yolunda gidip gitmediği, çalışanlar arası yaşanan sıkıntılara nasıl çözüm getirdiği incelenecek. Banka müdürü etik davranışlar sergilemiyorsa, örgüt içinde bu durumun yaratacağı tüm sıkıntılar, iş tatmini üzerinde bıraktığı olumsuz etki araştırılacak.

Etik, ahlak, iş tatmini, iş etiği gibi temel kavramlar üzerinden bankacılık sektörünü irdeleyecek olan bu çalışmanın amacı, iş etiğinin çalışanlar arası bağlılığa ne derece etki edeceğidir. Çünkü bir örgütte yazılı kurallar dışında, lider vasfı taşıyan bir yönetici tarafından uygulanan sözlü kurallar, o örgütü ne derece başarıya ya da başarısızlığa götüreceği konusu, bu araştırmanın problemidir. Bu araştırmada son olarak örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişki, detayları ve önemi belirlenecektir.

1.1 Problemin Belirtilmesi

İş etiği örgütlerde hâkim olan etik kurallardır. Bir örgütte yönetimde olan güç, ahlaki kurallara ve etik davranışlara uymak zorundadır. Etik davranışların belirlenmesi süreci üst yönetimden başlamalı, tüm çalışanlara yayılmalıdır. Üst yönetimin başındaki lider, bu sözsüz kuralları uygulamaya başlayan kişi olmalıdır. Bu bağlamda banka müdürleri, banka şubelerinin en üst makamı olduğu için, en büyük sorumluluğa sahip kişilerdir. Bankanın maddi ve manevi her türlü varlığını tehdit edecek sorunlara karşı tetikte olmalıdır. İşletmelerde çalışanlar yöneticiye karşı, yöneticiler de çalışanlara karşı sorumludur. İş ahlakı bu konuda devreye girer. Bu durumda mahremiyet, adalet, fırsat eşitliği gibi

çalışma ilkelerine dikkat edilmesi gerekir. İş etiğinin, genel ahlaktan farkı yoktur. İş etiği, ahlakın iş yerinde uygulanan halidir.

Banka çalışanları arasında zaman zaman performanstan, ücret değerlemesinden, disiplinden, mobbing'ten, çıkar çatışmasından, kişisel sorunlardan dolayı genel sıkıntılar yaşanabilir. Bu ve çeşitlendirilebilecek diğer sorunlardan kaynaklanan sıkıntılar etik davranış sergileyen bir banka müdürü tarafından önlenebilir. Ya da tam tersi bir durum söz konusu olabilir. Bir şubede çalışma koşullarına tam anlamıyla uyan bir çalışan grubu varken, yöneticinin etik olmayan davranışları ile zamanla görev tanımından çıkan ve işlerin aksamasına kadar giden durumlar yaşanabilir.

1.2 Hipotez

H₁ Çalışanların etik davranışları ile iş tatmini arasında ilişki vardır.

1.3 Problemin Önemi

Bir şirkette amaç kar ya da sosyal yardım da olsa, tüm bunlar için en gerekli unsur yöneticidir. Yöneticinin çalışma tarzı, o örgütteki başarıyı ya da başarısızlığı belirler. Örneğin çalışanlar arasında yaşanan bir çatışmanın seyrini, yöneticinin tavrı belirler. İyi yönetilmeyen bir çalışma ortamı, büyük sorunlar doğuran bir örgüt haline gelecektir. Yöneticinin etik kurallara uygun davranmasının önemi, bu durumda ortaya çıkar. Bilinmektedir ki, küreselleşme ile birlikte rekabet ortamı artmakta ve artık işletmelerin başarılarını belirlemek için yalnızca yıllık karına bakılmamaktadır. Kalite, fiyat, hız gibi faktörler işletmeler için oldukça önemli bir yer tutar. Bu faktörler, çalışanın performansına göre gelişir ya da geride kalır. Çalışanın performans geliştirme konusunda yönlendirecek olan yönetici, müdür, ya da lider vasıflı kişi, bunu ancak içselleştirdiği etik kuralları çalışma ortamında benimsetirse başarılı olur. Etik kavramların en temel hali dürüstlük, güven, saygı ve eşit davranma olarak tanımlanabilir. Bu haliyle etik kurallar evrenseldir, benimsenebilir ve uyulduğu takdirde örgütte başarı sağlar. Etik kurallar yalnızca başarı odaklı değil, huzurlu bir çalışma ortamı sağlayacağı için, çalışanın mutlu bir çalışma hayatı da demektir. Aynı zamanda mutlu çalışan bir çalışanın, çalıştığı yere olan sadakati artacaktır.

Yöneticiler etik kuralları olduğu gibi uygularken abartıdan uzak durmalıdır. Örneğin iyi bir performans övülürken ya da kötü performans cezalandırılırken etiğe aykırı bir tutum sergilenmemelidir. Ve tüm bunlar yapılırken, çalışanın yaşı, eğitim düzeyi, hizmet verdiği yıllar da göz önünde tutulmalıdır.

Bir yöneticinin etik kurallara uyum sağlaması demek, sağlıklı ve güvenilir bir çalışma ortamı yaratmış olması demektir.

1.4 Çalışmanın Amacı

Özel ve kamu banka müdürlerinin etik davranışlarının çalışanların iş tatminine etkilerinin belirlenmesi.

1.5 Görevler

- Banka müdürlerinin etik davranışlarının, çalışanlarda bıraktığı etkileri belirlemek
- Çalışanların, yöneticileri tarafından nasıl yönetildiklerini incelemek
- Çalışan performansının, yöneticilerin etik davranışlarıyla ilgili olup olmadığını araştırmak
- Örgüt içindeki iş tatmini ile yöneticinin etik tutumu arasındaki bağlantıyı gözlemlemek
- Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemek

1.6 Çalışma Soruları

1. Etik, iş etiği, iş tatmini kavramlarının anlamı nedir?
2. Bankalarda ortaya çıkan sorunlar nelerdir?
3. Örgütlerde hâkim olan etik kurallar nelerdir?
4. Bir yöneticinin etik kuralları benimsemesi, beraberinde hangi olumlu sonuçları getirir?
5. Bir yöneticinin etik olmayan kuralları benimsemesi, beraberinde hangi olumsuz sonuçları getirir?

2 ETİK KAVRAMI, TANIMI, ÖNEMİ, AHLAK VE İŞ ETİĞİ İLE OLAN İLİŞKİSİ

2.1 Etik Kavramı Ve Tanımı

Etik, toplumsal davranışları düzenleyen ve toplum tarafından kabul görmüş, bireylerin davranışlarını nitelendiren bir olgudur. Toplumların kültürel yapısına, inançlarına ve dönemsel gelişimine göre farklılık gösterebilmektedir (Berberoğlu, 2006: 74).

Etik davranışla ilgili olarak dört ayrı etik teorisinden söz edilebilir. Bunlar, betimleyici, normatif, meta ve uygulamalı etik şeklindedir.

Betimleyici etik, davranışları ahlak ile ilişkilendirerek yorumlamaktadır. Bireylere ya da toplumlara davranışlara ilişkin yönlendirmede bulunmamakta, yalnızca mevcut davranışlara ilişkin yorum yapmaktadır (Ateş ve Oral, 2002: 3).

Normatif etik, davranışlara yönelik yönlendirmede bulunmaktadır. Doğruyu ve yanlışını nitelendirerek bireyleri yönlendirmekte, neden doğru ya da neden yanlış sorusunun açıklamalarını yaparak kabul görmeye çalışmaktadır (Ateş ve Oral, 2003: 3).

Meta etik, etiğe uygun tutumlarının kökenine ilişkin araştırmacı bir yaklaşıma sahip olup nedenlere dayandırmaktadır (Ateş ve Oral, 2003: 3).

Uygulamalı etik, toplumda tartışmaya yol açan tutumlarda çözüm getirme amacı ile hareket etmektedir (Ateş ve Oral, 2003:3).

Etik kelimesinin birçok kaynağa göre çeşitli anlamları vardır. Hemen her tanımda etik ve ahlak sözcüğü bağdaştırılarak anlatılmıştır. Ancak ahlak ve etik kavramı tam olarak aynı anlamda kullanılmamaktadır. Ahlak daha çok yazısız kurallar olarak görülürken, etik biraz daha soyut bir kavramdır. Bu bağlamda etik, insana ne yapması ya da ne yapmaması gerektiği konusunda bilgiler verir diyebiliriz. Etik değerler, toplumun huzurunun sağlanması ve adalet gibi konularda yardımcı olan kurallardır. Etik, iyi ile kötüyü doğru ile yanlışını ayırt ederken vicdani bir

sorumluluk içinde karar verme ilgili bir kavram olduğu için, toplumsal ve bireysel vicdanın sağlanması açısından da gerekli bir olgudur.

2.2 Etik Kavramının Önemi

Yönetim süreci sürekli olarak, başkalarını yakından ilgilendiren ve etkileyen kararlar vermeyi; karar ve politikaları herkesin faydasına olacak biçimde uygulamayı gerektirir. Yönetim örgütsel ve bireysel ihtiyaçların karşılanmasını; çatışmaların örgüt ve bireylerin yararlarını gözeterek şekilde çözümlenmesini; örgütte yapılması gereken görevlerin işgörelere adil bir şekilde paylaştırılmasını gerektirir. Emeğin karşılığının verilmesi, işgörelenin objektif olarak değerlendirilmesi, örgütün bir kişi ya da gurup için değil örgütün tamamının amaçları gerçekleştirmek için kullanılması zorunludur. Yönetim süreci hakların ve sorumlulukların eşit bir şekilde paylaşımını gerekli kılar. Bundan dolayı örgüt üyelerinin davranışlarında belirleyici bir etkiye sahip örgütün lideri konumundaki kişiler, yönetim görevini yerine getirirken karar alma sürecinde şahsi düşüncelerine göre değil, evrensel kabul görmüş etik ilkelere göre karar vermelidir.

Etik yönetim, bireylerin alınan kararlara saygılı olmalarını istemek kadar onların kararlarına da saygılı olmayı gerektirmektedir. Bazı durumlarda meslekler seçilirken bazen de bazı sorumluluklar, en baştan kabul edilerek o mesleğe ilişkin etik kararlar verilmiş demektir. Örneğin, öğretmenlik mesleğini ele alacak olursak bu mesleği tercih eden birisi için, bazı mesleklerde normal kabul edilebilecek bazı tavırlar ve alınan kararlar normal karşılanmayabilir. Eğitim çalışanları diğer meslek çalışanlarından farklı olarak; giyim tarzı, özel hayatı, yaşam tarzı ile ilgili bazı isteklerinden fedakârlıkta bulunmak zorunda kalabilmektedirler (İpbüker, Göksel ve Deniz, 2005:11).

2.2.1 Etik kavramının çalışanlar açısından önemi

Bankalar toplum içindeki saygınlıklarını ve rekabet ortamındaki yerlerini korumak adına, çalıştırdığı tüm personelden ortak bir ahlak anlayışı beklerler. Bankalar tüm çalışanlarına eşit düzeyde insan kaynakları yönlendirmesi yaparlar. Mülakat aşamasından eğitime, dönem içindeki seminerlere kadar her türlü desteği sağlamalarındaki amaç, tüm personelin eşit düzeyde donanıma sahip olması,

müşteriye ortak seviyede ilgi göstermesi ve banka kurallarını en iyi biçimde benimsemeleridir. Çalışanlar bankayı temsil eden kişilerdir. Bankanın olumlu imajı yine çalışanların performansı ile ilgilidir. Çalıştığı kuruma olan saygısı dış görünüşü, diksiyonu ve hitap şekli kadar önemlidir. Her bankacı, bir yönetici adayıdır. Bu nedenle bağlı bulunduğu kuruma en iyi şekilde hizmet vermek, kurallara uymak ve etik davranmak zorundadır. İş yerinin sırrını, müşterinin sırrını herhangi bir sebeple paylaşmak; temsil ettiği bankaya zarar verecek ve itibarı zedeleyecek bir davranışta bulunmak; zimmete para geçirmek, müşterinin parasını kullanmak hatta müşteriden hediyeler kabul etmek gibi etik olmayan davranışlar içinde bulunmamalıdır.

2.2.2 Etik kavramının yöneticiler açısından önemi

İş yaşamında, günlük hayatta olduğu gibi zaman zaman duygular yansıtılabilir. Karar verme, işe başlama, sorunlarla başa çıkma gibi anlık durumlarda duygular ön planda gibi görülse de, aslında kişinin benimsemiş olduğu mantık kuralları devreye girer. Bu anlamda yöneticiye fazlasıyla görev düşer. Banka yöneticisi gün içinde yapılan yanlış bir uygulamanın tüm çalışmaya olumsuz yansımaları önlemek için anlık tedbirler uygulayabilir. Çalışanın uygunsuz bir davranışının, bankayı zarara uğratabileceğini öngörür ve engel olmaya çalışır. Müşterinin, yapılan bir hatalı işlemde zarar göreceğini fark eder ve müdahale edebilir. Bu gibi durumlarda, çalışanın veya müşterinin fark edemediği herhangi bir hataya anında müdahale etmesi ya da fark ettiği bir yanlış o esnada düzeltmekten kaçınmaması, bankanın lehine bir tutumdur. Tüm bu sayılanları yapan kişi, yalnızca yerinde oturup evrak işleriyle uğraşan ve sadece imza atan bir çalışan değil; çalıştığı kuruma saygı duyan ve işini etik çerçevede yapan bir yöneticidir.

Günümüz rekabet koşullarında bankacılık sektörünün ayakta kalabilmesi güçlü bir yönetime ihtiyaç vardır. Yönetim dürüstlük ilkelerinden vazgeçmediği sürece, yönetime bağlı tüm birimler de aynı şekilde sağlam tutunabilirler. Güven kelimesi, bu sektörün temel taşıdır. Banka sektöründeki araç para olduğu için güven ve dürüstlük gibi olgular da önem taşımaktadır. Bir yöneticinin taşıdığı etik özellikler tüm bankanın sistematik bir şekilde amaçlarına ulaşması açısından önemlidir. Öyle ki, bir yönetici perde arkasındaki tüm birimlerden, çalışanlardan ve müşteriden sorumlu olduğu kadar, kendinden de sorumludur. Bankanın

amaçladığı karlılık oranının yüksek olması, rakipler arasında en iyi yerde olması, sektörde yaratıcı ve öncü olması, müşteri memnuniyetini üst düzeyde tutması gibi önemli maddelerin gerçekleşmesi, yöneticinin etik davranmasına ve etiği çalışma ortamında tam anlamıyla benimsemesinden geçer. Yönetici vasfı taşıyan bir kişide olması gereken temel özellikler şunlardır:

- Dürüstlük
- Şeffaflık
- Güvenilirlik
- Tarafsızlık
- Yaratıcılık
- İçgüdü

2.3 Etik Kavramının Ahlak Ve İş Etiği İle Olan İlişkisi

2.3.1 Etik Kavramının Ahlak İle Olan İlişkisi

Ahlak, toplumda kabul görmüş ve davranışları düzenleyen kültürel ve dinsel bir olgudur (Arslan ve Serbest, 2001:45).

Ahlak, insanların birbirine ve içinde yaşadığı topluma karşı yükümlülüklerini belirleyen davranışlar ve kurallar bütünüdür. Buradan hareketle ahlakın kişisel ve toplumsal olmak üzere iki boyutunun olduğu görülmektedir. Kişisel ahlak, kişilerin dinsel inanışlarındaki kişisel felsefelerine ve vicdanlarına göre neyin iyi (ahlaklı) neyin kötü (ahlak dışı) olduğuna karar vermeleridir. Toplumsal ahlak ise insanların diğer insanlara ve toplumsal olaylara karşı davranışlarını şekillendiren toplumun kabul ettiği ortak değerlerdir. Ahlâk; bireylerin veya toplulukların sergiledikleri tavırların ya da yürüttükleri fikirlerin vicdani doğruluğunu sorgulamayı sağlayan, bireylerin ve toplulukların mutluluklarının yanı sıra refahlarının artması amaçlayan bir olgu, değerler bütünüdür (Özgener, 2004:5). Etik; ahlak ile tamamlayıcı nitelikte olup etkileşim halindedir. Doğruyu bulmada yöneltici konumdaki ahlak kavramı içerisinde toplumsal normlara bağlı kalınarak iyiyi, doğruyu, kötüyü, yanlışını belirleyen yönlendirici bir olgudur. Etik, toplumlara, kültürel geleneklere ve dönemin koşullarına göre farklılık göstermek ile birlikte bireyleri ya da topluluklarını iyiye yönlendirme amacı taşıyan bir olgudur (Kılavuz, 2003:27).

Sonuç olarak, ahlak ile etik arasındaki temel fark ahlak, din ile şekillendirilirken etik toplumsal değerler ile şekillenmektedir. Ahlak din duygusu çevresinde davranışları şekillendirirken etik insani duygular çevresinde davranışları şekillendirmektedir (Balkan, 2006:23).

2.3.2 Etik kavramının iş etiği ile olan ilişkisi

İş etiği, yoğun ve yorucu iş dünyası içerisinde bireyler arası ilişkilerin düzenlenmesini sağlayan yönlendirici bir olgudur. Bireysel değerler ve görüşler sonucu ortaya çıkacak farklı doğru anlayışlarının beraberinde getireceği sorunların önlenmesi amacı ile davranış standartlarının belirlenmesini sağlamakta, iş dünyasında yer alan bireylerin ilişkilerinde “doğruyu” belirlemektedir. Tek bir doğru olmayacağından toplumsal ihtiyaçlara ya da bireyler arası ihtiyaçlara göre farklılık gözlenebilmek ile birlikte şüphesiz temel amaç ilişkilerde istikrarı, saygıyı ve başarıyı sağlamaktır (Özkalp ve Kırel, 2003:116).

İş etiğini oluşturan başlıca unsurlar bireysel ve toplumsal ahlakın yanında işletme ahlakıdır. İş etiği içerisinde yer alan kesimler ise işletmeciler, tüketiciler, paydaşlar ve diğer taraflardır (Uslu, 1996:35). Genel olarak iş etiğini, iş hayatındaki davranışlara yön veren, bu davranışlara öncülük eden temel prensipler, olarak tanımlamak mümkündür.

Bankacılık etiği, bankacılık sektörü içerisinde yer alan tarafların kurumsal, toplumsal ve sektörel kurallara bağlı kalarak ilişkilerin düzenlenmesinde rol oynayan olgudur. Kurumsal ve sektörel tutumun yanında tarafların bireysel tutumunda da etkindir. Yalnızca davranışsal etkinlik ile ilgilenmemekte, kurumsal ve sektörel ekonomik çıkarları da gözetmektedir (Balkan, 2006:23). Son zamanlarda meslek hayatına karışan “kirlilik” kavramı, bankacılık açısından bakılınca zimmete para geçirme, işi uygun yapmama, kısa yoldan kara geçme, müşteriyi kandırma gibi suçlar olarak gösterilebilir. Bu sayılanlar ve daha fazlası, iş etiğinin benimsenmemesinden kaynaklanıyor.

2.4 İş Etiğinin Gelişim Süreci, Önemi, İlişkili Olduğu Kavramlar, İş Etiğinin İlkeleri, İş Etiğini Etkileyen Faktörler Ve Bankacılık Sektöründe İş Etiği Konusunda Yasal Düzenlemeler

2.4.1 İş etiğinin gelişim süreci

İş eğitim gelişimi dünyada birçok gelişim başlangıcı olan İkinci Dünya Savaşı sonrası döneme denk gelmektedir. Özellikle 1960'lardan itibaren gelişim gösteren insan hakları, artan uluslararası kuruluş sayısı ile birlikte önemli bir gelişim göstermiştir. Bu gelişim neticesinde yalnızca toplumsal alanda değil, birçok farklı alanda gelişimler kaydedilmiş ve iş etiği de bu doğrultuda ortaya çıkmıştır. Bu döneme kadar dinsel olgular ile oluşturulan iş davranışlarını, gelişim gösteren insan hakları kavramı ile birlikte ahlaki değerlerin yanında toplumsal normlara ve sektörel ihtiyaçlara göre şekillendirilmiştir. Her geçen gün gelişim gösteren ve gerek dönemsel gerek toplumsal ihtiyaçlara göre de farklılık göstermektedir. İş etiği ile birlikte iş dünyasında gerek işverenlerin çalışanlarına gerek çalışanların tüketicilere olan davranışları ile belirlenmekte, çalışanların ve tüketicilerin hakları ile etkileşim kurulmakta, ücret, yasal haklar gibi konularda yol gösterilmektedir (Kırel, 2000:121).

Sanayi Devrimi ile başka bir boyuta ulaşan iş dünyası, Soğuk Savaş Dönemi'nde de sıçrama gerçekleştirmiştir. Bu süreçte çalışan ve tüketici hakları konusunda büyük gelişmeler kaydedilmiş, işletmelerin sosyal sorumluluk anlayışları artmıştır. Küresel değişimler yakından takip edilerek hem siyasal hem de sosyal konularda hassasiyet artmış, toplumsal olaylar ile işletmelerin etkileşimi gelişmiştir. Ayrıca pazarlama faaliyetlerinde de büyük farklılıklar yaşanmış, sektörel ve kurumsal rekabet artış göstererek işletme yönetimlerinde değişimi zorunlu kılmıştır (Halıcı, 2000:22).

İş etiğinin 50 yıl tarihi incelendiğinde her toplumda her dönemde ihtiyaçlara yönelik farklılık gösterdiği, tarafların hakkını korumaya ve verimliliği arttırmaya yönelik sınırlar belirlediği görülmektedir. Tarafların haklarını korumanın yanında çıkarlarını da gözeterek memnuniyetlerini arttırmaya yönelik yönlendirmelerde de bulunmaktadır. Bugün iş etiği incelendiğinde tek bir doğrunun değil mutlak doğrunun peşinden gittiğine ve düzeni sağlamakta önemli bir role sahip olduğu görülmektedir (Bektaş Ve Köseoğlu, 2008:149).

2.5 İş Etiğinin Önemi

Küreselleşme ile birlikte ortaya çıkan küresel pazarlar beraberinde yüksek rekabeti de getirmiştir. Ulaşılabilirliğin artması ile kurumsal ve sektörel rekabet gelişim göstermiş ve bu da tarafların haklarının korunmasında artış sağlamıştır. 1900'lülerin ikinci yarısına kadarki süreçte kurumsal çıkarlar ön planda tutulmakta, çalışanlar ve tüketiciler bu çıkarlar karşısında mağdur duruma sıkça düşmekte idi. İkame mal ve hizmetlerin artması ile birlikte rekabet de artış göstermiş bu da işletme politikalarında değişimi zorunlu kılmıştır. Önceleri ikinci planda tutulan çalışan ve müşteri memnuniyeti kavramları kurumsal sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi adına öncelik haline gelmiştir. Müşteriler istediklerinde başka bir işletmeden aynı mal ya da hizmeti bulabileceğini bildiğinden işletmelerden beklentileri artmıştır. İşletmeler de aynı bilinçten dolayı müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik çalışmalarını hızlandırmıştır. Bunun yanında işletmeler ilk müşterilerinin çalışanları olduğu bilincine de vararak çalışanlarına yönelik anlayışlarını değiştirmiştir. Sonucunda da müşteri memnuniyetinin ön planda tutulduğu, bu önceliğinde taraflar arası ilişkilerde ve davranışlarda gelişim kaydedildiği görülmektedir (Yıldız, 2005:45).

Özellikle gelişmiş ülkelerde iş etiğini yönelik çalışmalar sonucunu vermeye başlamış, tarafların birbirlerine yönelik şikayetlerinde önemli azalışlar sağlanmıştır. İş etiğinin gelişiminde başlıca öge işletmeler olduğundan bu anlayışın tüketicilerden önce işverenlerde gelişim kaydetmesi gerekmektedir. Gelişmekte olan ülkelerde de bu yönde gelişim mevcuttur ancak yeterli düzeyde değildir. Ülkemizde iş etiğine yönelik gelişim incelendiğinde yapılan araştırmalar işletmelerin yaklaşık 1/4'ünün bu konuya fazlasıyla önem verdiği ve gelişim kaydettiği görülmektedir. Yaklaşık 1/2'lik kesim çalışmalarını sürdürürken geri kalan kısmının ise bu yönde bir girişimi bulunmamaktadır. Daha geniş bir kazanım sağlanabilmesi için kamusal girişimlerin de artırılması, bilgilendirmelerde bulunulması ve denetimlerin artırılması gerekmektedir (Uras, 2003:56).

İş etiğinin geliştirilmesi bireysel çıkarların yanında toplumsal çıkarlara da hizmet etmektedir. Hem toplum genelinde güven ve adalet duygusunu arttıracak hem de kamusal gelirlere artış sağlayacaktır. Nihayetinde yolsuzluk, usulsüzlük,

haksızlık gibi olgular güven ve adalet duygularına zarar vermesinin yanında ekonomik kayıplara da yol açmaktadır.

2.6 İş Etiğinin İlişkili Olduğu Kavramlar

Etik, toplumsal bir olgudur. Hayatın her aşamasında, insan benliğinde var olan bir kurallar bütünüdür. İnsanlık var olduğu sürece, insanın gerek ahlaki gerekse karakteristik özelliklerinin yansımaları olarak devam edecektir. Bu bağlamda iş etiği de, iş yaşamında süregelen davranışsal bir bütünlüktür. Çalışma hayatında, çalışanların kendi aralarında ve kişinin öz benliğinde her zaman vardır ve uyulması zorunludur. Çünkü etik kuralları toplumsal varlığın devamı ve örgütlerin bütünlüğü için gereklidir. Toplumsal bir olgu olarak etik ve iş etiği her zaman karşılaşılan birçok kavramla ilişki halindedir. Hatta ilişki içinde olduğu bu kavramlar ile var olduğu sürece topluma kazandırdıkları da katlanarak artacaktır.

2.6.1 İş etiği ve din

Din, toplumsal düzeni sağlamada oldukça etkili bir olgudur. Bireyler, doğruyu ve yanlışını kültürel değerlerin yanında dini algılara göre belirlemekte ve davranışlarını da bu doğrultuda şekillendirmektedir. Bu sebeple doğru davranışların sergilenmesine yönelik önemli bir unsur olan etik kavramı ile din aynı amaca hizmet eden iki olgu olarak düşünülmektedir. Bu da aralarındaki ilişki ortaya çıkartmaktadır (Arslan ve Berkman, 2009:40).

Tüm dinlerin ortak birçok mesajı vardır, bunlardan en önemlisi dürüstlüktür. İş yaşamında en çok ihtiyaç duyulan etik kavramlardan biri olan dürüstlük, dini değerler içinde de en önemlilerden biridir. İslam dininde, en önemli değerlerden biri ahlaktır ve ahlak tüm yaşamımız boyunca yani doğumdan ölüme kadar geçen süreçte, taşıdığımız en önemli vasıftır. Tüm iyiliklerin temeli ahlaka dayanır, iyiyi kötüyü ayırt etmede kullanılır ve nefse hâkim olmak için gereklidir.

İş etiğinin şekillendirilmesinde toplumsal ihtiyaçlar gözetildiğinden toplumsal inançtan da yoğun bir şekilde etkilendiğini rastlanmaktadır. Ancak gerek dini inanışlar gerek oluşturulan iş etiği algısı tek başına yeterli olmamakta, kamusal denetimler gerekliliğini korumaktadır (Özgener, 2009:5).

2.6.2 İş Etiği Ve Kültür

Kültür insanların ihtiyaçlarını gidermek için ihtiyaç duydukları maddi manevi her şeydir (Güney, 2009:22)

Toplumlar arası değerler, bireyler arası değerler, ortak paydalar, deneyimler ve ananeler iş etiğinin oluşması bakımından önemlidir. Ortak değerleri benimseyen toplumların ortak alışkanlıkları olur. Bu nedenle iş hayatında yapılan yanlışlar, büyük kitleleri ilgilendirir. Her kesimin tepkisi hemen hemen aynı olur. Değer yargıları eşit ya da eşdeğer olan toplumların yadırgadıkları ya da beğenileri de benzer olur. Bir durumun yorumlanması herkesçe farklı olabilir fakat nesnel değerler çoğu zaman benzerlik gösterebilir. İş etiğinin benimsenebilmesi için kabul edilmesi gerekenlerden biri de örgüt kültürüdür. Örgüt kültürü, iş etiğinin gelişimini olumlu kılar ve etik ilkelerinin paylaştırılmasında ve geliştirilmesinde de büyük rol oynar.

2.6.3 İş etiği ve işletme politikaları

İşletmelerin politikaları birbirinden farklıdır. Ancak benzer sektörlerin ortak politikaları vardır. Örneğin çıkar çatışması yaratacak faaliyetlerde bulunmama, müşteriden hediye kabul etmeme, bilginin gizliliği gibi esaslar, özellikle aracı para olan kurumların en önemli politikalarındandır. İşletme politikaları, genellikle işletmenin üst düzey yönetimini ilgilendiren politikalardır. Kurallar en üst düzey yönetici tarafından konur, tüm birimler bu kurallara itaat ederler. Aynı zamanda işletmelerin sosyal politikaları da vardır. Çevreye karşı duyarlı olma, sosyal sorumluluk bilinci taşıma gibi temel kurallarla topluma ve kendisine duyarlı olmak gibi amaçlar edinirler. Okul yaptırma, bağış yapma vs. gibi etkinlikler bu sorumluluklardan bazılarıdır. Bu durum hem ekonomik açıdan hem de rakiplerle olan ilişkinin olumsuz olmaması açısından işletmeye yarar sağlayacaktır. Öyle ki, bir sosyal sorumluluğa aracılık eden işletme, iş etiği ve ahlak konusunda değerlerine sahip çıkan bir işletmedir.

2.6.4 İş etiği ve hukuk

Adalet, adil bir tutum sergilenerek haklının ve haksızın belirlendiği bir olgudur. Subjektif değil, objektif bir kavramdır.

Temelinde eşit toplumsal şartlar ve imkânlar içinde tüm bireylerin özgür bir şekilde ve çok yönlü gelişmelerini, eşit hak ve sorumlulukların paylaşıldığı bir toplulukta kişilerin kendi kapasitelerini ortaya çıkartarak iş görebilmesini, örgütün tüm bireyelerine temel eşit hak ve ödevler tanınmış olmasını içerir.

2.6.5 İş etiğinin ilkeleri

Bahsedildiği üzere iş etiği toplumsal ve dönemsel ihtiyaçlara göre şekillenmektedir ancak bağlı kaldığı bazı ilkeler söz konusudur. Bu ilkeler şüphesiz davranışları düzenlemeye yöneliktir (Uzunçarşılı, Toprak ve Ersun, 2000:36)

İşletmelerde mutlaka uyulması gereken başlıca etik ilkeleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Uzunçarşılı, Toprak ve Ersun,2000):

- Adalet
- Dürüstlük ve doğruluk
- Herkese eşit davranma
- Sorumluluk sahibi olma
- İnsan haklarına riayet etme
- İnsancıl olma
- İşe bağlı olma
- Hukukun üstünlüğüne inanç
- Hoşgörülü olma
- Herkesin hakkına, kişisel özgürlüğüne saygılı olma
- Verime göre ücret ödemek vb.

Sıkça rastlanan iş etiğine aykırı tutumlar ise şunlardır:

İşletmelerde karşılaşılan başlıca etik dışı davranışları da aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

- Her türlü usulsüzlükler
- Gerek sözlü gerek fiziki mobbing
- Görevi kötüye kullanma

- İhaleye fesat karıştırma
- Yolsuzluk

2.7 İş Etiğini Etkileyen Faktörler

2.7.1 Küreselleşmenin iş etiğine etkileri

Küreselleşme ile birlikte rekabet düzeyinde önemli değişimler yaşanmıştır. Ulaşılabilirlik artmış, sürdürülebilirlik zorlaşmıştır. Sürdürülebilirliğin temel kaynağı sunulan mal ve hizmetin yanında müşteri ilişkileri olmuştur. Tüketiciler aynı fiyat düzeyinde aynı mal ve hizmet kalitesini elde edebileceğini bildiğinden işletme ile kurduğu ilişkinin niteliğine bağlı olarak bağlılık oluşturmaktadır. Dolayısıyla işletmeler sürdürülebilirliği sağlayabilmek için müşteri ilişkilerine büyük önem vermek zorunda kalmış bu da iş etiğine bağlı olarak şekillenmiştir (Tutar, 2000:17).

Dolayısıyla iş etiğinin gelişiminde küreselleşmenin de yadsınamaz bir etkisi mevcuttur. Sunulan mal ve hizmet kalitesinin yanında tüketiciye olan saygının artmasında, tüketici haklarının daha çok gözetilmesinde ve kurum içi çalışan memnuniyetinin gelişmesinde, güven duygusunun güçlendirilmesinde etkili olmuştur.

2.7.2 Sosyal sorumluluğun iş etiğine etkileri

Kar amacı güden her kurumun temel amacı kendi çıkarlarını korumaktır. Bu tutumu sergilerken toplumsal normlara uygun hareket etmekte ve toplumsal görevlerini yerine getirmektedir. Ancak herhangi bir zorunluluğu olmayan ancak değerler çerçevesinde gereklilik arz eden kurumsal sosyal sorumluluk kavramı vardır. Bu kavram, kurumun toplum çıkarını yaptırımlarda bulunması anlamına gelmektedir (Çakır, 2007:7).

Broom'a göre kurumsal sosyal sorumluluğun gereklilikleri şunlardır (Çakır, 2007:7):

- Bireyleri dış görünüşlerine göre yargılamadan yetkinliklerine göre işe alım sağlama ve yetkilendirme,
- Paydaşların çıkarlarını gözeterek sürdürülebilirlik ve karlılık sağlamak,
- Ulusal ve küresel rekabete uyum sağlayarak ilerleyici bir politika yürütmek,

- Toplumsal hizmetlerde gönüllü katılımlarda bulunmak,
- Hayır işleri ile ilgilenecek toplum refahı ve huzuru için girişimlerde bulunmak,
- Standartlar geliştirmek ve bu standartlara uygun bir yönetim tavrı sergilemek,
- Toplumsal taleplere ve ihtiyaçlara uygun politikalar yürütmek.

2.8 Bankacılık Sektöründe İş Etiği Konusundaki Yasal Düzenlemeler

2.8.1 Banka çalışanlarına yönelik yasal düzenlemeler

Bankalar işe alım sürecinden itibaren, çalışanların tüm haklarını gözetmek zorundadırlar. Hiçbir çalışanı ayırmadan, işe alımında, kariyer geliştirme sürecinde, eğitimlerde, seminerlerde ve tüm yan haklarda, çalışan için gereğini yapmalıdır. Çalışma ortamında motivasyonun artımı için gerekli düzenlemeleri yapan kurumlar, işin sürekliliğinin devamına da özen göstermelidirler. İşe giriş çıkış saatlerinin düzenlenmesi de bir diğer unsurdur. İşin yoğunluğuna göre uzayan mesai saatleri İş Kanunu'na uygun olmalıdır. Mutlu bir çalışma ortamı yaratmak çalışanların mutlu çalışması ile ilgilidir. Bu nedenle çalışandan maksimum düzeyde verim almak adına mesai saatlerinin dışına çıkılmamalıdır.

Çalışanlara yönelik ahlaki tutumları 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun ve 4857 sayılı İş Kanunu ve diğer ilgili kanunlar düzenlemektedir.

Etik bir çalışma ortamı için uyulacak kurallar karşılıklıdır. Bu bağlamda çalışanların da işletme içinde ve dışında uyması gereken bazı kurallar vardır. Bu kurallar kurum içindeki diğer tüm çalışanlarla ve müşterilerle doğrudan ilişkilidir. Çalıştığı kurumun itibarını zedelemeyecek tutum ve davranışlarda bulunmak zorunda oluşan personel, aynı zamanda işletmenin koyduğu tüm kurallara da uymalıdır. Adalet, dürüstlük, şeffaflık gibi etik değerleri benimsemeli ve banka çıkarlarına uygun hareket etmelidir. Müşterinin tüm haklarını gözetmeli, mali sırlarını açığa çıkaracak her türlü davranıştan da kaçınmalıdır. Tüm müşterilere adil ve eşit davranmak zorundadır. Müşteriden gelen hediyeleri kabul etmemesi gerektiği bilincinde olmalı, rüşvetten kesinlikle kaçınmalıdır. Aynı zamanda çalışma arkadaşlarının, çalışma ortamına zarar vermektense kaçınmalı ve tüm çalışanlara saygılı olmalıdır. Çalışma arkadaşlarıyla işbirliği halinde olmak ve iyi iletişim kurmak zorundadır. İyi bir çalışan, çalıştığı kuruma ait belgeleri, bilgileri

ve tüm materyalleri kendi çıkarı için kullanmamalıdır. Bankanın sırrını herhangi bir sebepten ötürü dışarı çıkarmamalı ve bunu kendisi için kullanmamalıdır.

2.8.2 Banka müşterilerine yönelik yasal düzenlemeler

Bankacılık bir hizmet sektörüdür. Tüm çalışanların müşterilere karşı iyi tutum sergilemesi yadsınamaz bir gerçektir. Bankanın temel aracı para, paranın temel araç olmasını sağlayan da müşteridir. Bu nedenle müşteriye karşı sergilenen davranış fazlasıyla önem arz etmektedir. Müşteriye karşı en önemli davranışların başında dürüstlük gelmektedir. Tüm müşterilere eşit düzeyde hizmet sunmak, bilgi akışını doğru yapmak ve sistematik dönüşler yapmak gerekir.

Bu konu Bankacılık Kanunu m. 76'da ele alınmıştır. Kanunun ilgili maddesine göre bankalar, müşterilerinin, verilen hizmetlerden kaynaklanan her türlü sorularına cevap verecek bir sistem kurmakla ve bu hizmetle ilgili bilgiyi müşterilerine bildirmekle yükümlüdürler. Hizmetin kalitesi, banka müşterisi açısından önem teşkil eder. Her türlü işlemi için iyi geri dönüşler, doğru bilgi, akıcı anlatım ve güler yüz bekleyen müşteri, memnuniyeti doğrultusunda hareket eder. Müşteri memnuniyeti için çalışanlara düşen iş kadar, alt yapıda yaşanmaması gereken teknolojik aksaklıklar da önemlidir. Teknoloji, bir banka açısından çok önemlidir. En son ve en hızlı sistemin kullanılması müşterinin işlemlerini kolaylaştırdığı için, bağlılığına da etki edecektir.

2.8.3 Bankalara yönelik yasal düzenlemeler

Bankalara yönelik en önemli sorunlardan biri etik davranmayan yönetim şeklidir. Bu sorunun çözüme kavuşturulması veya iyileştirilmesi için yasal düzenlemeler yapılmaktadır. Bankacılık sektörü ekonomi için oldukça önemlidir. Bu nedenle de şartlarının iyi olması gerekmektedir.

Rekabet kurallarının ihlalini doğuracak gereçlerden bir tanesi ilan ve reklamlardır. İlan ve reklamlar yolu ile bankalar kendi aralarındaki rekabeti haksızlaştırabilmekte ve diğer kurumların itibarını zedeleyebilmektedirler. Bunu engellemek için birliklerin yapmış oldukları düzenlemeler çerçevesinde bankalar, gerek kendi mali yapılarının gerekse bankacılık ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin duyuru, ilan ve reklamlarında, yasal düzenlemelere ve genel

ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranmakta, bankacılık mesleğinin saygınlığına zarar verebilecek her türlü hareketten kaçınmak zorundadırlar.

Tüm bu etik ilkeler doğrultusunda bankaların dürüstlük, tarafsızlık, saydamlık, güvenilirlik, çevreye duyarlılık, yüz kızartıcı suçla mücadele gibi ilkeleri benimsemiş olmaları gerekir (Demirtaş, 2014:57). Bankalar arası ilişkilerde dikkat edilebilecek bir başka husus da personel hareketleri mevzuudur.

2.9 İş Tatmini Kavramı, Tanımı, Önemi, İlişkili Olduğu Temel Kavramlar Ve İş Tatminini Etkileyen Faktörler

2.9.1 İş Tatmini Kavramı Ve Tanımı

İş tatmini kavramına yönelik birçok farklı tanım ile karşılaşmak mümkündür. Ancak genel bir tanım yapmak gerekirse iş tatmini, çalışanların gerek yaptıkları işten gerek yaptıkları iş karşılığındaki elde ettikleri kazanımlardan memnuniyetleridir. Elbette bu memnuniyet karşılıklı olmak yani işveren açısından da memnuniyet ile karşılanmalıdır (Şimşek, 1995:149).

İş tatmini ile ilgili yapılan ilk çalışmalar 1.Dünya Savaşı sonuna rastlamaktadır. Bu dönemdeki çalışmalar Avrupalı araştırmacılar ve psikologların iş görenlerin işlerinden ve işyerlerinden kaynaklanan sorunlar olduğunu fark etmesi üzerine başlamıştır. Yapılan bu çalışmalar Elton Mayo'nun 1930'lu yıllarda yaptığı bilimsel çalışmaya öncülük etmiştir. Bu çalışmalarını on beş yıl kadar sonra Maslow'un iş tatmini ve insan ihtiyaçları üzerine çalıştığı İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı takip etmiştir. 2.Dünya Savaşından sonra iş tatmini kavramının öneminin daha iyi anlaşılması üzerine çalışmalar daha da artmıştır (Tetik, Uçar ve Yalçın, 2008:79).

Literatürde iş tatminiyle ilgili birçok tanım vardır. En basit şekliyle iş tatminini, “İş görenin işine karşı gösterdiği genel tutumudur” şeklinde tanımlayabiliriz (Erdoğan, 1996:239).

TDK'nin sözlüğüne göre ise tatmin kelimesinin anlamı “İstenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme, doyum” demektir.

2.10 İş Tatmininin Önemi

Örgütte yönetimin en önemli görevlerinden biri iş tatmininin sağlanmasıdır. İşinden tatmin sağlayan bir iş görenin örgütün verimliliğinde ve uzun dönemli başarısında önemli katkıları olabilir (Demir, Usta Ve Okan, 2008: 140). İşletme yönetiminde davranışsal analiz açısından önemli bir tutum türü şüphesiz iş görenlerin işe ve iş ortamına karşı gösterdikleri genel tutumlarıdır. İş görenlerin gösterdikleri bu tutumlar genel olarak iş tatmini olarak adlandırılır (Erdoğan, 1997:239)

İş tatmini tanımlarında da belirtildiği gibi önemli olan nokta çalışanların tutum ve beklentilerinin örgütçe karşılanıp karşılanamayacağıdır (Tetik, Uçar Ve Yalçın, 2008:105).

2.10.1.1 İş tatmininin çalışanlar açısından önemi

Çalışanların fiziksel ve zihinsel mutluluğu iş tatmini ile karşılıklı ilişki içerisinde. Tatmin düzeyi yüksek olan çalışanlar fiziksel ve zihinsel sağlığa sahiptirler. İş tatmini, işletmenin nitelikli iş gücünü kendine çekme ve onları bünyesinde tutma becerisinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu ise; bir örgütün sürekliliği ile yakından ilgilidir. İş tatmininin olmadığı durumlarda şikâyetler artmakta, sendikal faaliyetler gündeme gelmekte, devamsızlık ve çalışan devri gibi sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bunlar, organizasyonun başarısını etkileyecek ve maliyet arttırıcı etkiye neden olabilecektir (Özkalp ve Kırel, 2001:116).

İş tatmininin iş hayatında hem çalışanlar için hem de örgüt için önemi büyüktür. Çalışanlar için iş tatmini, çalışanın fiziki ve ruhi sağlığı bakımından önemlidir. İş tatmininin maksimum seviyede olması demek, örgütsel bağlılığın artması, yüksek performans gibi olumlu kazanımlar sağlaması demektir. İş tatminsizliği örgüt içinde fazlasıyla problemlere neden olmaktadır. Bankacılıkta insan kaynakları önemli bir yerdedir. İş tatmininin sağlanması da, insan kaynaklarının iyi olmasından geçer. Ücret, terfi, yönetilme şekli, işe uyum sağlama, bireyler arası uyum gibi maddeler insan kaynaklarıyla ilişkilidir ve doğrudan iş tatminine sebep olan olgulardır. İşinden memnun olan bir çalışan, devamsızlık yapmaz, giriş çıkış saatlerinde uyumsuzluk göstermez, işinden ayrılma isteği de minimum seviyede görülür. Çalışanı mutlu kılan en önemli gereksinim iş tatminidir. İş yaşamında mutlu çalışan bir birey, bunu hayatının her anına taşır ve yaptığı her

şeyden zevk almaya başlar. Bu nedenle iş hayatında doyum, çalışanların tümü için oldukça önemlidir.

2.10.1.2 İş tatmininin yöneticiler açısından önemi

İş tatmini yöneticiler açısından vazgeçilmez bir olgudur. İşin tanımı, iyi yapan ve o işi yönetenle arasındaki uyumun yerinde olması, işletme açısından olumludur. Böylelikle işlerin istenilen düzeyde yürür ve bu durum ortak paydada buluşan herkes için doyuma ulaşmak demektir. Çalışan memnuniyeti demek müşteri memnuniyeti demektir. Tüm muhatapların memnun olması da, yöneticinin tatmini demektir.

Modern yönetim düşüncesi, işletmenin rasyonel sonuçlar elde etmesi için birey ve iş uyumunun çok boyutlu olarak ele alınmasını etkin yönetimin zorunlu bir unsuru olarak görmektedir. Birey-iş uyumu için çalışanların sadece yetenek ve özellik olarak işlerine uygun olmasının yeterli olmadığı; yüksek ücretin, terfi olanaklarının çalışanın mutluluğunu her zaman sağlayamadığı anlaşılmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda, çalışanın verimli ve mutlu çalışması için yaptığı işten tatmin olması gerektiği sonucuna varılmıştır (Erdoğan, 1996:239). İş tatmininin olmadığı durumlarda şikâyetlerin artması, memnuniyetsizliklerin başlaması kaçınılmaz bir gerçektir. Tüm bu yaşanacak olumsuzlukların adresi de yöneticiler olacaktır. Hem çalışan şikâyetleri, hem verimsiz çalışma ortamı, hem de işin doğru ilerleyememesi açısından yöneticiler de zor durumda kalacaktır.

2.10.2 İş tatmininin ilişkili olduğu temel kavramlar

İş tatmini tek başına var olacak bir kavram değildir. İş yaşamında karşılaşılan durumlara göre pozitif ya da negatif yönde ilerlemeler gösterecektir. Doyuma ulaşan çalışanın ya da doyum arayan çalışanın beklentileri ilk başta bakıldığında aynıdır. Fakat karşılaştıkları durumlar farklılaştıkça iş tatminleri de şekillenmeye başlar. Çalışandan beklenen performans, beklentilerin ne derece karşılandığı, motivasyon aracı olarak hangi yöntemlerin kullanıldığı gibi soruların yanıtı iş tatmininin ilişkili olduğu durumlarda saklıdır. İş tatmini, ilişkili olduğu temel kavramlar ile ortaya çıkar ve çalışanın beklentisine göre değer kazanır.

2.10.2.1 İş tatmini ve verimlilik

Çalışanların verimliliği üzerinde etkisi en yüksek unsur şüphesiz iş tatminidir. Yaptığı işten, kendisine sunulan koşullardan ya da yaptığı iş karşılığında aldığı karşılıktan memnuniyet duymayan bir çalışanın gerek yaptığı işte gerek müşteri ile kurduğu diyalogda verimli olmasını beklemek mümkün değildir. Bu sebeple bu iki kavramını doğrudan ilişkilendirmek mümkündür. Aralarındaki ilişkinin de doğrusal olduğundan bahsetmek mümkündür. Yani iş tatmini arttıkça verimlilik artacaktır. Burada iş tatmini bağımsız değişken, verimlilik ise bağımlı değişken konumundadır. Verimlilik kavramı yalnızca yapılan işten sağlanan kar payı demek değildir. Bankacılığa bakacak olursak, verimlilik hizmet kalitesini arttırmak, huzurlu bir iş ortamı yaratmak gibi faktörleri de içine alır. İş tatmini ile varılan doyum, verimli çalışma ortamını de beraberinde getirir.

2.10.2.2 İş tatmini ve motivasyon

Motivasyon ve iş tatmini hem birbirinden bağımsız, hem de birbiriyle kesişen iki olgudur. İşletme, işgörenlerin ihtiyaç ve amaçlarını tatmin etme isteğini olumlu yönde artıracak bir iş atmosferi oluşturur ve işgörenin önüne performansla bağlantılı ödüller koyar. İçsel ödüller doğrudan motivasyon yükselmesine neden olur (Altuğ, 1997:25). İş görenler maksimum seviye sağlamak için motivasyonu yüksek tutarlar bu şekilde etkin bir örgüt hedeflerler. Motivasyon psikolojik bir süreçtir ve iş tatminine uzun sürede etki etmeye devam eder. Motivasyonda amaç, bireyi bilinçli bir eylem içinde bulunmaya teşvik etmektir. İş tatminine ulaşmak için istekli olmak gerekir; bu durum da motivasyon sayesinde gerçekleşir.

2.10.2.3 İş tatmini ve örgütsel bağlılık

Örgütsel bağlılık, günümüzde mal ya da hizmet üretimi gerçekleştiren kurum ve kuruluşlar için üzerinde hassasiyetle durulması gereken bir konu haline gelmiştir. Mevcut işgücü kaynağı olan iş görenlerin, motive olmaları ve daha yüksek performans sergileyerek görevlerini yerine getirebilmeleri örgütsel bağlılık kavramı ile yakından ilişkilidir. Örgütsel bağlılık, tüm kurumlarda çalışanların memnuniyetlikleri için göz ardı edilemez bir kavram niteliği taşımaktadır. Bu özelliği nedeniyle örgütsel bağlılık birçok araştırmaya konu olmuştur (Çetinkanat, 2002:4).

İş görenlerde mevcut olan emeğin, deneyimin ve kabiliyetin işe aktarılması sonucunda örgütlerin üretimleri gerçekleşmektedir. Mal ya da hizmet üretimindeki kalite ile iş

görenlerin yeterlilikleri arasında yakın bir ilişki söz konusudur. Birer sosyal sistem özelliği taşıyan örgütler, belirli amaçların gerçekleşmesi için hammadde, teçhizat ve insan gibi üretim faktörlerinden oluşan bileşimlerdir. İş görenler, ortaya konulan mal ve hizmetin nitelikli, etkin ve verimli olmasında en büyük pay sahibidirler. İş gören faktörünün önemi, zaman ilerledikçe örgüt ve yöneticileri tarafından fazlasıyla hissedilen bir konu haline gelmiştir. Yapılan açıklamalardan hareketle, bir örgütte çalışan bireylerin nitelik ve yeterliliklerinin artırılabilirliğini, ancak bu faktörlerin başarı için tek başına yeterli olmayacağını söylemek mümkündür. Ayrıca, yüksek derecede yeterlilik ve niteliğe sahip, fakat düşük bağlılık tutumu taşıyan çalışanların görevlerini yerine getirmede yeterince istekli olmayacakları da söylenebilir.

İş görenin, iş hayatını sürdürdüğü kuruma karşı hissettiği bağın gücünü, örgütsel bağlılık anlamı kılmaktadır. Örgütsel bağlılığın, iş görenin performansına olumlu katkı yapan, devamsızlığını azaltan, işe zamanında gelme alışkanlığı kazanmasını sağlayan ve istifa gibi olumsuz bir düşünceden uzaklaşıp işine konsantre olmasına olanak sunan, bir faktör olduğu savunulmaktadır. Örgütsel başarı için çalışanların örgütlerine olan bağlılık ve sadakatleri çok önemlidir. Örgütlerine bağlılık hisseden iş görenler kaliteli ürün ve hizmet sunarak beraberinde performanslarını da artırır. İş görenin çalıştığı kuruma karşı hissettiği bağlılığın ve sadakatin, kurum için son derece önemli bir konu olduğu, rakip ve rekabet koşullarının şiddetlenmesi durumunda çok daha net anlaşılmaktadır. Örgüt için öncelikli yapılması gereken, örgütün iş görenler bünyesinde ne derece hissedilip hissedilmediği hususunda çalışmalar yapmak ve bu duruma göre de değişik yönetim metotları uygulamak olmalıdır.

İş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında olumlu bir ilişki vardır. Bir çalışanın, içinde bulunduğu olduğu örgüte olan bağlılığının seviyesi, o çalışanın veriminin artmasına neden olur. örgütsel bağlılık duygusal bir olgudur. Örgütsel bağlılık, günümüzde mal ya da hizmet üretimi gerçekleştiren kurum ve kuruluşlar için üzerinde hassasiyetle durulması gereken bir konu haline gelmiştir. Mevcut işgücü kaynağı olan iş görenlerin, motive olmaları ve daha yüksek performans sergileyerek görevlerini yerine getirebilmeleri örgütsel bağlılık kavramı ile yakından ilişkilidir. Örgütsel bağlılık, tüm kurumlarda çalışanların memnuniyetlikleri için göz ardı edilemez bir kavram niteliği taşımaktadır. Bu özelliği nedeniyle örgütsel bağlılık birçok araştırmaya konu olmuştur (Örücü ve Diğ, 2010:5).

2.10.2.4 İş tatmini ve yaşam tatmini

İş ve yaşam ilişkilidir. Çalışanlar zamanın büyük bir kısmını çalışma ortamında geçirir de, iş dışında bir hayatları vardır. İş dışındaki her türlü psikolojik ya da sosyolojik durumdan etkilenirler. İnsanlar iş doyumuna ulaşmak için deneyimlere gereksinim duyarlar ve bu deneyimleri yaşamlarında edindikleri doyuma borçludurlar. Rus yazar Maksim Gorki'nin de söz ettiği gibi: iş mutluluk verici olduğunda yaşam eğlencelidir. İş bir görev olduğunda yaşam esarettir.

Tatmin sağlayan işler şüphesiz bireyin mutluluğuna da etki etmektedir. İş ortamında içerisinde bulunduğu koşulların yarattığı psikolojik etkilerin yanı sıra tatminde etkili olan maddi getiriler de yaşam ile ilişkilidir. Tıpkı iş tatmini ile verimlilik arasındaki ilişki gibi yaşam tatmini ile iş tatmini arasında da ilişki mevcuttur. Yine iş tatmini bağımsız değişken iken yaşam tatmini bağımlı değişkendir ve aralarındaki ilişkinin yönü pozitifdir (Izgar, 2003:141).

2.10.3 İş tatminini etkileyen faktörler

2.10.3.1 İş tatminini etkileyen kişisel faktörler

İş tatmini ile yaş arasında doğru bir orantı olduğunu söylemek mümkündür. Yaş ilerledikçe işgörenlerin hayatları belirli bir zemine oturacağından beklentilerinde bir azalma söz konusu olacaktır (Tetik,Uçar Ve Yalçın, 2008:79). İş doyumunu ile kişinin yaşı arasında oldukça önemli bir bağlantı vardır. Kişiler genç yaşlarda kolayca iş bulabileceklerini düşünürler ve iş değiştirmek zaman zaman eğlenceli gelir. Yaşı genç olan çalışanlar beklenti içindedir. Motivasyonları yüksektir, bu da beklentinin artmasına sebep olur. Yapılan araştırmalara göre yaş arttıkça iş tatmini de aynı seviyede artar. Yaşı büyük olan çalışanların deneyimleri arttıkça beklentileri azalır. Böylelikle iş hayatında eriştikleri doyum da artmış olur. Ancak emeklilik yaşı yaklaşmakta olan çalışanlar için durum biraz farklı. Özellikle özel sektör çalışanları arasında yaygın olan kaygı, emeklilik zamanı yaklaştığı için, kişinin her an işsiz kalacağı korkusudur.

İşgörenlerin yaşlandıkça daha fazla tatmin olmalarının birçok nedeni vardır. Bunların başında işgörenin çalışma ortamına, işine ve sosyal ortamına alışması gelmektedir. Ayrıca, işgörenin yaşı ilerledikçe kıdem kazanması nedeniyle

tatmininin artacağı söylenebilir. Genç işgörenlerin beklentilerinin yüksek olması, yavaş alışkanlık kazanma eğilimi onların daha az tatmin olmalarına neden olmaktadır. Başka bir deyişle istisnalar olmakla birlikte genel kanı yaşla birlikte iş tatmininin arttığı yönündedir (Erdoğan, 1996:239). Çalışanın evli veya bekâr olma durumu, iş tatminiyle doğrudan ilgilidir. Ev ve aile hayatını, iş hayatı ile birlikte yürütmek zorunda olan kadınlar, her iki sorumluluğu aynı anda yüklendikleri için, iş tatmini seviyesi düşer. Birçok kurumsal şirket, çalışanlarının medeni durumuna göre insan kaynakları planlaması yapar. Çünkü evli olan çalışanın daha düzenli ve sorumluluk bilincine sahip olduğunu düşünürler.

Eğitim, iş tatmininin oluşumunda en önemli faktörler arasında sayılabilir. Önemli olan eğitim düzeyi, çalışma özellikleri, kişinin iş becerisi vb. kişisel özellikler ile örgütsel faktörlerin buna uygun hale getirilmesidir (Tetik, Uçar Ve Yalçın, 2008:79). Çalışma hayatında, eğitim düzeyi yüksek olan çalışanın daha düşük iş doyumuna, eğitim düzeyi düşük olan çalışanın ise daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu bilinir. Birçok çalışan, eğitim düzeyine göre iş bulamamaktan dolayı, düşük performansla işe başlar. Eğitim düzeyi yüksek olan çalışanın, beklentisi de artar. Bununla beraber, eğitim düzeyi düşük olan bir çalışan, seviyesinin üstünde bir mevkide çalıştırıldığını düşünür ve bu da çalışma yaşamında başaramama kaygısı getirir. Bu da iş tatmininin düşmesine neden olabilir. Kadın ve erkek arasındaki doyum kıyaslandığında kadının iş tatmininin daha yüksek olduğu görülür. Bunun en önemli sebeplerinden biri de, kadının sosyal alanlarda faaliyet göstermekten zevk almasıdır. Erkek çalışanlar iş hayatında, kendini daha iyi ifade etse de, kadınlar buldukları konuma göre, çalışma hayatına daha fazla ihtiyaç duyarlar. Ekonomik ve sosyal nedenlerden dolayı çalışmak zorunda olan kadınlar, yaşamdan alamadıkları doyumunu iş hayatında alırlar.

Bununla birlikte, kadın iş hayatı dışında mutsuz bir hayat sürdürüyorsa, bu durum iş tatminini olumsuz yönde etkiler.

2.10.3.2 İş tatminini etkileyen fiziksel faktörler

Fiziki çalışma koşulları çalışanın iş tatmini için oldukça önemlidir. Çalışan kişi iş yerinde kendini güvende hissetmek ister. Motivasyonunu bu şekilde yönlendirir. Tehlikeli bir ortamda çalışan bir kişinin iş tatmini her zaman olumsuz

etkilenir. Ancak güvenli, temiz, sıcak bir ortamda çalışan kişi iş doyumunu tamamlar.

Çalışma koşulları ile bir işyerindeki sağlık, güvenlik ve rahatlığa ilişkin çalışma çevresi ifade edilmektedir. İş dünyasında meydana gelen hızlı değişimler işverenleri, işgörenlerinin sağlık ve güvenliğini koruyucu nitelikte çalışma koşulları hazırlamalarını zorunlu kılmıştır. Bu zorunluluk işverenin işgörenlerine karşı yerine getirmek zorunda olduğu sosyal sorumluluk ve iş gücü verimliliğini arttırma gayesinden kaynaklanmaktadır (Karcıoğlu, Timuroğlu ve Çınar, 2009:62).

İş tatmini ile ilgili yapılan çalışmalar, tatmin veya tatminsizliğin temel faktörlerinden birisi olarak ücreti göstermektedir. Şüphesiz işgörenin işe karşı tutumunu, aldığı ücretin yeterliliği, alması gerekene oranla normallliği ve ihtiyaçlarını karşılayabilme derecesi de belirleyecektir. Yeterli ücret işgörenlerin geleceğe güvenle bakmasını sağlar. Fakat bir noktadan sonra ücretin iş tatmini üzerindeki etkisi, miktar ile değil işgörenler arasındaki dağılım ile kendini göstermektedir. İşgörenin kendisi ile aynı düzeyde olanlardan daha az ücret aldığını bilmesi özellikle de kendisinden daha az yetenekli olduğuna inandığı işgörelere göre daha düşük ücret alması tatminsizliğe neden olacaktır (Erdoğan, 1996:239). Çalışanın işe olan bakışında, doyumunu sağlayan en önemli faktörlerden biri ücrettir. Yaptığı işe karşılık, aldığı ücret çalışanı tatmin ediyorsa, bu iş tatminini de beraberinde getirir. Çalışma ortamındaki adil sistem, maaşlarda ve terfilerde işliyorsa, çalışanlar motivasyonunu kaybetmeden işe devam ederler. Çalışanlar maaşlarının yüksek olması kadar, eşit olmasına da önem verirler. Aynı seviyede iki ayrı çalışanın ücretlerinin dengesiz olması durumu, tatminsizliği de beraberinde getirir.

Ücretin motive etme yönünde farklı görüşler olmakla birlikte yetersiz ücretin örgütler üzerinde büyük ölçüde olumsuz bir etkiye neden olduğu konusunda çok az anlaşmazlık vardır. Bir başka ifadeyle, para her zaman birincil bir motivasyon aracı olmasa da parasal ödüllendirme memnuniyetsizlik yaratacak düzeydeyse, işgörenleri ilgi ve iş tatmini ile motive etme çabaları başarısız olacaktır (Benligiray, 2007:14).

Terfi, çalışanların kariyerlerinde kaydettikleri gelişimin somut bir şekilde karşılık almasıdır. Uzun yıllar aynı kurumda çalışıp gerekli donanıma ve tecrübeye ulaşmasına rağmen kariyerinde gelişim kaydedemeyen çalışanları motive etmek ya da verimliliğini arttırmak kolay bir hadise değildir. Çalışan, önce kendisini sorgulamaya başlar ve bu süreç sonucunda eğer kendisinde bir kusur görmez ise bu kez işletmeyi sorgulamaya başlar. Bu sorgu, işletmeye olan bağlılığın zayıflamasına yol açarken işten ayrılmaya kadar gidebilecek bir sürecin de başlangıcını oluşturmaktadır. Bu sebeple gerekli donanıma ve tecrübeye sahip bireylerin terfi ettirilmesi işletme çıkarları doğrultusunda olmazsa olmazdır (Eren, 2004:248). Örgütte işgören tatmininin sağlanması, yönetimin en önemli görevlerindedir. Çünkü işinden tatmin olan işgörenler örgütün verimliliğinde ve uzun dönemli başarısında önemli katkı sağlarlar. (Demir, Usta Ve Okan, 2008:140).

İnsanların iş tatminini etkileyen en gerekli kavramlardan biri de yönetimin adil ve eşit davranmasıdır. Yöneticiler somut olarak adaletli ve eşit davrandığını gösterirse, çalışanlar da bu sayede mutlu bir çalışma ortamında bulunmuş olur. Bu durum tüm çalışanlar için iş doyumunu demektir. Yöneticilerin mesleki sorunları en sağlıklı biçimde çözüme ulaştırmaları, çalışanın tüm haklarını gözetmeleri, örgütün tüm kurallarına uymaları, ödül ve cezaları tüm çalışanlar üzerinde eşit düzeyde göstermeleri, iş tatmini açısından verimliliği arttıran maddelerdir. Çalışanlardan beklenen ve istenen, hedeflere en iyi şekilde ulaşmalarıdır. Çalışanların yapması gereken, iş tanımını olması gerektiği gibi bilmesi ve istenen işi yerine getirmesidir. İş yaşamını diğer yaşamıyla bağdaştırmaması ve aşırı duygusallığa yer vermemesi gerekir. Bu nedenle, çalışma yerindeki iş arkadaşları çok önemlidir. Çalışılan yerde kurulan mesleki bağ, iş tatmini açısından oldukça önemlidir. Eğer bir çalışan, bulunduğu ortamdaki arkadaşlarından hoşlanıyorsa, bu durum yardımlaşma, destek olma, dayanışma gibi olumlu durumları doğurur ve çalışma koşullarının iyileşmesini sağlar. Böylelikle iş tatminine ulaşılmış olur.

İnsan psikolojisinde işgörenler arasındaki arkadaşlığın ve sevginin önemi çok büyüktür. Yapılan işin kalitesi bireye bağlı bir durumdur. Birey her yönden ihtiyaçlarını tatmin etmişse, işini de en iyi şekilde yapar. Çalışma grubundaki bu mutlulukta tüm örgüte yayılır. Kalite odaklı anlayış çerçevesinde faaliyet gösteren işgörenlerin oluşturdukları çalışma grupları hem yapılan işin

sevilmesine hem de işten alınan tatminin artmasına olanak verir (Tetik, Uçar Ve Yalçın, 2008:79).

2.11 İş Tatmini Konusunda İleri Sürülen Kuramlar

2.11.1 İçerik kuramları

2.11.1.1 Abraham h. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı

Maslow'a göre temel bireysel ihtiyaçlar şunlardır:

- Fizyolojik
- Güvenlik
- Kişisel gelişim
- Aidiyet duygusu
- Saygınlık

Bu temel ihtiyaçların da kendi içerisinde bir sıralaması mevcuttur. Birey öncelikli olarak yaşamını sürdürebilmeyi istemektedir. Bu doğrultuda da fizyolojik gereksinimleri olan barınma, beslenme gibi ihtiyaçlar ortaya çıkmaktadır. Fizyolojik ihtiyaçlarını karşılayan birey ardından güvenliğini sağlamaya çalışır. Yaşamını sürdürebilmek için doğaya karşı ve bireylere karşı kendisini koruma altına alır, bunun için mücadele eder. Güvenliğini de sağladıktan sonra eğitim almaya, kendisini geliştirmeye başlar. Yetkinliklerini ve yeteneklerini arttırarak kalifiye bir hale bürünmeye ve bu doğrultuda bir yaşam kurmaya çalışır. Ardından bulunduğu topluma ve çalıştığı işletmeye karşı aidiyet duygusunun arttırılması ihtiyacı ile karşı karşıya kalır. Kendisini bulunduğu ortama ait hissetmeyen bir bireyin o ortamda mutlu olması mümkün değildir. Bu sebeple bu aidiyet hissi oldukça önemlidir. Son olarak bulunduğu ortam içerisindeki saygınlığını arttırarak söz sahibi olmaya, çevresince sözüne değer verilen, varlığı aranan bir birey olmaya çalışır. Sırasıyla tüm hiyerarşik adımları izleyen ve tamamlayan birey, nihayetinde tatmin olmakta ve mutluluğa ulaşmaktadır. Söz konusu adımlardan birinin eksik olması tatmin sağlamayacağı gibi farklı bir sıra ile izlemekte olası değildir. Elbette bu adımları her bireyin gerçekleştirmesi mümkün olmamaktadır. Günümüzde insanların mutsuz olmasının bir etkisi de budur (Maslow, 1968:248).

Maslow'un gereksinim hiyerarşisi incelendiğinde bireylerin bu hiyerarşiyi izleyebilmeleri için bir işe ihtiyaç duydukları görülmektedir. Bir başkasının yönlendirmeleri altında gerçekleştirecekleri işi elbette kendi çıkarları adına kabul eden bireyler, gereksinimlerini karşılamanın yanında çeşitli talepleri de sıralamaktadır. Bu talepler haklarının savunması, güven verilmesi, aidiyet hissinin geliştirilmesi, iş tatminin sağlanması ve uygun çalışma koşullarının sağlanmasıdır. Ayrıca hiçbir birey yerinde saymaktan mutluluk duymadığı için uzun vadede terfi beklentisi de mevcuttur. Fizyolojik ihtiyaçların karşılanmasında verilen hizmet karşılığında elde edilen sosyal hakların ve gelirini etkisi yüksektir. Ayrıca güvenli bir yaşamın sürdürülmesi de günümüz koşullarında bireyin sahip olduğu gelir ile ilişkilidir. Kişisel gelişim ağırlıklı olarak bireyin kendi özverisine bağlı iken işletmeye yönelik aidiyet duygusu doğrudan işletmenin sağladığı bir olgudur. Saygınlık da bireyin yetkinliği ve yeteneklerinin yanında işletme içerisinde elde ettiği mevki ile ilişkilidir. Dolayısıyla gereksinim hiyerarşisini tamamlamayı arzulayan birey, bir işverene ihtiyaç duymaktadır. Bunun karşılığında da çeşitli fedakarlıkları göze almaktadır. (Eren, 1993:28).

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi yaklaşımı en alt düzeyden yukarı doğru hiyerarşik olarak sıralanan beş ihtiyaç kategorisinden oluşmaktadır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir:

- Fizyolojik ihtiyaçlar: Yeme, içme, barınma, dinlenme ve neslini sürdürme ihtiyacı.
- Güvenlik İhtiyaçları: Can ve iş güvenliği, huzur, tehlike altında olmama ve uzun süreli ekonomik güvenceye sahip olma ihtiyaçları.
- Sosyal İhtiyaçlar: Grup içinde yer alma, kabul edilme, dostluk, ait olma hissi, sevgi, anlayış ve dayanışma halinde bulunma ihtiyacı.
- Saygı Görme İhtiyacı: Kabul görme ve prestij kendinden emin olma ve liderlik, yarışma ve başarıma ihtiyacı.
- Kendini Tamamlama İhtiyacı: Gücünden tatmin olma, sahip olunan potansiyeli geliştirme, yaratıcılık, kişisel gelişme, yükselme fırsatı ve benzerlerine göre en iyi olma ihtiyacı. (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2003:149)

2.11.1.2 Alderfer'in erg kuramı

Bu kurama göre bireyin gereksinimleri belirli bir hiyerarşiye göre değil dönemsel ve toplumsal gereksinimlere göre şekillenmektedir. Dönemsel ve toplumsal koşullar bireyin gereksinimlerinde farklılığa yol açabilmekte, dolayısıyla bireyin izlediği adımları da yönlendirebilmektedir. İhtiyaçlarını tek düze bir sıra ile değil koşullara göre sıralamakta ya da birden fazla ihtiyacı aynı anda hissedebilmektedir (Güney, 2007:297)

2.11.1.3 Frederick Herzberg'in çift etmenler kuramı

Herzberg, bu yaklaşımın örgütte uygulanabilmesi için iki aşamalı bir süreç ileri sürmüştür. Örgüt içerisinde tatminsizlik oluşturan koşullar ortadan kaldırılmalı, tatminsizlik durumu ortadan kalktıktan sonra motivasyon faktörleri devreye girmelidir. Yöneticiler başarı, sorumluluk, terfi, gelişim fırsatlarını sunarak işgörenin tatmin ve motive olmasını sağlayabilir ve örgütsel verimliliği arttırabilir (Vural ve Coşkun, 2007:202).

2.11.1.4 McClelland'ın öğrenilmiş ihtiyaçlar kuramı

McClelland başarı gereksinimini; "iyi iş yapma ya da bir kusursuzluk standardıyla rekabet etmenin önemli olduğu eylemlere yönelme" olarak tanımlamıştır (Serinkan, 2008: 96). McClelland yaptığı araştırmalar sonunda başarılı girişimcilerin, yöneticilerin, profesyonellerin, yüksek başarı ihtiyacı ile hareket ettiğini görmüştür. Başarısız olan grup ve üyelere başarı motivinin öğretilebileceği inancındadır. McClelland'a göre işgörenler, düşünce yapılarını değiştirme ve başarı ihtiyacı ile hareket etme konusunda eğitilebilirler. (Güney, 2007:301)

Teorinin temelinde; başarı güç ve arkadaşlık üçlüsünün oluşumu için insan davranışlarıyla çevresel faktörlerin nasıl örtüşeceği. Başarma-güç-arkadaşlık güdülerinin farklı tip tatmin duygusu sonucu ortaya çıkaracağını savunur. Modele göre;

- Bireyin işi verimli bir şekilde başarma olasılığı,
- İş yerine getirmede başarı olasılığı, iş için ödül değerinin birleşimine bağlı olduğu belirtilir (Akgün, Can Ve Kavuncu, 1991:197).

2.11.2 Süreç kuramları

2.11.2.1 Lawler ve porter'ın beklenti kuramı

Beklenti kuramına göre öncelikli olarak güven duygusunun geliştirilmesi gerekmektedir. Çalışanlar, zamana bağlı olarak farklı beklentilere kapılmaktadır. Yaşam koşullarında iyileştirmeyi gitmeyi arzulamakta bunun için daha iyi çalışma koşullarının ve verilen hizmet karşılığında yüksek karşılıkların sunulması gerekmektedir. Bu da şüphesiz yüksek mevkilere ulaşmak demektir. Çalışan kendi donanımlarını ve tecrübesini sorgulamaktadır. Bu sorgulamanın ardından diğer çalışanları değerlendirmekte ve buna paralel olarak beklentilere kapılmaktadır. Yapılan bu değerlendirmeler neticesinde bir üst mevkiye yükselmeyi hakettiğine inanan birey beklenti içerisine girmektedir. Bu beklentisi uzun süre karşılanmaz ya da yerine bir başkası getirilir ise hayal kırıklığı yaratmaktadır. Bu hayal kırıklığı çeşitli sorunları beraberinde getirmektedir (Eren, 1993:357).

2.11.2.2 Adams'ın eşitlik kuramı

Motivasyon kuramı olarak R. Stacy Adams tarafından geliştirilen bu kuramda iş tatmini ve tatminsizliği ile ilgili önemli noktalara ışık tutmuştur. Kuram'a göre; iş başarısı ile tatmin olma derecesinin çalıştığı ortamla ilgili olarak algılanan eşitlik veya eşitsizliğe bağlı olduğunu savunur. Kişi algıladığı girdi-çıkıtı dengesine göre, iş tatminini belirlemekte, kendi sarf ettiği emek-sonuç ilişkisini aynı ortamda çalıştığı başka çalışanların emek ve sonuçları ile karşılaştırma yapmaktadır. Girdi; İşi başarmak için emek, çıktı ise; ücret, maaş, sorumluluk, terfi, statü ve imkânları ifâde eder.

Diğerleri; İş yerleri aynı olan konum itibariyle aynı veya yakın iş arkadaşları, veya meslektaşlarıdır. Çalışanlar; aynı iş yerindeki arkadaşlarından, iş sözleşmelerinden, ücretler konusunda bilgi toplarlar ve karşılaştırma yaparlar.

- Sistem; İş veren ücret politikası, yönetmelikleri, sistem yönetimini içerir. - Kendisi; Kendi girdi-çıkıtı oranlarını ifâde eder.

Çalışanlar eşitsizlik tespit etmesi durumunda seçeceği yöntemleri şöyle sıralamak mümkün olacaktır; - Kendi ödülü fazla olduğu için daha fazla çalışma, -.Diğerinin ödülünü fazla bulduğu için daha az çalışma, - Diğerinin ödül ya da katkısını

değiştirmeye çalışma, - Karşılaştırmayı esas aldığı kişiyi değiştirebilir (Ergül, 2015:39).

2.11.2.3 Vroom'un beklenti kuramı

Vroom tarafından geliştirilen bu kuram motivasyonu bireysel ihtiyaçlara göre değil, bireyin amacı ve tercihleri ile bu amaçları başarmadaki beklentileri yönünden açıklamaktadır. Vroom'a göre motivasyon, bireyin aradığı değerlerle, belirli bir davranışın bu değerlere yol açma ihtimaline ilişkin tahminin çarpımıdır. Bu kurama göre motivasyon sürecini şu şekilde formüle edebiliriz:

$$\text{Motivasyon} = \text{Arzulama Derecesi} \times \text{Bekleyiş}$$

Bekleyiş kuramları ve arzulama derecesi motivasyonu belirler. Bunlardan birisi yoksa bireyi o konuda motive etmek güçleşir. (Güney, 2006:322)

Teoride, tatmine sahip olan unsurlar ve iş tatminin sonuçlarına değinilmiştir. tatmin+performans arasındaki paralellik aranmıştır. Vroom'a göre, bireyin sonuca ulaşmak için; istek+çaba=beklenti formülünü benimseyerek sonuca ulaşmak için bireyin maksimum performans göstereceğini iş tatminin ortaya çıkacağını söylemiştir (Ergenç, 1981:201)

Vroom'un bekleyiş kuramında iş tatmini işgörenlerin işle ilgili olarak algıladıkları ödüllerin bir fonksiyonudur. Bu yüzden işgörenin aldığı ödüllerin miktarı ve zamanlaması işten alınan tatminin seviyesini belirler. Genel bir ilke olarak bireyler ödüllendirildikleri ölçüde tatmin olurlar. (Çarıkçı, 2001:162)

2.11.2.4 Edwin Locke'un amaç kuramı

Locke, geliştirdiği amaç kuramına göre çalışanların motivasyonunda ve bununla ilişki olarak verimliliğinde başlıca tetikleyici unsurun bireysel hedefleri olduğunu belirtmektedir. Bireyler, koydukları hedef doğrultusunda işlerine adapte olmak, bağlılıklarını ve verimliliklerini şekillendirmektedir (Koçel, 2003:655).

Birey, süreç içerisinde koyduğu hedeflerine ne kadar ulaştığını değerlendirmektedir. Hedeflerine ulaşabilir ya da yaklaşabilir ise tatmin olmakta ve mutluluk duymaktadır. Ters durumda ise hayal kırıklığı yaşamakta ve duygusal çöküş ile birlikte verimliliklerini azaltmaktadır. Bireyler, kişisel hedeflerine yaklaştıran işletmelere daha yüksek bir bağlılık duymakta, aidiyet duygularını geliştirmektedir. Gerek bireysel ve gerekse örgütsel amaçlar,

ulaşılmak istenen sonucu ifade etmektedir. Başka bir deyişle amaç, birey ya da örgütlerin ulaşmayı arzu ettikleri ve bunu gerçekleştirmek için çaba harcadıkları ortamla ilgilidir. (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2003:149).

2.11.3 Diğer kuramlar

2.11.3.1 Smith, Kendall ve Hulin'in değer (beklenti) kuramı

Kurama göre bireyin yaptığı işe verdiği değer işe olan beklentileri ile paraleldir. Yani saygı duymadığı ya da gelecek vaad etmediğine inandığı bir işte bireyin kendisine verilen göreve yüksek değer vermesi ve bu doğrultuda bir çaba içerisine girmesi beklenmemektedir. Verimlilik ile de yakından ilişkili olan bu durum aynı zamanda tatmin duygusu ile de ilişkilidir.

2.11.3.2 Hackman ve Oldham'in işin özellikleri kuramı

Kuram doğrultusunda ortaya atılan görüş yapılan işlerin başlıca özelliklere sahip olduğu ve bu özelliklerin insan psikolojisi üzerinde etkili olduğu yönündedir. Söz konusu özellikler bireyin yetkinliği, gerçekleştirdiği işe verdiği değer, işi gerçekleştirirken ki bağımsızlığı, süreç içerisinde çalışanlar arasındaki işbirliği ve iş bitiminde alınan geri dönüşlerdir. Bu özellikler doğrultusunda bireyin kişisel tatmini, işe olan bağlılığı ve çalışma ortamına olan uyumu üzerinde psikolojik etkiler görülmektedir (Sun, 2002:20).

2.12 İş Tatmini Ve Tatminsizliğin Sonuçları

2.12.1 İş tatmininin sonuçları

Kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri olan iş doyumu, işin bireye sağladıklarının algılanmasıyla oluşan hoşnutluk duygusudur. İş tatmini, çalışanın işiyle ilgili olumlu ve olumsuz duygularıdır. Çalışanlar, çalıştıkları kurumlarda gereksinimleri karşılandığı sürece doyumlu olmaktadır. İş doyumu; duygusal bir yanıttır. Bir tutumdur. Sadece ifade edilebilmektedir. Genellikle beklentilerin ve kazançların ne ölçüde karşılandığı ile ilgilidir. İş tatmini, çalışanların devamsızlığını, işten ayrılmaları ve çalışanların işe geç gelmelerini önlemektedir. Kendilerini iş ortamında huzurlu ve mutlu hisseden çalışanlar, işlerini sever hale gelmektedirler (Yüksel, 2005:39).

2.12.1.1 Moral ve motivasyon

Motivasyonu yüksek bir çalışanın verimliliği de yüksek olacaktır. Bunların yanında morali de yüksek olur ise en arzu edilen çalışan tipi elde edilir. Morali ve motivasyonu yüksek çalışanın işletmeye sağladığı yararlar şunlardır (Sevimli Ve İşcan, 2005:59)

- Morali ve motivasyonu yüksek çalışan, çevresine yaydığı pozitif enerji ile birlikte diğer çalışanları da motive etmekte, teşviklendirmektedir.
- Morali ve motivasyonu yüksek çalışan, verimliliğini arttırarak işletmeye üstün hizmet sunmaktadır.
- Morali ve motivasyonu yüksek çalışan cesarelendirici ve toparlayıcıdır.
- Morali ve motivasyonu yüksek çalışanın işletmeye olan bağlılığı da yüksektir (Karaca, 2012:61).

2.12.1.2 Verimlilik

Verimlilik, bireyin zaman/iş aritmatığında ortaya çıkardığı sonuçtur. Çalışanın aynı zaman içerisinde daha çok iş görmesi ya da bir işi daha kısa sürede gerçekleştirmesi verimliliğinde artış yaratmaktadır. Bir başka deyiş ile zamandan ya da iş gücünden sağlanan her kazanım verimlilikte artış demektir. Verimliliğin yüksek olabilmesi için öncelikli olarak çalışma koşullarının iyi olması gerekmektedir. Bunun yanı sıra çalışanın iş tatmininin ve yaşam tatmininin de yüksek olması tamamlayıcı niteliktedir (Barutçugil, 2004:390).

2.12.1.3 Örgütsel ve mesleki bağlılık

Örgüte bağlılık kavramı, özellikle 1980'li yıllardan bu yana, birey ve organizasyon arasındaki ilişkide anahtar bir rol üstlenmesi nedeniyle üzerinde önemli durulan ve bu kapsamda oldukça fazla çalışılan konulardan biridir. Örgüte bağlılık, bireyin belirli bir örgütle özdeşleşmesi ve o örgüte karşı hissettiği bağın gücü olarak ifade edilebilir (Taşkiran ve Özcan, 2007:41). Örgütsel bağlılığı yüksek bireylerin işletme için gösterdikleri çaba ve duydukları saygı da yüksek olmaktadır. Keza mesleğe olan bağlılığı yüksek çalışanlarda da yüksek verimliliğe rastlamak mümkündür ancak bu durum özsaygı ile de ilişkilidir. Nihayetinde örgütsel bağlılık çalışanların işletmeye olan bakış açılarında doğrudan bir etkiye sahiptir.

2.12.1.4 Örgütsel vatandaşlık

Örgütsel vatandaşlık davranışını, biçimsel ödül sisteminde doğrudan ve tam olarak dikkate alınmayan, fakat bir bütün olarak ele alındığında örgütün verimli çalışmasını sağlayan, gönüllülüğe dayalı bireysel davranışlar olarak açıklamaktadır (Çetin, 2004:4).

Gönüllük kavramı ile bireyin örgütsel zorunluluğu olmayan fakat, şahsi isteğine bağlı davranışları söz konusudur. Örnek olarak, bir öğretmenin gireceği ders öncesi hazırlık yapması, çalışmalarını sürdürmesi ve sonuçlarını yazması şeklindeki davranışının hiçbiri örgütsel vatandaşlık davranışı olarak nitelendirilmemektedir. Çünkü öğretmen öngörülen iş tanımında belirtilen görevini yerine getirme uğraşı vermektedir. İşini ne kadar iyi yaptığının önemi yoktur ancak yüksek bir performansla çalışması övgüye değerdir, fakat övülmeye değer tüm iş performansları örgütsel vatandaşlık davranışı ile belirlenen kriterlere uymayabilir (Basım ve Şeşen, 2006:86). Bu bilgiler ışığında, bir kurumda faaliyetlerini devam ettiren bir kişinin işinden doyum sağlamanın işletme adına büyük bir şans olduğu sonucuna ulaşılabilir. Çünkü işinden doyum sağlamış kişi o kurumu kendi evi, ailesi gibi görecektir, hissettiği olumlu duygular çerçevesinde de kurum için elinden gelenin en iyisini ve maksimumunu gerçekleştirmeye çalışacaktır. İşte bu noktada kendi işinin dışında diğer alanlarda da herhangi bir menfaat beklemeksizin çalışan birey örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemiş olacaktır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının hem bireye hem de kuruma faydaları olduğunu belirtebiliriz. Kendi iş tanımını dışında bir işi daha yapan birey o alanda da çeşitli bilgiler edinebilecek ve ilerleyen dönemde yükselip yönetici pozisyonuna gelmesi durumunda bu bilgiler ve gelişen bakış açısı birey için önemli bir avantaj sağlayacaktır. Kurum açısından da eleman ve yönetici ihtiyaçlarını kurum içerisinde karşılamaktan kaynaklı maliyet avantajları oluşacak ve dışarıdan ek bir personel istihdam etmeye gerek kalmayacaktır (Kösem, 2015:154).

2.12.2 İş tatminsizliğinin sonuçları

Bir örgüt için iş tatminsizliğinin sonuçları önemlidir. İş göreninin tatmin ya da tatminsizliği onun işe devam edip etmemesini büyük oranda etkileyecektir. İş tatmini yüksek olan bir çalışan işine severek gelir ve işten kaçmak istemez. Fakat tam aksine iş tatmini düşük olan bir birey bu işi sadece hayatını idame ettirmek

için zorunluluk olarak yapar ve bu da ne kendisine ne de bağlı bulunduğu örgütüne hiçbir katkı sağlamaz. Tam aksine göstermiş olduğu düşük verimlilik karşısında örgütünü negatif olarak etkileme durumu oluşabilir. Eğer çalışan iş tatmini sağlama noktasında zayıf kalır ise bu hem psikolojik olarak rahatsızlıklara yol açabilir hem de davranış bozukluklarına neden olabilir (Türk, 2007:67). İş tatminsizliği işgörenin yaptığı işten bir tatmin ya da hoşlanma duygusu elde etmemesini, işine karşı bir bıkkınlık, isteksizlik ve kaçma duygusu duymasını simgelemektedir. İşten duyulan tatminsizlik, işgörene elem vericidir ve onu olumsuz duygulara yöneltebilir (Tengilimoğlu, 2005:28).

2.12.2.1 Devamsızlık

Yaptığı işten tatmin olmayan bir çalışanın örgütsel bağlılığının yüksek olması mümkün değildir. Dolayısıyla da iş yerinde geçirdiği vakitten keyif almak bir yana zoraki bir durum haline gelmektedir. Bu da bireyin iş yerinde olabildiğince az vakit geçirme arzusunu çoğaltmaktadır. Çeşitli bahanelerin arkasında saklanarak olabildiğince işten uzak kalmaya ve izin ya da rapor kullanarak iş yerine gelmemeye çalışmaktadır. Bu da bireysel verimliliği ve beraberinde örgütsel verimliliği düşürdüğü gibi örgüt için huzur ortamına da zarar vererek diğer çalışanlar üzerinde olumsuz bir psikoloji yaratmaktadır (Sabuncuoğlu, 2000:42).

2.12.2.2 İşten ayrılma

İş tatmini düşük çalışanın örgütsel bağlılığı düşecek bu beraberinde devamsızlığı getirecektir. Bu devamsızlıkların bir ileri boyutu işten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasıdır. Çalışan, gerek maaşından gerek çalışma koşullarından gerekse de verilen göreve karşı duyduğu rahatsızlıktan ötürü işten ayrılmayı düşünmeye başlar. Rahatsızlıklarını belirler ve rahatsızlıklarını giderecek bir işletme arayışına girer. Bu arayışı sonuç verdiğinde de mevcut işinden ayrılır ya da kendisini rahatsız eden konulara olan tahammülünü kaybeder ve daha iyi bir iş bulmadan işten ayrılır. Her iki durumda da çalışanın bu süreçteki performansı düşüş göstermekte ve tıpkı devamsızlıkta olduğu gibi hem bireysel hem de örgütsel verimlilikte azalışa yol açar. Hoşnutsuzluğunun somut ya da soyut dışı vurumları neticesinde de çalışma arkadaşlarının verimliliğine ve bağlılığına zarar vererek giderek artan hoşnutsuzluklar yaratır (Çakmak, 2005:45).

2.12.2.3 İşe yabancılaşma

İş tatminsizliği ve işe yabancılaşma kavramları bir kısım yazarlarca eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. İş tatmininin olduğu durumlarda yabancılaşmanın az olacağı, iş tatminsizliğinin ise işe yabancılaşma ile paralel olduğu şeklinde görüşler ortaya atılmaktadır. Ayrıca her iki değişkeni, başarı, işten ayrılma, devamsızlık gibi geri çekilme davranışlarını açıklayan ara değişken olarak düşünmek mümkündür (Aldemir, Ataol Ve Budak, 1993:67)

2.12.2.4 İşgücü devir oranında artış

Çalışanların aldıkları ücret, kendilerine sunulan haklar ya da çalışma ortamında sağlanan koşullar gibi değişkenlerden hoşnutsuzluk duymaları işgücünde devire yol açmaktadır. Mutsuzluğun yanında tatminsizlik de çalışan performansında oldukça önemli bir etkidir. Bu durumda çalışanın iş gücü düşmekte, bu hem diğer çalışanlara hem de işletmenin genel performansına doğrudan yansımaktadır. Bir işletme yüksek işgücü devrine sahip olduğunda genellikle ilk şüphe edilen faktörlerden biri iş tatminsizliği olmaktadır. İstedikleri ücreti alabilmek, işleri ile ilgili kararlara katılabilmek veya ilerlemek çalışanların beklentileri arasındadır. Bu faktörlerin sayısı veya önemi kişiden kişiye değişebilir. Eğer beklentilerle elde edilenler arasında büyük bir fark varsa çalışan işinden tatmin olmayacak ve işi bırakacaktır. İşletme, işgücü devrini azaltmak istiyorsa çalışan memnuniyetini arttırmak zorundadır. Bunun için de sunduğu koşullar, ücret ya da çalışma ortamı gibi değişkenlerde iyileştirmeye gitmek zorunda kalmaktadır (Telman Ve Ünsal, 2004:75).

2.13 İş Tatminini Yükseltme Yöntemleri

İş tatminini yükseltmede kullanılan yöntemleri dört başlık altında toplamak mümkündür. Bunlar, iş tasarımı, iş rotasyonu, iş zenginleştirme ve iş basitleştirme dir.

2.13.1 İş tasarımı

İş tasarımında ana maksat kurum içerisinde gerçekleştirilmekte olan bir iş ile o işi gerçekleştiren bireyler arasında bir bütünleşmenin sağlanmasıdır. İşte bu bütünleştirmeyi sağlayabilmek adına, işin öncelikle muhteviyatının, bu işe

yönelik olarak yapılan ödüllendirme sisteminin ve işin sahip olduğu özelliklerin düzenlenmesine “iş tasarımı” adı verilmektedir (Davran, 2014:48).

2.13.2 İş rotasyonu

İş rotasyonu yöntemi kurumların tüm kademelerinde çokça kullanılmakta olan bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. İş rotasyonunun amacı ileride önemli ve kritik pozisyonlarda görev alacağı düşünülen orta ve üst kademe yönetici statüsünde olan çalışanların kurumun içerisinde çeşitli görevlerde görevlendirilerek tecrübe kazanmasının, ayrıca kurumun farklı bölümlerinin işleyişi hakkında bilgi sahibi olmasının ve teknik açıdan gerekli bir takım becerilere de sahip olmasının sağlanmasıdır. Diğer bir amaç ise işgörenlerin işten duydukları tatminsizlik durumunun minimuma indirilmesinin sağlanmasıdır (Davran, 2014:49).

Ambalaj bölümünde ürünleri etiketleyen bir çalışanın reyon bölümünde tanıtım faaliyetleriyle görevlendirilmesi rotasyona bir örnek olarak verilebilir (Kösem,2015:160).

Rotasyonun sağladığı faydaları şu şekilde sıralamak mümkündür (Özalp, 2013:82):

- Çalışanın farklı alanlarda görevlendirilerek söz konusu alanlara ilişkin bilgi haznesini ve yeteneklerini geliştirir.
- Çalışanın farklı alanlarda da başarı ile verilen görevleri yerine getirmesi çalışana özgüven sağlar.
- Çalışanın kurum içerisinde kendisine biçtiği konumda ilerleme kaydedilir ve çalışanın mutluluğunun yanı sıra kuruma olan bağlılığı gelişim gösterir.
- Çalışan, farklı alanlarda farklı görevler gerçekleştirirken sosyal ilişkilerinde de gelişim kaydeder.

Burada işletmelerin rotasyon uygulamalarını canlı tutmasının ve sürekli olarak uygulamasının işletmenin etkinliği açısından büyük bir önem taşıdığını söylersek yanlış olmayacaktır. İş rotasyonuna tabi tutulan çalışanların sağladığı yüksek tatmin ve gösterdiği yüksek performans işletme için önemli bir kazanç olarak gündeme gelebilir. Çünkü çalışanlarının sahip olduğu yüksek donanım sayesinde

işletmede kendisini geliştirme şansına sahip olacaktır. Rotasyon uygulamalarının dinamizm sağlaması açısından da önem taşıdığını belirtebiliriz (Kösem, 2015:161).

2.13.3 İş zenginleştirme

Bu yöntemin işletme açısından avantajları bireylerin açığa çıkmamış kabiliyetlerinden faydalanmalarına olanak tanınması ve daha mutlu olmalarının alt yapısının oluşturulmasıdır. Dezavantajı ise, kurumun diğer bireylerinin bu durumu bir tehdit olarak algılamasıdır (Davran, 2014:5).

Bu yöntemin sahip olduğu prensipler şunlardır:

- Çalışanlara özgürlük tanınarak kendi yöntemlerini geliştirmelerinin ve kendilerini rahat hissetmelerinin sağlanması,
- Çalışanların süreçlere katılımı sağlanarak doğal denetleyiciler konumuna gelmelerinin sağlanması,
- Çalışanlar, planlama kısmında da görevlendirilir ve bu sayede kişisel gelişimleri sağlanır,
- Şeffaflığa önem verilerek arzu eden her çalışanın talep ettiği bilgiye ulaşması sağlanır,
- Çalışanlarının yetkinliklerinin ve kurumsal duygularının geliştirilmesi sağlanır (Davran, 2014:51)

İşin zenginleştirilmesi çalışanların iş tatminini artırma konusunda yararlanılan diğer bir yöntem olarak kabul edilmektedir. Çalışanlar iş zenginleştirme yönteminin uygulanması sonucunda daha önemli bir pozisyon üstlenmekte, daha fazla sorumluluğa sahip olmakta, kararlara katılma olanağına sahip olmakta ve bu durumlarda onun iş tatmininin artmasına olanak tanımaktadır. İş tatmini artan çalışan göstereceği yüksek performans ile işletmenin verimliliğinin artmasına olanak tanımaktadır. Kısacası, burada bir kazan-kazan durumundan söz edilebilmektedir (Kösem, 2015:162).

2.13.4 İş basitleştirme

Kurumun çalışanlarının kurumdaki herhangi bir işte verimlerinin yükseltilmesi ve uzmanlığa gitmelerini sağlamak amacıyla yönetim kadrosunun önderliğinde gerçekleştirilen bir yöntemdir. Bu yöntemin bir sakıncası mevcuttur o da belirli

bir süre zarfında iş sıradanlaşabilmekte ve buna bağılı olarak iş doyumunda düşmeler meydana gelebilmektedir (Özalp, 2013:82).

2.14 Bankacılık Kavramı

Banka; para ödeme işlemlerini, yatırım ve kredi işlemlerini yürüten kurumlardır. Bankalar; toplumun çeşitli faaliyetler sonucu elde ettikleri alım güçlerinin tüketilmeye kısmının bir başkasına kullandırarak elde ettiği parasal farkla faaliyetini sürdüren kuruluştur. Esas itibariyle bankalar; kredi ticareti yapan kuruluşlardır. Fon fazlası olanlar ile fon ihtiyacı olanlar arasında aracılık yapan kurumdur.

Bankaların 3 temel işlevi vardır (Çeker, 2007:1) :

- Mevduat toplama
- Kredi verme
- Bankacılık hizmetleri

Bankalar, bankacılık işlemlerini, 1 Kasım 2005 tarih ve 25983 mükerrer sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 5411 sayılı Bankacılık Kanunu kapsamında faaliyet konuları alt başlığında belirtilen hususlar doğrultusunda gerçekleştirmek zorundadırlar. Banka faaliyetlerinin iptali ve ya sınırlandırılması ise, bir bankanın, faaliyet izninin gerçeğe aykırı beyanlarla alınmış olması veya faaliyet izninin alınmasından itibaren altı ay içinde faaliyete geçilmemesi ya da bir yıl içinde kesintisiz altı ay süre ile faaliyette bulunulmamış olması hâlinde faaliyet izninin iptali, faaliyet izninin alındığı tarihten itibaren bir ay içerisinde ilgilikuruluş birliğine üye olunmaması veya sisteme giriş payının kalan taksitlerinin Fon hesabına yatırılmamış olması ve bu yükümlülüklerin Kurum tarafından yapılan uyarıya rağmen yerine getirilmemesi durumunda da, yukarıdaki faaliyet alanları bölümünün (a) ve (b) bentleri dışında kalan faaliyet konuları BDDK tarafından tek tek sınırlandırılmaktadır.

2.14.1 Bankacılığın tarihçesi

2.14.1.1 Dünyada bankacılık

Tarihte ilk bankacılık işlemi olarak pazarlarda yapılacak işlemler baz alınmaktadır. Bu işlemlerin kökeni Lombardiyalı tüccarlara dayanmaktadır. Hammurabi Kanunları'nda ve Uruk kentindeki bulgularda bankacılık işlemlerinin yapıldığına rastlanmaktadır. Bununla birlikte bugünkü anlamda bankacılık işlemlerinin ise Mezopotamya'da yapıldığı görülmektedir. Milattan sonra gerçekleşen bu işlemlerde kredi verildiğine dair izler bulunmaktadır. İlerleyen dönemde ise başta İtalya olmak üzere sırasıyla İspanya, İngiltere, Hollanda, Fransa ve Amerika Birleşik Devletleri gibi ülkelerde bankacılık faaliyetlerine başlanıldığı görülmektedir (Parasız, 2011:19).

2.14.1.2 Osmanlı dönemi'nde bankacılık

Türk bankacılık tarihini incelerken ilk verilere 1847 yılında ulaşılmaktadır. Osmanlı İmparatorluğu zamanında İstanbul'da kurulan ve İstanbul Bankası adını alan banka, Türk bankacılık tarihinin ilk bankası olarak kayıtlarda yerini almaktadır. 1863 yılında ise Osmanlı Bankası kurulmuştur. Bu banka İngiltere topraklarında kurulmuş olup, Fransız ortaklar ile faaliyet göstermiştir. Tarımı teşvik amacı ile kredi uygulamalarının da Osmanlı İmparatorluğu dönemine rastladığı görülmektedir. Bu kredinin verilebilmesi için "Memleket Sandıkları Nizamnamesi" adı altında bildiri yayımlanmış, farklı bölgelerde sandıklar oluşturulmuştur. 1847 yılında kurulmuş olan İstanbul Bankası'nın da yabancı sermayeli yatırımlar ile kurulduğu göz önüne alındığında ilk yerli sermaye ile kurulan banka Ziraat Bankası olmuştur. Ziraat Bankası, 1888 yılında kurulmuş olup, sandıkların birleşimi ile oluşturulmuştur. Bilindiği üzere Ziraat Bankası bugün de Türkiye Cumhuriyeti topraklarında faaliyetlerine devam etmektedir (Kepen, 2007:21).

2.14.1.3 Cumhuriyet dönemi'nde bankacılık

Osmanlı İmparatorluğu'nun çöküşü ve Birinci Dünya Savaşı'nın ardından verilen Kurtuluş Savaşı ile birlikte yok olma noktasına gelen bir ekonomiyi devralan Türkiye Cumhuriyeti, geniş kapsamlı bir kalkınma politikası izlemek zorunda kalmıştır. Bu zorunluluk doğrultusunda gerçekleştirilen ilk girişim cumhuriyetin kurulumundan önce gerçekleştirilen İzmir İktisat Kongresi olmuştur. Kongreye farklı meslek gruplarından katılımcılar davet edilmiş ve görüşleri alınarak izlenmesi gereken

ekonomi politikasına yönelik belirlemelerde bulunulmuştur. Kongre neticesinde kamu ile ortak bir yapıya sahip olacak ticari bankanın gerekliliği konusunda fikir birliğine varılmış ve bu doğrultuda ertesini yıl ilk banka kurulmuştur. Bu banka Türkiye İş Bankası olmuştur. Ayrıca kısa vadeli olmalarına karşın Türkiye Sınai ve Maadin Bankası'nın yanı sıra Emlak ve Eytam Bankası da faaliyetlerde bulunmuş ve ülke ekonomisinin kalkınmasına katkı sağlamışlardır.

1930 yılına gelindiğinde önemli bir adım atılarak çıkartılan kanun doğrultusunda Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası kurulmuştur. Bankanın asli vazisesi kalkınmaya destek sağlamak olmuştur. Piyasalarda üzerinde etkinlik gerçekleştirerek piyasa dengesini sağlamak, yeni yatırımlara teşvik etmek gibi görevler verilmiştir.

İkinci Dünya Savaşı'nın ardından bankacılık sektörüne yönelik özel girişimler artış göstermiş ve kamu bankalarının yanında özel bankalar da faaliyete geçmiştir. Kalkınma Dönemleri'ne kadar özel bankalar kurulmaya devam etmiş, kalkınma dönemi ile birlikte ise uzman bankaların sayısı arttırılmıştır(Parasız,2011:89).

80 Darbesi sonrası süreçte çıkartılan yeni anayasa ve yürürlüğe sokulan kanunlar ile birlikte finansal serbestleşmenin önü açılmış ve faiz oranlarında tanınan serbestlik ile bankacılık sektörü farklı bir sürece girmiştir. Bu dönemde kredi faizlerinin oldukça arttığı ve 1994 Krizi'nin köklerinin atıldığı görülmektedir.

2000 ve sonrası süreçte ise bankacılık sektöründe yabancı yatırımların artış gösterdiği ve gerek mevcut bankaların hisselerine olan talebin arttığı gerekse de doğrudan yabancı yatırımlar ile yeni bankaların piyasada etkinleştiği görülmektedir. Bu durum kısa vadede ulusal ekonomiye önemli kazanımlar sağlasa da uzun vadede de ciddi endişeleri de beraberinde getirmektedir.

2.14.2 Türkiye'de bankacılık sistemi

1980 Darbesi'nin ardından alınan kararlar ile ülkemizdeki ekonomi anlayışı piyasalaşma üzerine gelişim göstermiştir. Bu anlayış faiz oranında, döviz kurunda ve fiyatlar genel düzeyinde büyük sıçramaları beraberinde getirerek Türk Lirası'na ve ulusal ekonomi piyasasına önemli zararlar vermiştir. 10 yıl sürecin sonunda ülke ekonomisinin durumu incelendiğinde enflasyonun ve kamu açıklarının oldukça yüksek olduğu, bütçe gelirinin zorunlu bir şekilde büyük ölçüde faiz giderlerine

yönlendirildiği görülmektedir. Bu yönlendirme neticesinde de yatırıma ayrılacak payın kalmadığı, dolayısıyla yatırımların durma noktası geldiği de dikkat çekmektedir. İzleyen 10 yıl sonunda “enflasyonu düşürme programı, 2000-2002” isimli bir program hazırlanmış ve uygulamaya konulmuştur. Dönemin Cumhurbaşkanı Ahmet Necdet Sezer ve dönemin Başbakanı Bülent Ecevit arasında yaşanan tartışma neticesinde patlak veren kriz ile birlikte bu program da etkisizleşmiştir. Değişen hükümet ve izlenen politikalar neticesinde enflasyonu düşürme amacı ile küçülme politikaları izlenmiş ve 2008 yılına kadar ki süreçte 20 banka kapanmıştır. Banka sayısı 46’ya düşmüş olup paydaşları göz önüne alındığında bu 46 bankadan 28’inin yabancı sermayeli olduğu görülmüştür. Azalan banka sayısına rağmen aktifler de ters yönlü bir gelişim gerçekleşmiş ve 2000 yılına göre aktiflerin toplamı %500 artış göstermiştir. Bu artışın gerçekleşmesinde şüphesiz yabancı sermaye yatırımlarında meydana gelen artış etkili olmuştur. Ayrıca bu süreçte enflasyon oranı düşürülebilmiş ve bu da faiz oranlarının düşmesine doğrudan yol açmıştır. 2000’lerin başında net faiz marjı %12 olan bankaların 2007 yılında bu marjı %4’e gerilemiştir. Bu oran dünya standartları ile örtüşmektedir ancak ülkemizdeki bankalar azalan karlarını telafi edebilme amacı ile faiz dışı gelir / faiz dışı gider oranını arttırmayı amaçlamışlardır. Bu amaçlarına ulaşarak %80’lik bir artış gerçekleştirmeyi başarmışlardır. Bu sayede ülkemizde faaliyet gösteren bankalar, özsermaye karlılıklarını %20 seviyelerine çıkartmışlardır. Ancak 2008 yılında yaşanan “Mortgage Krizi” ile birlikte küresel bir dalgalanma yaşanmış, bu da ulusal dalgalanmaları beraberinde getirmiştir. Bu dalgalanmalar ile birlikte kırılanlaşan bankacılık sektörü, finansal risklere karşı hassaslaşmıştır (Türkiye Bankalar Birliği, İstatistik Raporları, Türkiye’de Bankacılık Sistemi Banka, Şube ve Personel Bilgileri Mart 2011).

2.14.2.1 T.C. Merkez bankası

Merkez Bankası kurulana dek, kambiyo alım ve satımını idare etmek ve spekülasyon yapılmasına meydan vermemek üzere milli ve yabancı bankalar ile Maliye Bakanlığı’nın katılımıyla özel bir şirket olarak bir Bankalar Konsorsiyumu kurulmuştur. Konsorsiyumun toplam 1.215.000 Sterlin sermayesinin 500 Binlik (%41) kısmı Maliye Vekaleti’ne, 200 Binlik kısmı İş Bankası ve Ziraat Bankası’ndan oluşan milli bankalara (%17) ve geri kalan 515 Binlik kısmı ise (%42) yabancı bankalara aitti. Böylece milli kuruluşlar (devlet ve özel bankalar) toplam sermayenin daha büyük bir kısmını, dolayısıyla

kontrolünü sağlamış oluyorlardı. Konsorsiyum, kambiyo kurunda istikrarı sağlamakla birlikte Merkez Bankası görevlerini tam olarak yapamamıştır. Çünkü, Konsorsiyuma dahil kuruluşlar sattıkları dövizler karşılığında elde ettikleri TL'yi bloke etmeyip, tekrar piyasaya sürme eğiliminde olup, bu durum para arzının kontrolünü güçleştiren ve döviz talebini arttıran bir etken olmuştur.²⁵² Merkez Bankası resmen faaliyete geçinceye kadar görev yapması sağlanan Bankalar Konsorsiyumu, ülkede para istikrarına büyük ölçüde katkı sağlayıp hükümetin merkez bankası kurma girişimlerine zaman kazandırmıştır (Töre, 1982:58). Merkez bankaları emisyon yetkisine sahip kurumlardır. Bazı ülkelerde özerk yapılanmaları vardır. Para arzını ve para piyasalarını kontrol eden bankadır. Enflasyon oranı ve fiyat istikrârını gerçekleştirme hedefleri vardır. Bankacılık sistemini üzerinde kontrol ve düzenleme yetkisi bulunmaktadır (Soygür, 2013:12).

2.14.2.2 Kamu bankaları

Yeni kurulan Cumhuriyet'in sosyal ve ekonomik hedeflerini gerçekleştirmede özel sektörün sahip olduğu kaynakların yetersiz olması, Türkiye'de yatırımların büyük bir kısmının devlet tarafından yapılması ve kalkınmada öncelikli sektörlerin belirlenip desteklenmesini zorunlu kılmıştır. Bu amaç doğrultusunda çeşitli sektörlerde finansman ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için uzman bankalar kurulmuştur. Ulusal sermaye birikiminin oluşturulması doğrultusunda kurulan bankalar sayesinde piyasalar kontrol edilecek ve yönlendirilecektir. Kamu bankalarının verdiği, belirli amaçların geliştirilmesinde öncülük eden ihtisas kredileri, genellikle belirli bir meslek grubunu ve ya belirli bir bölgeyi kapsar. Genellikle uzun vadeli ve düşük faizli verilen bu krediler kâr amacı gütmaz. Özel sermayeli bankalar kârlarını maksimum düzeyde amaçlarken kamu sermayeli bankalar temelde belirli sosyal amaçların yerine getirilmesini amaçlamaktadır. Bölgeler arası görülen ekonomik, kültürel ve sosyal dengesizliklerin giderilmesi ve bölgeler arası koordinasyonun sağlanması amacı doğrultusunda kamu sermayeli bankalar faaliyetlerini düzenlemektedirler. Özel sermayeli bankaların kârlılığını artırabileceği belirli bölgelere yoğunlaşması, sosyal kazançları dikkate almaması, sosyal geri dönüşü yüksek projelere finansman sağlamaması nedeniyle kamu bankaları, bazı bölgelerde bu eksikliği ve diğer amaçları yerine getirmek üzere sosyal nedenlerden dolayı şubeler açmaktadır (Çil, 2012:36).

Türkiye’de Faaliyet Gösteren Kamu Mevduat Bankaları:

- T.C Ziraat Bankası
- Türkiye Halk Bankası
- Türkiye Vakıflar Bankası

([Http://Www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx](http://www.bddk.org.tr/websitesi/turkce/kuruluslar/bankalar/bankalar.aspx))

2.14.2.3 Mevduat bankaları

Yürürlükten bulunan Bankacılık Kanunu’nda yer alan tanıma göre mevduat bankaları, mevduat toplamak ve talepte bulunan müşterilerine kredi imkanı sunmak ile görevlidir. Bu bankalar, ulusal olabildiği gibi uluslararası bir yapıya da sahip olabilmektedir.

Bir ekonomide satın alma gücü üreten kurumlar olarak merkez bankasından sonra ticaret ve mevduat bankaları yer almaktadır. Ülkede uygulanacak olan para ve kredi politikası açısından, ticaret ve mevduat bankaları önemli bir yer tutmaktadırlar. 2011 yılı itibariyle Türkiye’de faaliyette bulunan 10 özel mevduat bankası, 11 yabancı mevduat bankası, 6 tane mevduat toplama yetkisine sahip yabancı banka şubeleri ve 3 tane kamu mevduat bankası bulunmaktadır. Aşağıdaki tablolar’da Türkiye’de faaliyette bulunan mevduat bankaları gösterilmektedir (Şen, 2011:23).

Türkiye’de Faaliyette Bulunan Özel Mevduat Bankaları

- Akbank T.A.Ş.
- Fiba bank A.Ş.
- AnadoluBank A.Ş.
- ŞekerBank T.A.Ş.
- TekstilBankası A.Ş.
- TurkıshBank A.Ş.
- TürkEkonomiBankası A.Ş.
- TürkiyeGarantiBankası A.Ş.
- TürkiyeİşBankası A.Ş.
- YapıveKrediBankası A.Ş.

([Http://Www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx](http://www.bddk.org.tr/websitesi/turkce/kuruluslar/bankalar/bankalar.aspx))

Türkiye’de Kurulu Yabancı Mevduat Bankaları

- Alternatif Bank A.Ş
- Arap Turk Bank A.Ş
- Bank of Tokyo Mitsubishi UFS Turkey A.Ş
- Burgan Bank A.Ş
- Cııtıbank A.Ş
- Denizbank A.Ş
- Deutsche Bank A.Ş
- Finans Bank A.Ş
- Hsbc Bank A.Ş
- Ing Bank A.Ş
- Odea Bank A.Ş
- Turkland Bank A.Ş

([Http://Www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx](http://www.bddk.org.tr/websitesi/turkce/kuruluslar/bankalar/bankalar.aspx))

Türkiye’de Mevduat Toplama Yetkisine Sahip Yabancı Banka Şubeleri

- Bank Mellat
- Habin Bank Limited
- Incta San paolo S.P.A
- JP.Morgan Chase Bank
- National Association Soclete Generale S.A
- The Royal Bank of Scotland P.L.C

([Http://Www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx](http://www.bddk.org.tr/websitesi/turkce/kuruluslar/bankalar/bankalar.aspx))

2.14.2.4 Yatırım bankaları

5411 Sayılı Bankacılık Kanunu’na göre; mevduat ya da katılım fonu kabul etme dışında; kredi kullandırmak esas olmak üzere faaliyet gösteren ya da özel kanunlarla kendilerine verilen görevleri yerine getiren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşlar Yatırım ve Kalkınma Bankası olarak ifade edilir. (5411 Sayılı Bankacılık Kanunu, Madde 3)

Türkiye’de Faaliyet Gösteren Kamu Kalkınma ve Yatırım Bankaları

- İller Bankası İstanbul
- Takas ve Saklama Bankası A.Ş

- Türkiye İhracat Kredi Bankası A.Ş
- Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş

([Http://Www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx](http://www.bddk.org.tr/websitesi/turkce/kuruluslar/bankalar/bankalar.aspx))

2.14.2.5 Katılım bankaları

Ülkemizde ve ülkemiz gibi İslam dinini kabul etmiş birçok ülkede faiz kavramına karşı bir duruş mevcuttur. Dini inanış gereği faizden elde edilen bir gelir doğru bulunmamaktadır ve tercih edilmemektedir. Ancak ekonomik düzen içerisinde enflasyonun varlığı göz önüne alındığında faiz gelirinin elde edilmediği bir yatırımda bu kez de yatırımcı zarar görmektedir. Faiz kaygısı ile bankalara yatırılmayan birikimler ise ülke ekonomisine zarar vermektedir. Dolayısıyla mevcut birikimlerin ekonomik çark içerisinde yer alması ve ülke ekonomisine katkı sağlaması amacı ile Katılım Bankaları kurulmuştur. Bu bankalara gerçekleştirilen yatırımlara faiz işlememektedir ancak yatırımlar çeşitli yatırım araçları içerisinde kullanılarak kar ya da zarar elde edilmektedir. Yatırım sahibi de bu kar ya da zarardan kendi payına düşeni almaktadır ([Www.Katilimbankalari.Com](http://www.katilimbankalari.com)).

Kısacası katılım bankaları, ekonomiye dahil edilmeyen birikimleri ekonomiye kazandırmak amacıyla kurulan ve bununla birlikte yatırımcıların da gerek maddi gerek manevi kazanımlarını gözeterek alternatif yatırım yöntemleri sunan bir sistemdir. Katılım bankaları, faiz dışından yaklaşık tüm bankacılık faaliyetlerini yerine getiren ve ayrıca farklı yatırım yöntemleri sunan bir yapıdır (Özulucan ve Deran, 2009:88).

Türkiye’de Faaliyet Gösteren Katılım Bankaları

- Albaraka Türk Katılım Bankası AŞ
- Asya Katılım Bank A.Ş
- Kuveyt Türk Katılım Bank A.Ş
- Türkiye Finans Katılım Bank A.Ş

([Http://Www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Asx](http://www.bddk.org.tr/websitesi/turkce/kuruluslar/bankalar/bankalar.aspx))

3 ARAŞTIRMA FELSEFESİ

Ahlaki değer teorisi olan aksiyolojik ahlak teorisi, “Teleolojik etiğe oldukça yakın olmakla birlikte, ondan ahlaki eylemlerin sadece sonuçlarının iyiliği bakımından değil asli olarak içerdikleri veya cisimleştirdikleri değerden dolayı da, ahlaken doğru olduklarını öne sürmesi bakımından farklılık gösteren” bir anlayıştır (Yönden, 2015:58). İyiyi neyin iyi yaptığını, kötüyü neyin kötü yaptığını sorgular. İyilik nedir, Değer nedir? Değerler nasıl edinilir? Değer içkin midir(hâlihazırda bulunur mu) yoksa dışarıdan mı verilir? gibi sorular sorar. Etik ve estetik çalışmalarının birleşimi olarak da düşünülebilir. Etik ahlak ile estetik duyular ile ilgilenir. Etik, doğru ve iyi olanı sorgular. Estetik ise güzellikle ve uyumla ilgilenir. Aksiyoloji bu iki alanı kapsayıcı sorular sorar. Değere ilişkin tüm sorgulamaların aksiyoloji ile ilgili olduğu söylenebilir (<http://www.dmy.info/aksiyoloji-degerler-felsefesi/>).

Ontoloji(varlık bilimi), görünen dünyayı-maddeyi olduğu kadar ardındaki gerçekliği, varlığın doğasını inceleyen bir felsefe dalıdır. Fiziksel dünya ile ilgili araştırmalar giderek doğa bilimlerinin(fizik-kimya vb.) bir konusu haline geldiğinden ,ontoloji duyudışı varlık tasarımını incelemek ile sınırlanmıştır. Çağdaş ontolojici Hartmann’a göre ontolojinin öteki bilimlerden başkalığı, öteki bilim dalarının bir iş bölümü anlayışı içinde var olanı çeşitli alanlara bölerek sadece o belli alanlarda araştırmalarına karşın, ontolojinin var olanı bütünlüğü içinde ele almasıdır. Örneğin astronomi gök varlıklarını, jeoloji madensel varlıkları, botanik bitkisel varlıkları, fizyoloji insansal varlıkları incelediği halde ontoloji bütünüyle varlığın varoluş ilkelerini inceler (<http://www.cangungen.com/2011/03/10/ontoloji-varlik-felsefesi/>).

Epistemoloji, bilginin doğası, kapsamı ve kaynağı ile ilgilenen felsefe dalıdır. Bilgi felsefesi ile mantık arasında temel bir ayrım vardır. Mantık, geçerli usavurmanın biçimsel yapısını inceler ve geçerli çıkarımın ilkelerini ortaya koyar. Epistemoloji ise her türlü bilme ediminin yapısıyla ilgilenir. Epistemoloji, etik, toplumbilim ve din felsefesi gibi disiplinlerle sürekli iletişim halindedir (http://www.felsefe.gen.tr/epistemoloji_nedir_ne_demektir.asp). Epistemoloji,

etik, toplumbilim ve din felsefesi gibi disiplinlerle sürekli iletişim halindedir (<http://www.turkcebilgi.com/epistemoloji>).

3.1 Araştırma Yaklaşımı

Tümdengelim, doğru olan ya da doğru olduğu sanılan önermelerden zorunlu olarak çıkan yeni önermeler türetir. Öncüller doğruysa sonuç da mantıksal bir zorunlulukla doğrudur. “Örneğin: insan ölümlüdür, Ahmet insandır öyleyse Ahmet de ölümlüdür” tasımı, tümden gelen bir tasımdır. Bütün insanların ölümlü oldukları doğruysa Ahmet de bir insan olduğuna göre Ahmet’in de ölümlü olması zorunludur, başka türlü olamaz (http://www.felsefe.gen.tr/tumdengelim_nedir_ne_demektir.asp). Deneysel bilimin, tümevarımcı bilgi yönteminin kurucusu Francis Bacon deneye başvurmadığı, salt düşünsel bir usamlama olduğu için tümdengelim yadsımıştır. Buna karşıt Hegel, tersine, ancak tümdengelenin gerçek olduğunu, bireyselden yola çıkılarak tüme varılamayacağını savunmuştur. Ona göre idealizm için tek geçerli yöntem, tümdengelim yöntemidir (http://www.felsefe.gen.tr/tumdengelim_nedir_ne_demektir.asp). Tümdengelim, gerek akıl gerekse gözlem ve deney yoluyla elde edilmiş genel bir ilaaai ayrı ayrı olaylara uygulamaktır. Başka bir deyişle özelin bilgisini genel yargılardan çıkarmaktır (<http://www.turkcebilgi.com/tumevarim-ve-tumden-gelim-nedir>).

Tümevarım; özelden genele ya da olaylardan yasalara geçiş şeklindeki, akıl yürütmedir. Örn: “Gözlediğim bütün kargalar siyahtı. O halde bütün kargalar siyahtır” çıkarımı, tümevarım şeklinde bir çıkarmadır (<http://www.turkcebilgi.com/t%C3%BCmevar%C4%B1m>). Deneysel bilimler, olaylardan yasalara götüren bir yöntem olan tümevarım yöntemini kullanırlar, tümdengelim kullanırlar. Örneğin bir buz parçasının ateş üstünde eridiğini birçok kez görsek “ateş buzu eritir” tümevarımını usamlarız. Bilim, şöyle bir tasımlama yaparak bunu yasalaştırır: birinci öncüle nedensellik ilkesini koyar ve “ aynı nedenler aynı koşullarda aynı sonuçlar verir” der. İkinci öncüle deneylerimizin sonuçlarını yerleştirir ve “ateş buzu eritir” der. Sonra bu sonucu tümelleyip bilimsel bir yasa haline getirir ve “ısı her zaman buzu suya dönüştürür” der. Bu yasayı bilimsel olarak ortaya koyan, görüldüğü gibi, nedensellik ilkesidir, sadece

gözlemlerimiz ve deneylerimiz değildir (http://www.felsefe.gen.tr/tumevarim_nedir_ne_demektir.asp).

3.2 Veri Toplama

Veri toplama yöntemi olarak kullanılan anket formu, katılımcılara yönelik bir ön yazı ile başlamaktadır. Formun birinci kısmı, katılımcıların kişisel bilgilerinin beyan edildiği sorulardan ibarettir. İkinci kısımda yer alan sorular, çalışanların yöneticilerinin etik ilkelere uyup uymadığı konusundaki değerlendirmelerden oluşmaktadır. Soru seçeneği “Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kararsızım, Katılıyorum, Kesinlikle Katılıyorum” şeklindedir. Üçüncü ve son bölüm ise çalışanların işlerinden ne derece memnun olduklarının ölçülmesiyle ilgili sorulardan oluşmaktadır. Soru seçeneği ise, “1: HMD: Hiç Memnun Değilim, 2: MD: Memnun Değilim, 3: K: Kararsızım, 4: M: Memnunum, 5: ÇM: Çok Memnunum” şeklinde oluşturulmuştur.

3.3 Etik

Bu tez çalışması, iş görenlerin iş doyumuna ulaşmasında banka müdürlerinin etik davranışlarının etkisinin olup olmadığını ölçümlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışma, literatür taraması ile başlamış olup, yapılan araştırmalarla desteklenmiştir. 150 kişi üzerinde yapılan anket çalışması ile de savunulan iddia kanıtlanmak istenmiştir. Kitaplardan, tez çalışmalarından ve internet ortamından faydalanarak alınan referanslar, “Kaynakça” bölümünde belirtilmiştir. Yapılan alıntılar açıkça gösterilmiştir. Yazarın telif hakkına girerek kurallara uygun olmayan alıntılanmaya ve tez çalışmasına zarar verecek herhangi etik dışı davranışa yer verilmemiştir.

3.4. Kısıtlamalar

Bu tez kapsamında hazırlanan anket soruları, bankacılık sektöründe çalışanlara uygulanmıştır. Her sosyal araştırma gibi, bu araştırmada da kısıtlamalar vardır. Buna göre, bu araştırmanın kısıtlamaları şu şekildedir:

- Varılan sonuçlar, bankaların yapısına ve yöneticisine göre farklılık gösterebilir.
- Anket formunun başında içerik anlatılmış olsa da, katılımcılar çeşitli sebeplerden dolayı sorulara doğru cevaplar vermeyebilirler. Kendileri için negatif sonuçlar doğacağından endişe edebilirler.
- Katılımcıların yaşları, tecrübeleri ve eğitim düzeyleri farklılık gösterdiği için, her soruda farklı algılanma ihtimali göz önünde tutulmalıdır.

4 ANALİZ VE BULGULAR

Araştırmanın analizini özel ve kamu bankalarında çalışan toplamda 150 banka çalışanı oluşturmaktadır. Anket uygulanan şube sayısı regresyon analizi için yeterli olmuştur. Bankacılara uygulanan anket çalışması ekte bulunmaktadır.

Çalışmaya katılanların %55,7'si (n=83) kadın, %44,3'ü (n=66) erkektir.

Çalışmaya katılanların %50'sinin (n=74) çalıştıkları bankadaki pozisyonları memur iken, %21,6'sının (n=32) servis yetkilisi/yardımcısı, %14,2'sinin (n=21) yönetmen, %8,1'inin (n=12) uzman, %6,1'inin (n=9) ise müdür yardımcısı pozisyonunda çalıştığı saptanmıştır.

Çalışmaya katılanların %8,8'inin (n=13) bu sektörde çalışma süreleri 1 yıldan az iken, %3,3'ünün (n=49) 1-5 yıl arası, %33,3'ünün (n=49) 6-15 yıl arası, %24,5'inin (n=36) ise 16 yıl ve üzeri süredir bu sektörde çalıştığı saptanmıştır.

Çizelge 4.1: Tanımlayıcı özelliklerin dağılımı

		n	%
Yaş	1-25 yıl	24	16,0
	26-35 yıl	61	40,7
	36-45 yıl	43	28,7
	46 yıl ve üzeri	22	14,7
Cinsiyet	Kadın	83	55,7
	Erkek	66	44,3
Pozisyon	Memur	74	50,0
	Servis yetkilisi/yardımcısı	32	21,6
	Yönetmen	21	14,2
	Uzman	12	8,1
	Müdür yardımcısı	9	6,1
	1 yıldan az	13	8,8
	1-5 yıl arası	49	33,3

Çalışma	6-15 yıl arası	49	33,3
süresi	16 yıl ve üzeri	36	24,5

Çizelge 4.1’de de görüldüğü üzere, çalışmaya katılanların %16’sının yaşı 1-25 yıl arasında iken, %40,7’sinin yaşı 26-35 yıl arası, %28,7’sinin yaşı 36-45 yıl arası, %14,7’sinin yaşı ise 46 yıl ve üzeri olduğu saptanmıştır.

Normal bir dağılımda mod = medyan = ortalama ilişkisi görülür. Ancak çarpık durumlar da söz konusu olabilir. Örneğin, ortalama > medyan > mod sıralamasının olduğu durumlarda sağa çarpık (pozitif yönlü); ortalama < medyan < mod sıralamasının olduğu durumlarda ise sola çarpık (negatif yönlü) dağılımın olduğu gözlemlenir.

Çizelge 4.2: Etik davranış ve iş tatminine ilişkin bilgiler

	Ortalama	Standart Sapma	Min. – Maks.	Medyan
Etik Davranış	158.71	23.83	84 – 212	160
İş Tatmini	71.91	15.69	24 – 100	73

Çizelge 4.2’de incelendiği gibi, çalışmaya katılanların etik davranış puanları 84 ile 212 arasında değişmekte olup ortalama 158.71 ± 23.83 , medyan değerinin ise 160 olduğu saptanmıştır. Çizelgede ortalamanın medyandan küçük olduğu bilgisi ile negatif yönlü bir dağılımın olduğu söylenebilir.

Çalışmaya katılanların iş tatmini puanları 24 ile 100 arasında değişmekte olup ortalama 71.91 ± 15.69 , medyan değerinin ise 73 olduğu saptanmıştır. Çizelgeye göre ortalama medyandan küçük olduğu için, negatif yönlü bir dağılım vardır, denebilir.

Demografik özelliklerin iş tatminine etkileri incelenirken F Testi yapılmıştır. F testi yani Varyans Analizi yapılmasının amacı iki grubun ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını belirlemektir.

Çizelge 4.3: Tanımlayıcı özelliklerin iş tatmini puanı üzerine etkilerinin incelenmesi

		İş tatmini toplam		
		puanı	F	p
		Ort±ss		
Yaş	1-25 yıl	66.13±16.60	4.089	0.008**
	26-35 yıl	69.08±15.52		
	36-45 yıl	76.05±16.13		
	46 yıl ve üzeri	78.00±10.03		
Cinsiyet	Kadın	70.52±15.10	1.419	0.235
	Erkek	73.61±16.46		
Pozisyon	Memur	69.19±14.70	2.328	0.059
	Servis	71.22±16.88		
	Yönetmen	78.52±16.72		
	Uzman	70.50±11.89		
	Müdür yardımcısı	80.89±17.53		
Çalışma süresi	1 yıldan az	57.62±12.26	5.131	0.002**
	1-5 yıl arası	70.33±15.42		
	6-15 yıl arası	73.63±16.72		
	16 yıl ve üzeri	75.97±13.08		

Tek yönlü varyans analizi (one-way ANOVA) **p<0.01

Çizelge 4.3’de anlatılmaya çalışılan, çalışmaya katılanların yaş grupları arasında iş tatmini toplam puanı bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu saptanmıştır (p:0.008). Farklılığı yaratan grubu belirlemek için yapılan ikili değerlendirmeler sonucunda, 46 yaş ve üstü katılımcıların iş tatmini puanlarının 1-25 yaş arası katılımcıların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır (p:0.045). Diğer yaş grupları arasında iş tatmini toplam puanı bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır (p>0.05).

Kadın ve erkek katılımcılar arasında iş tatmini toplam puanı bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır (p>0.05).

Çalışmaya katılanların pozisyon grupları arasında iş tatmini toplam puanı bakımından istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte dikkat çekici düzeyde fark olduğu saptanmıştır (p:0.059). Fakat yapılan ikili değerlendirmelerde

herhangi iki grup arasında iş tatmini toplam puanı bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır ($p>0.05$).

Çalışmaya katılanların çalışma süresi grupları arasında iş tatmini toplam puanı bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu saptanmıştır ($p:0.002$). Farklılığı yaratan grubu belirlemek için yapılan ikili değerlendirmeler sonucunda, bu sektörde 1 yıldan daha az süredir çalışan katılımcıların iş tatmini puanlarının 1-5 yıl arası, 6-15 yıl arası ve 16 yıl ve daha uzun süredir bu sektörde çalışan katılımcıların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır (sırasıyla, $p:0.039$, $p:0.005$, $p:0.001$). 1-5 yıl arası, 6-15 yıl arası ve 16 yıl ve daha uzun süredir bu sektörde çalışan katılımcılar arasında ise iş tatmini toplam puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır ($p>0.05$).

4.1 Hipotez

Korelasyon katsayısı iki değişken arasında doğrusal bir ilişki olup olmadığını, eğer değişkenler arasında doğrusal bir ilişki varsa, bu ilişkinin yönünü ve şiddetini belirlemek için kullanılan yöntemdir.

Korelasyon değeri -1 ile 1 arasında değer alır. -1 e yaklaştıkça değişkenler arasında negatif yönde doğrusal güçlü bir ilişki vardır, +1 e yaklaştıkça da pozitif yönde doğrusal güçlü bir ilişki vardır yorumu yapılır. Korelasyon katsayısı 0 ise, değişkenler arasında ilişki yoktur. İncelenen iki değişken arasındaki korelasyonun değeri 0,639 yani pozitif yönde doğrusal güçlü bir ilişki var denebilir. Bu ilişkinin anlamlılığına ait hipotezi ise şu şekildedir.

H_1 Çalışanların etik davranışları ile iş tatmini arasında ilişki vardır.

Etik ile İş Tatmini değişkenleri arasında doğrusal ve anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını görmek için bu iki değişken arasındaki korelasyon değerine bakılmıştır.

Çizelge 4.4: Etik davranış puanı ile iş tatmini puanı arasındaki ilişki düzeyinin incelenmesi

Etik davranış - İş tatmini	
r	0,639
p	<0.001**

r:Pearson korelasyon katsayısı **p<0.01

Etik davranış puanı ile iş tatmini puanı arasında pozitif yönde (biri artarken diğeri de artacak şekilde) 0,639 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ilişki/korelasyon olduğu saptanmıştır (r:0.639, p<0.001). Çizelge 4.4'te de görüleceği üzere, iş tatmini ve etik arasında bir ilişki vardır, denebilir.

4.1.1 İş tatmini puanı üzerine etki eden faktörlerin regresyon analizi iledeğerlendirilmesi

Yapılan analizlerde yaş grupları, çalışma süresi grupları ve etik davranış puanının iş tatmini puanı üzerine istatistiksel olarak anlamlı etkileri olduğu saptanmıştır. Bu değişkenlerin iş tatmini puanı üzerine etkilerinin birlikte incelenmesi için lineer regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analize iş tatmin puanı bağımlı değişken, yaş grupları, çalışma süresi grupları ve etik davranış puanı ise bağımsız değişkenler olarak alınmıştır. Yapılan değerlendirme sonucunda oluşan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır (F:21.944, p<0,001). Modelin düzeltilmiş r kare düzeyinin 0.501 olduğu, yani iş tatmini puanına ait varyansın %50.1'ini açıklayabildiği saptanmıştır. Çizelge 4.5'te de görüleceği üzere, iş tatmini ve etik arasında bir ilişki vardır, denebilir

Çizelge 4.5: Regresyon modeline ilişkin bulgular

	β	Standart Hata	t	p
Sabit	-5.451	6.647	-0.820	0.414
Etik davranış puanı	0.432	0.040	10.829	<0.001**
Yaş (26-35 yıl)	-2.109	3.181	-0.663	0.508
Yaş (36-45 yıl)	0.842	3.997	0.211	0.833
Yaş (46 ve üstü)	9.436	4.706	2.005	0.047*
Çalışma süresi (1-5 yıl arası)	7.986	3.867	2.065	0.041*
Çalışma süresi (6-15 yıl arası)	8.433	4.378	1.926	0.056
Çalışma süresi (≥ 16 yıl)	9.744	4.985	1.955	0.053

*p<0.05

**p<0.01

Çizelge 4.6:Çalışma süresinin iş tatminine etkileri

R	0,725
R²	0,525
Düzeltilmiş R²	0,501
Tahminlerin Standart Hatası	11,11217
F	21,944
Significance F	<0,001
SS Regresyon	18967,837
SS Artık	17163,769

Çizelge 4.6’da olduğu gibi, Modelde etik davranış puanı, yaşın 46 ve üstü olması durumu ve çalışma süresinin 1-5 yıl arasında olması durumunun iş tatmini puanı üzerine istatistiksel olarak anlamlı etkileri olduğu saptanmıştır. Etik davranış puanındaki 1 birimlik artışın iş tatmini puanını 0.432 artırdığı saptanmıştır [β (%95 GA): 0.432 (0.353, 0.510), p<0.001]. Yaşın 46 ve üstü olması durumunun

iş tatmini puanını 9.436 birim artırdığı saptanmıştır [β (%95 GA): 9.436 (0.132, 18.740), p:0.047]. Çalışma süresinin 1-5 yıl arası olması durumunun iş tatmini puanını 7.986 birim artırdığı saptanmıştır [β (%95 GA): 7.986 (0.341, 15.631), p:0.041].

4.1.2 İstatistiksel İncelemeler

İstatistiksel analizler için NCSS (Number Cruncher Statistical System) 2007 (Kaysville, Utah, USA) programı kullanıldı. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metodların (ortalama, standart sapma, medyan, frekans, yüzde, minimum, maksimum) yanı sıra nicel verilerin normal dağılıma uygunlukları Shapiro-Wilk testi ve grafiksel incelemeler ile sınanmıştır. Normal dağılım gösteren nicel değişkenlerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) kullanıldı. Farklılık gözlenmesi durumunda farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla Tukey metodu kullanılarak ikili karşılaştırmalar gerçekleştirildi. Etik davranış puanı ile iş tatmini puanı arasındaki ilişki düzeyi Pearson korelasyon analizi ile değerlendirildi. İş tatmini puanı üzerine etki eden faktörlerin birlikte incelenmesiyle amacıyla Lineer regresyon analizi gerçekleştirildi. İstatistiksel anlamlılık $p < 0.05$ olarak kabul edildi.

5 SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmanın temel amacı özel ve kamu banka müdürlerinin etik davranışlarının çalışanların iş tatminine etkilerinin belirlenmesidir. Bu bağlamda çalışanların etik davranışları ile iş tatmini arasında ilişki vardır hipotezi öne sürülmüştür. Ve bulgular hipotezi doğrulamaktadır. Buna göre müdürlerin etik davranışları, çalışanların iş tatminini doğrudan etkilemektedir.

Bu çalışmada banka müdürlerinin etik davranışlarının, çalışanların iş tatmini üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Bu duruma çalışanların tarafından bakılmasının amacı, müdürlerinin davranışlarından direkt olarak etkilenen tarafın çalışanlar olmasıdır. Müdürlerin etik davranış sergilediğini kendilerinin dile getirmesinden çok, muhatap alınan kesimin düşünceleri, sonucun reel çıkması bakımından daha önemlidir. Araştırmanın temel amacının özel ve kamu banka müdürlerinin etik davranışlarının çalışanların iş tatminine etkilerinin belirlenmesi şeklinde olmasının nedeni de budur. Çalışmanın sonuçlarına bakıldığında, tüm bulgular müdürlerin etik davranış sergilemesinin gerekliliğini ve bu davranışların sonucunda çalışan tarafın iş tatminini yaşayacağını destekler niteliktedir. Literatürde bu çalışmaya benzer örneklere rastlamaktayız. Bu ve diğer örnek çalışmaların çoğunun sonucunda da görülüyor ki, çalışma ortamında üstleri tarafınca olumlu davranışlar ile karşılaşan çalışanlar, daha huzurlu bir çalışma hayatı sürdürmektedir.

Günümüzde çalışanlar arasında meydana gelen en önemli sorunlardan biri de etik olmayan davranışlardan dolayı iş yaşamında ortaya çıkan olumsuz durumlardır. Rüşvet, yolsuzluk, adam kayırma gibi konulara sık rastlanması, etik davranışları içeren bir tutum sergilenmesi gerektiği konusunu doğurmuştur. Etik dışı durumlar, çalışma ortamında sık rastlanan bir olgudur. Çalışanlardan birinin dahi böyle etik dışı bir çembere girmesi, tüm çalışanları ve hatta işletmeyi olumsuz etkiler. Bu gibi durumlarda yöneticinin rolü oldukça önemlidir. Bu çalışmada gözlemlenen bir diğer durum da, ahlak ve kültür konularının birbiriyle iç içe olduğu gerçeğidir. Etik davranış sergilenen bir işletmede işveren-işgören

uyumunun had safhada sağlandığı görülmektedir. Çalışanların mutlu bir ortamda, değer görerek çalışması performansı arttırdığı gibi, karşılıklı saygıyı da beraberinde getirir ve işletmenin sektördeki yeri de sağlamlaşmış olur. İşletmenin çıkarı göz önüne alındığında, temelde sağlanması gereken en önemli meselelerden birinin işletme içinde sergilenen etik davranışlar olduğu görülmektedir.

Özel ve kamu bankalarının müdürlerinin liderlik vasfı ile gerçekleştirecekleri her türlü tutum ve davranışın altında yatan etmenler sıralandığında, maddelerden en önemlisi kültürel yapı olacaktır. Zira yöneticinin bağlı bulunduğu örgüt, davranışlarına yön verecektir. Yöneticinin tavrı incelendiğinde bu da göz önünde bulundurulmalıdır. Çünkü yöneticiler, çalışanları değerlendirirken ya da kendi davranışlarına yön verirken kültür etkeninin etkisinde kalacaktır. İş tatmini denen kavram, çalışanların nasıl yönetildiği ile alakalıdır. Yani idare etme ve verim alma arasında doğrudan doğruya bir bağ vardır. İş tatminin sağlanmadığında, moral bozukluğu, çalışmama isteği, devamsızlık gibi durumlar ortaya çıkacaktır. Oysaki çalışanların fikrinin alındığının, çalışana değer verildiğinin, çalışmak için uygun ortam sağlandığının açıkça gözler önünde olduğu işletmelerde çalışanlar işyerine duyduğu güveni referans alırlar ve bu da beraberinde işe bağlılığı ve dolayısıyla iş tatminini getirir. İş tatmininin iş yerinde sürdürülebilir başarı sağladığı su götürmez bir gerçeklik olarak ortaya çıkmıştır.

Etik kavramının özel bir sorumluluk olmaya başlaması, işyerlerinde artan ahlak dışı davranışlar ile birlikte gelişmiştir. Yöneticiler etik kavramını bir disiplin olarak benimsedikçe, çalışanlar ile arasındaki pozitif yönde kurulan bağın işi kolaylaştırdığı ve çalışanın işine olan saygısını arttırdığı gözlemlenmiştir. Çalışanın iş tatmini oluşurken, buna katkı sağlayan etmenlerin başında yöneticinin etik davranışları gelmektedir. Yönetici ast - üst ilişkisinin belirleyicisi olduğu gibi, astlar arasındaki dengeyi de sağlayandır. Bu nedenle yalnızca kendisi ile değil tüm çalışanlar ile ilgili geniş bir sorumluluğa sahiptir. Yönetici profesyonel bağlılığa yön verdiği kadar, duygusal bağlılığa da etki etmelidir. Etik tutum burada da devrede olacaktır.

Çalışandan beklenen en üst seviyede performansın sağlanması çalışma ortamı, iş arkadaşları, yöneticiler ve müşteriler çerçevesinde gerçekleşir. Çalışanlar, müdürlerinin davranışlarından doğrudan etkilenirler. Bu etkilenmenin pozitif ya

da negatif olması müdürün olması gerektiği gibi davranmasına bağlıdır. Yöneticisinin etik kurallara sıkı sıkıya bağlı olduğunun bilincinde olan çalışan, bu durumu iş yerindeki genel tutumuna yansıtacaktır. Bağlı bulunduğu örgütte iş tatminini yakalayan çalışan, önce kendi performansının arttığına şahit olacak sonra da üstleriyle, çalışma arkadaşlarıyla ve müşterilerle olan ilişkisini olumlu yönde ilerletecektir. Tüm maddelerin eksiksiz sağlanması, çalışan performansını hızla artırır. Ödüllendirme, takdir edilme gibi motive araçlarının, performansı pozitif etkileyen konulardan olduğu görülmektedir. Banka çalışanları arasında yaygın olarak görülen rekabet ortamı, söz konusu motive araçları ile desteklendiğinde zararsız bir hale gelecektir. Bu gibi durumlar iş tatmini açısından önemli rol oynamaktadır.

Bu çalışmada yapılan incelemeler sonucunda, etik olmayan davranışlar sergileyen yöneticinin bu davranışlarını engelleyen etmenlerin başında, liderlik vasfı almadan evvel verilecek eğitimlerdir. Müdür vasfı taşıyan bir kişi, yöneteceği kitleyi iyi tanımalı, bağlı olduğu kurumun iş tanımını iyi bilmelidir. Bu nedenle alacağı eğitimlerin kapsamında iş kanunu, bankacılık kanunu gibi konular da yer almalıdır. Mesleğinin gerekliliklerini bilen müdür, işini o yönde geliştirecektir. Bunun yanı sıra çalışanlara karşı takındığı tavır da bu şekilde olumlu ilerleyecektir. Aynı zamanda rüşvet, adam kayırma, yolsuzluk gibi ahlak dışı davranışların önüne geçecektir.

Özet olarak, iş potansiyellerinin kullanımının en iyi şekilde sağlanması, etik kurallara bağlı kalmakla mümkündür. Çalışana gereken değeri vermek, işin sağlıklı bir ortamda ilerlemesini sağlamaktır.

Bu tez çalışmasının birinci, ikinci ve üçüncü bölümlerinde, savunulan düşüncenin teorik kısmı belirlenmiş, dördüncü bölümde ise uygulamaya geçilmiştir. Uygulama bölümü olan dördüncü bölümde, savunulan düşüncenin pozitif yönlü bir yol izlediği saptanmış ve müdürlerin etik davranışlarının çalışanları doğrudan etkilediği görülmüştür. Dördüncü bölümde, İstanbul ilinde 150 banka çalışanı ile yapılan anket çalışması sonucunda elde edilen bulgular irdelenmiştir.

Yapılan anket çalışması ile savunulan düşüncenin desteklenmesi hedeflenmiştir. Anket çalışmasındaki sorulara verilen cevaplarda isim kullanılmaması çalışanların soruları içtenlikle yanıtlamasına neden olmuştur. Bu da, doğru

sonuca ulaşılması bakımından önemlidir. Anketin etik ile ilgili kısmında verilen cevapların büyük çoğunluğu, yöneticilerin etik davrandığını gösterir nitelikte. Genel görüş, çalışanların bu davranışlardan memnun kaldığını kanıtlamakta. Bu bağlamda değişkenler arasındaki ilişkiyi saptamak adına korelasyon analizi yapılmıştır. Bunun sonucunda etik ve iş tatmini arasında doğrusal ilişki olduğu saptanmıştır. Biri artarken diğeri de artacak şekilde anlamlı bir ilişki gözlemlenmiştir. Anketin iş tatmini kısmında verilen cevaplarda ise iş güvencesi ve saygınlık temin edildiğinde çalışanların mutlu bir çalışma ortamı yaratacağı gözlenmiştir. Bu bölümde verilen cevapların büyük çoğunluğunda çalışanların olumlu yanıtlar verdiği saptanmıştır.

Çalışmanın analiz kısmında müdürlerin etik davranışlarının etkilerinin yaşa, cinsiyete, pozisyona ve çalışma süresine göre dağılımları da incelenmiştir. Bu bağlamda incelendiğinde yaşı, cinsiyeti, bankadaki pozisyonu ve bankada çalışma süresi aynı aralıkta yer alan çalışanların benzer cevaplar verdiği saptanmıştır.

Bu bağlamda iş yaşamında doyuma ulaşmak amacıyla çalışanlar ve iş verenler arasında aranan çözümler arasına aşağıdaki önerilerin eklenmesi faydalı olacaktır:

Günümüzde sık rastlanan durumlardan biri olan tükenmişlik durumu, masa başı işinde çalışan tüm çalışanlar için genel geçer bir sorun haline gelmeye başlamıştır. İşten sıkılma, işin monotonlaşması, sorumluluğun artmasıyla gelen panik hali, stres gibi nedenlerle çalışanlar zamanla sıkıntı yaşamaya ve motivasyonda düşüşler yaşamaya başlarlar. Bu nedendir ki, yöneticilerin iş yükü oldukça fazladır ve buruma getirecekleri çözümler de bir o kadar önemlidir. Bu durumda yalnızca yönetici değil, daha üst kademe de bazı çözümler sunmalıdır. Hatta sektörde yaşanan rekabetin artması, her şirketin kendine sağlam yer bulma çabası, sektörde tutunma isteği gibi sebeplerin getirdiği bir sonuç olarak iş yerinde uyulması gereken kurallar olarak etik farkındalık benimsetilmelidir. Zira kurumsal imaj bakımından da bu durum oldukça önemlidir.

Bu tez çalışmasının anketindeki iş tatmini ile ilgili sorulara yanıt veren çalışanların büyük bir kısmı, işinin kendisini saygın hissettirdiğini düşündüğünde mutlu olduğunu ve işe dahil olduğunu hissettiğinde motivasyonunun arttığını dile

getirmiştir. Bu da demek oluyor ki, değer gören, önemsenen ve söz hakkı tanınan çalışan iş yerinde kendini daha iyi hissediyor ve bu da motivasyon bakımından oldukça önemli.

Literatür bölümünde de görüleceği üzere ücret beklentisinin karşılanmasıyla, terfi ile, ödül ile gelen iş tatmini kişinin bağlı bulunduğu kuruma olan bağlılığını arttırmaz. Bu gibi örnekler yalnızca motivasyon artırıcı nedenlerdir. Fakat kişinin çalıştığı ortamda mutlu olması, manevi doyuma ulaşması, takdir edilmesi, bağlı bulunduğu yöneticisi tarafından önemsenmek örgüte olan bağlılığını artırır. Böylelikle yalnızca kendi doyumunu açısından değil, iş arkadaşları ve çalıştığı banka açısından da faydalı olacaktır.

Sosyal sorumluluk ve etik bilincinin geliştirilmesi; nerde, ne zaman ve nasıl uygulanacağı konusunda eğitimler verilmesi her sektör için önemli yer teşkil etmektedir. Etik ile ilgili mesleki eğitimlerin çalışana verilmesi kadar yöneticiye verilmesi de oldukça faydalı olacaktır.

Etik kavramının uygulanması kadar, işletmenin bunu önemsemesi de gereklidir. Etik kurallara uyan bir yöneticiyle çalışıyor olmak yalnızca çalışanın iş doyumuna ulaşması demek değildir. Aynı zamanda örgütün birbirine bağlılığını ve örgüt içi performansı artırır. Bu nedenle işletmelerin etik kavramını desteklemeleri gereklidir. Bankanın misyon ve vizyon tablosu düzenlemeleri yenilenmeli ve her bankanın en önemli vizyonlarından biri iç işlerde etik kurallara uyulduğu ile ilgili bir madde olmalıdır. Üst kademede benimsenen etik, alt kademelere doğru inildikçe bir gereklilik halini alacaktır. Zira şirketlerin amacı karlılık, rekabette üst sırada yer alma, başarı vs. ilkelere ve bunu sağlamak adına yapılacak her türlü iyileştirme çabası, elbette olumlu bir sonuç verecektir.

Etik, bu çalışmada da görüldüğü üzere genel bir kavramdır ve alt metinleri oldukça çeşitlidir. Çalışanların tümü bu kavramı önce bir bütün olarak benimsemeli, sonra da alt başlıklarını iyi irdelemelidir. İçselleştirilen her kavram gibi, etik de benimsendikten sonra, uygulaması daha da kolay olacaktır. Bankalarda bir kültür haline gelmesi gereken en önemli ilk madde etikdir.

Etik, soyut bir kavram gibi görünse de, hayatın içinde uyulması gereken somut bir kuraldır aslında. Hem yöneticinin hem de bir yöneticiye bağlı çalışanın karşılıklı uyması gerektiği bir kuraldır. Bu nedenle etiğin denetlenebilir bir

mekanizma haline gelmesi, caydırıcılık bakımından oldukça önemli olacaktır. İş yerlerinde kendiliğinden oluşan resmi atmosfer, bir gereklilik gibi yazılı hale gelirse ve uymayanların herhangi bir uyarı alması gereklidir. Etik kurallara uymayan çalışanın cezalandırılması gibi bir durum söz konusu olduğunda, bu durumun olumlu getirileri olduğuna inanılması gerekir. Şirket bazında bu durum göz önüne alındığında görülecektir ki, ödül – ceza sistemi olumlu sonuçlar getirecektir.

Terfi almak isteyen bir banka çalışanın değerlendirileceği konular arasında başarı, güven, bankaya kazandırdıkları, saygınlık vs. önemli kıstaslar vardır. Bu nedenle her çalışan hak ettiği başarıya ulaşmak için, bankanın istediği kriterlere uyma zorunluluğu hisseder ve bu durumu davranışlarına yansıtır. Bu da zamanla çalışanın iş prensibi haline gelir. Bu nedenle, etiğin hızla çalışma ortamına nüfuz etmesi için, yükselme kıstaslarının arasına, etik değerlere uyma gibi maddeler de eklenmeli. Böylelikle etik tüm çalışanlar arasında hem uyulan bir kural hem de sahip çıkılan bir olgu haline gelmiş olur.

Müdürün etik davrandığı durumlarda çalışanlar arasında ortaya çıkan olumlu sonuçlar ve müdürün etik kurallara uymadan yönettiği çalışanlar arasında ortaya çıkan olumsuz sonuçlar kıyaslanmalı ve arasındaki genel farklar, benzerlikler vs. tartışılmalı ve bu bir eğitim ortamında sunulmalıdır. Verilmek istenen bir detayın uygulamalı olarak gösterilmesi her zaman en iyi sonuca ulaştıracaktır. Etik davranmanın ve bunun getirdiği sonuçların çalışanların da yöneticilerin de görerek kavrayacağı bir organizasyonun, her zaman uygulanması bakımından faydalı olduğu görülecektir.

İşe alım sürecinde, donanımlı personel tercih eden insan kaynakları departmanı da bu konu ile ilgili bilinçlendirilmelidir. İşe alım kriterleri arasında etik kurallara uyacak personel arayışında olunduğunun altı çizilmeli ve şirket içi prensipleri açısından bu konuya önem verildiği vurgulanmalıdır. Böylelikle çalışacağı bankanın kurallarını önceden bilerek işe başlayan personel de ona göre hareket edecek ve bir bakıma önceden önlem alınmış olunacaktır.

Etik kuralların benimsenmesi sadece belirli aralıklarla yapılan eğitimlerle sınırlı kalmaması gerekir. Kamu spotu gibi, çalışanlara ve özellikle yöneticilere

unutturulmaması faydalı olacaktır. Empoze edilmek istenen olgu elektronik postalarla ya da afişlerle desteklenmeli, çalışana zamanla hatırlatılması gerekir.

KAYNAKLAR

- Akgün H., Can A. ve Kavuncu Ş.**, Kamu Ve Özel Kesimde Personel Yönetimi, Ankara, 2.Basım, Siyasal Kitapevi, 1991
- Akın, C.**, Faizsiz Bankacılık ve Kalkınma, Kayıhan Yayınları, İstanbul 1986, s.109
- Akıncı, Z.;** “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz Üniversitesi İİB Dergisi, Sayı:4, 2002, s. 9
- Aldemir, C., Ataol, A., ve Budak, G.**, Personel Yönetimi, Barış Yayınları, İzmir 1993, s. 67
- Alderfer, C.P.**, Human Needs In Organizational Settings. New York: Free Press, 1972
- Altuğ D.**, Örgütsel Davranış, Haberal Eğitim Vakfı Ya., Ankara, 1997.
- Altuğ, D.;** Örgütsel Davranış Toplam Kalite Anlayışı İçinde, Ankara, 1997,
- Aras, G.**, “Toplantı Sonuç Raporları”, İş Etiği: Eski Sorunlar, Yeni Kavramlar, Yeni Yaklaşımlar, İstanbul: Friedrich Ebert Stiftung Yayınları, 2001, s.49-62
- Arslan, M.**, Dünyada Ve Türkiye’de İş Etiği Ve Etik Yönetimi, Haziran 2009 (Yayın No: Tüsiad/T-2009-06-492)
- Arslan, M.**, İş Ve Meslek Ahlakı, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2005, s. 79-80
- Aydemir, N.**, Düünden Bugüne Türkiye’de Bankacılık, Ankara, 2004, s. 5-6
- Balay, R.**, Yönetici Ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2000, s. 3
- Balcı, A.**, Örgütsel Sosyalleşme Kuram Strateji Ve Taktikler, Pegem A Yayıncılık, Ankara, 2003
- Balkan, B.**, Bankacılıkta Temel Etik Yaklaşımı, Marmara Üniversitesi Bankacılık Ve Sigortacılık Enstitüsü Bankacılık Ana Bilim Dalı, İstanbul 2006, Sf.23
- Balsöz, F.M.**, Bankacılıkta Değişen Pazarlama Anlayışı - Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, AÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara, 2004
- Barutçugil, İ.**, Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayıncılık, İstanbul 2004, s. 390
- Basım, N., ve Şeşen, H.**, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama Ve Karşılaştırma Çalışması, Ankara Üniversitesi Sbf Dergisi 61 (4), 2006, s. 86
- Bayrak, S.**, İş Ahlakı Ve Sosyal Sorumluluk, İstanbul: Beta Basın Yayın Dağıtım A.Ş., 2001, s. 85-86
- Benligiray, S.;** Ücret Yönetimi, Beta Yayınları, 2007, s. 14
- Berberoğlu, N.G.**, Genel İşletme, Anadolu Üniversitesi Yayınları, 6. Baskı, Eskişehir 2006, s.74
- Bilgin, N.;** Sosyal Psikolojide Yöntem Ve Pratik Çalışmalar, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1995, s. 154
- Bolat, O. İ., Bolat, T., Seymen, O. A.**, Güçlendirici Lider Davranışları Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele

- Kuramından Hareketle İncelenmesi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12, 2009, s.21
- Canseven, İ.**, Bankacılıkta Pazarlama, Yüksek Lisans Tezi, İü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Para-Banka Anabilim Dalı, İstanbul, 1991
- Çakmak, B. E.;** “ Organizasyon Tarafından Sağlanan Barınma Olanaklarının Yarattığı Tatminin Genel İş Tatminine Katkısı: Türk Kara Kuvvetleri Örnek Olayı”, Başkent Üniversitesi Sbe, Yüksek Lisans Tezi, 2005. Sf. 45.46
- Çalışkan, Z.**, Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları 2005- İş Tatmini: Malatya’da Sağlık Kuruluşlarıüzerine Bir Uygulama, İnönü Üniversitesi Sağlık Yüksek Okulu, Malatya, 2005
- Çarıkçı, İ. H.**, Çalışanlarda İş Tatminini Etkileyen Kişisel Özellikler Ve Örgütsel Sonuçları-Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Verimlilik Dergisi, Milli Prodüktivite Yayınları, Sayı 4, 2001, s.162
- Çeker, M.**, Banka ve Sermaye Piyasası Hukuku, Çukurova Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Ticaret Hukuku Anabilim Dalı Öğretim Üyesi
- Çetin, M.Ö.**, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2004, s.4
- Çil, T.**, Türk Bankacılık Sisteminde Kamu Bankalarının Verimliliği Ve Toplumda Kamu Bankaları Algısı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi İktisat Anabilim Dalı, İktisat Bilim Dalı, 2012, s. 36 - 37
- Davran, D.**, “Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmini İlişkisi: Van İli İlk Ve Ortaokulları Öğretmenleri Üzerine Bir Uygulama”. (Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Van. 2014, s.48 – 49 – 50 – 51
- Demir, H., Usta, R., Tarhan O.**, İçsel Pazarlamannın Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatminine Etkisi, Hacettepe Üniversitesi İibf Dergisi, Cilt 26, Sayı: 2, 2008, s.140
- Doğan, Ç.İ.**, Katılım Bankaları Performans Analizi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Muhasebe Dalı. 2013, s.3
- Durak, N.**, Aristoteles Ve Farabi’de Etik, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya, 2003, s.12-16
- Erdoğan, İ.**, İşletme Yönetimde Örgütsel Davranış, İşletme Fakültesi Yayını, No: 266, İstanbul 1996, s.231-337
- Erdoğan, İ.**, İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul, 1996, s. 239
- Erdoğan, İ.;** İşletmelerde Davranış, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, İstanbul, 1997
- Eren, E.**, Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi. 8. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul 2004, s. 248
- Eren, E.**, Yönetim Psikolojisi. İstanbul, 1993, s. 28-29
- Eren, E.**, Yönetim Psikolojisi. İstanbul, 1993, s. 357
- Eren, E.;** Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi, Beta Basım Yayım, 2006, s. 267
- Ergenç, A.**, İş Doyumunun Belirleyicileri Olarak Beklenti - Algılama Tutarsızlığı Ve Çalışma Değerleri, Turgay Ergun, Eskişehir, Yönetim Psikolojisi, Türkiye Ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, 1981, No:201
- Ergül, O.**, T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Banka Çalışanlarının İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine

- Yönelik Bir Alan Araştırması, İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, s. 39
- Eroğlu, Ö.**, Para Teorisi Ve Politikası Ders Notları, Isparta, SDÜ Yayın No 50, 2004, S. 74
- Greenberg J., And Robert A. B.**, Behavior İn Organizationsunderstanding & Managing The Human Side Of Work, Fifth Edition. New Jersey, Prentice-Hall International Inc. , Englewood Cliffs, 1995, p.1749
- Güney, S.**, Davranış Bilimleri, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2006, s.322
- Güney, S.;** Davranış Bilimleri, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2006, s. 361
- Güney, S.;** Yönetim Ve Organizasyon, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2007, s. 297
- Güney, S.;** Yönetim Ve Organizasyon, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2007, s. 301
- Halıcı, A.**, İşletme İşlevleri Açısından İş Etiği Ve İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda İşlem Gören İşletmelere Yönelik Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Fakültesi İşletme Yönetimi Ve Organizasyon Bilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, 2000
- Herzberg, F.**, Mausner, B., Snyderman, H., The Motivation To Work. Ny: John Wiley, 1959
- Hiç, M.**, Para Teorisi Ve Politikası, Filiz Kitabevi, 9. Baskı, 1994. s. 34, 38, 41
- Izgar, H.**, Editör 2003, Endüstri Ve Örgüt Psikolojisi, Eğitim Kitabevi Yayınları, No 19, Konya İçinde, İş Doyumu, s.141
- İpbüker, C.**, Göksel, Ç., Deniz, R. Mühendislik Etiği , s.11-12
- Karaca, İ.**, İşgörenlerin Yöneticilere Duydukları Güven İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Araştırma, T.C. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara, 2012
- Kaya, N.**, ‘‘İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Bir Uygulama’’.
(Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul, 2013, s. 49
- Kazgan, H.**, Osmanlı'dan Cumhuriyet'e Türk Bankacılık Tarihi, İstanbul, 1997, s. 50
- Kemal, T.**, Banka Sırrı Kavramı Yönünden Bankalarda Sır Saklama Yükümlülüğü. Ankara.2009, Y.Y.L.T. s.15
- Kepen, Y.;** **Yentürk, N.;** Türkiye Ekonomisi, İstanbul, 2007. s.21
- Keser, A.**, Çalışma Yaşamında Motivasyon. 1. Baskı, Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul 2006 s. 131
- Keser, A.**, Çalışma Yaşamında Motivasyon. 1. Baskı, Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul 2006, s. 89-90
- Kılavuz, R.**, Kamu Yönetiminde Etik Ve Bir Sorun Alanı Olarak Yozlaşma, Seçkin Yayınları, Ankara, 2003, s.27-30
- Killoğlu, İ.**, Ahlak-Hukuk İlişkisi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, İfav Yayını, 1988
- Kirel, Ç.**, Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini Ve İş Bağlılığı İlişkisi”, İ.Ü İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:28, Sayı 2 Kasım, 1999, s.119
- Kirel, Ç.**, Örgütlerde Etik Davranışlar, Yönetimi Ve Bir Uygulama Çalışması, T. C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, No: 121, Eskişehir, 2000.
- Koçel, T.**, İşletme Yöneticiliği, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, 2003, s. 655

- Kösem, E.B.**, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Yüksek Lisans Programı Kurum Kültürünün Çalışanların İş Tatminine Etkileri: Gıda Sektöründe Bir Araştırma - Yüksek Lisans Tezi, s. 154 - 160 - 161 – 162 - 163
- Küçükkoçaoğlu, G.**, Ticari Bankalar, Uluslararası Bankacılık Ve Kıyı Bankacılığı, Ankara, Başkent Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Finansal Pazarlar Ders Notları
- Mengüsoğlu, T.**, Değişmez Değerler Ve Değişen Davranışlar, İstanbul Matbaası, İstanbul 1965, s.14.
- Özalp, F.**, ‘‘Çalışma Yaşamında Mobbing Ve İş Tatmini Arasındaki İlişki; Kamu Kuruluşunda Bir Uygulama’’. (İstanbul Aydın Üniversitesi İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul, 2013, s. 82
- Özalp, F.**, Çalışma Yaşamında Mobbing Ve İş Tatmini Arasındaki İlişki; Kamu Kuruluşunda Bir Uygulama, İstanbul Aydın Üniversitesi İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2013, s.82
- Özer, M., Karabulut, Ö.Ö.**, Yaşlılarda Yaşam Doyumu, Turkish Journal Of Geriatrics, 6(2), 2003, s. 72-74
- Özgener Ş.**, İş Ahlakının Temelleri, Nobel Yayınları, Ankara, Nisan 2004. Sf. 5-6
- Özkalp, E., Ve Kirel, Ç.**, Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2001, s.116-139.
- Özmen Ç.**, Finansal Piyasaların Serbestleşmesinin Finansal Krizlere Etkileri Ve Türkiye’deki Durum, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, 2011, s. 79
- Özulucan, A., Deran, A.**, Katılım Bankacılığı İle Geleneksel Bankaların Bankacılık Hizmetleri Ve Muhasebe Uygulamaları Açısından Karşılaştırılması. M. Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2009, Cilt 6, Sayı 11, s. 87 - 88.
- Paknadel, A. C.**, Aibü Ve Odtü’nün Çeşitli Fakültelerindeki Öğretim Elemanlarının İş Doyumu. Bolu, Nisan, 1995, s.25
- Parasız İ.**, Para Banka Ve Finansal Piyasalar, Ezgi Kitabevi Yayınları, 7. Baskı, 2000, s.125
- Parasız İ.**, Türkiye’de Ve Dünya’da Bankacılık, Ezgi Yayınları, Bursa, 2011, s.19-20-21
- Parasız İ.**, Türkiye’de Ve Dünya’da Bankacılık’’, Ezgi Yayınları, Bursa 2011, s. 27 – 28 – 29 – 31
- Pehlivan, N.**, Yöneltil, Mesleki Ve Örgütsel Etik, Pegem Yayıncılık, Ankara 2002, S. 6–7
- Saban M. ve Atalay B.**, ‘‘Yönetim Muhasebecileri Açısından Etik Ve Etik Davranışın Önemi’’, Muhasebe Ve Denetime Bakış, 200,5 s. 50
- Sabuncuoğlu, Z.**, İnsan Kaynakları Yönetimi, 1. Basım, Ezgi Kitabevi, İstanbul 2000, s. 42
- Serinkan, C.**; Liderlik Ve Motivasyon Geleneksel Ve Güncel Yaklaşımlar, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2008, s. 96
- Smith, M.J., Hurrell, J.J., Murphy R.K.**, Stress And Health Effects İn Paced And Unpaced Work, In G. Salvendy & M.J. Smith (Eds.), Machine Pacing And Occupational Stress, London: Taylor& Francis, 1981

- Soygür, İ.C.**, Bankaların Pazarlama Ve Satış Faaliyetlerinin İncelenmesi Ve Bu Faaliyetler Sonucu Oluşan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, 2013, s.12
- Sun, H. Ö.**, İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü , Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Ankara, Aralık 2002, s. 20-21
- Şen, S.**, Türk Bankacılık Sistemi İçerisinde Katılım Bankacılığının Yapısal Analizi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2011, s.23
- Şimşek, M. Ş.; Akgemci, T., Çelik, A.;** Davranış Bilimlerine Giriş Ve Örgütlerde Davranış, Konya, 3.Baskı, 2003, s. 149
- Taşkıran, E., Özcan, E.**, Örgüte Bağlılık İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, 15. Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, Sakarya, 2007, s. 41
- Telman, N., Ve Ünsal, P.**, Çalışanın Memnuniyeti, İstanbul: Epsilon Yayınları, 2004, s. 65- 67 - 80
- Telman, N., Ve Ünsal, P.**, Çalışanın Memnuniyeti, İstanbul: Epsilon Yayınları, 2004, s. 75
- Tengilimoğlu, D.;** “Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı:1, 2005, s. 28
- Tetik, S., Uçar, G., Yalçın, B.**, Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Etmenler Ve Emniyet Mensupları İle Yapılan Alan Araştırması, Verimlilik Dergisi, Mpm, Sayı:1, 2008.
- Tınaz, P.**, Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar, 1. Basım, Beta Yayınları, İstanbul 2005, s. 29
- Tınaz, P.**, Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar. 1. Basım, Beta Yayınları, İstanbul 2005, s. 138
- Töre, N.**, Atatürk Döneminin (1923-1938) Dış Ekonomik İlişkiler Politikası, Atatürk Dönemi Ekonomi Politikası Ve Türkiye'nin Ekonomik Gelişmesi Semineri, Ankara, 1982, s.58.
- Tutar, A.**, Küreselleşme Sürecinde İşletme Yönetimi. Hayat Yayınları No:13, İstanbul, 2000, s. 17
- Türk, S.**, Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Gazi Kitabevi, İstanbul, 2007
- Uslu, A.**, İşletme Öğrencilerinin İş Ahlakına Yönelik Tutum Ve Davranışları, M. Ü. Öneri Dergisi, Cilt:1, Sayı:5, 1996, s. 35
- Uzunçarşılı, Ü., Toprak M., Ve Ersun, O.**, Şirket Kültürü Ve İş Prensipleri, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul 2000, s. 36 – 38 - 39
- Vural, Z., Beril A., Coşkun, G.;** Örgüt Kültürü İletişim Liderlik Motivasyon Bağlılık Performans Açısından Değerlendirme, Nobel Yayın Dağıtım, 2007

İnternet Kaynakları

[Www.Econturk.Org/Turkiyeekonomisi/Oguzbanka.Doc](http://www.Econturk.Org/Turkiyeekonomisi/Oguzbanka.Doc))
[Http://Www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx](http://www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx)
5411 Sayılı Bankacılık Kanunu, Madde 3
Ban. E.İ.m.6
Ban. E.İ.m.8
Bankacılık Kanunu, Madde 12
Bankacılık Kanunu, Madde 4
[Http://Www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx](http://www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx)
[Http://Www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx](http://www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx)
[Http://Www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx](http://www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx)
[Http://Www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx](http://www.Bddk.Org.Tr/Websitesi/Turkce/Kuruluslar/Bankalar/Bankalar.Aspx)
<http://www.cangungen.com/2011/03/10/ontoloji-varlik-felsefesi/>
<http://www.dmy.info/aksiyoloji-degerler-felsefesi/>
http://www.felsefe.gen.tr/tumdengelim_nedir_ne_demektir.asp
http://www.felsefe.gen.tr/tumdengelim_nedir_ne_demektir.asp
http://www.felsefe.gen.tr/tumevarim_nedir_ne_demektir.asp
[Http://Www.Tcmb.Gov.Tr/Yeni/İletisimgm/Dundenbugune_Tcmb.Pdf](http://www.Tcmb.Gov.Tr/Yeni/İletisimgm/Dundenbugune_Tcmb.Pdf)
<http://www.turkcebilgi.com/epistemoloji>
<http://www.turkcebilgi.com/t%C3%BCmevar%C4%B1m>
<https://tr.wikipedia.org/wiki/Aksiyoloji>
<https://tr.wikipedia.org/wiki/Epistemoloji>
<https://tr.wikipedia.org/wiki/Ontoloji>
Türkiye Bankalar Birliği, İstatistik Raporlar, Türkiye'de Bankacılık Sistemi Banka,
Şube Ve Personel Bilgileri Mart 2011
[Www.Katilimbankalari.Com](http://www.Katilimbankalari.Com)
www.tdk.gov.tr

EKLER

EK 1- Araştırma Anketi

Sayın Katılımcı

Bu anket formu İstanbul Aydın Üniversitesi yüksek lisans öğrencisi Özge Demirci'nin “Özel ve Kamu Banka Müdürlerinin Etik Davranışlarının Çalışanların İş Tatminine Etkileri” konulu yüksek lisans tez çalışmasının araştırma bölümüdür.

Araştırma akademik nitelik taşıdığı için, bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. Ankette hiçbir şekilde isim ve soy isim gibi kişisel bilgiler istenmemektedir.

İstedığınız takdirde, sonuçlar sizinle paylaşılacaktır.

Samimiyetiniz ve ankete sağladığınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

Tez Danışmanı

Yrd. Do. Dr. Bekir Emre Kurtulmuş

İstanbul Aydın Üniversitesi
Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

emrekurtulmus@aydin.edu.tr

ozgedemirci91@windowlive.com

Tez Yürütücüsü

Özge Demirci

İstanbul Aydın

Sosyal Bilimler Enstitüsü

ANKET FORMU

1.Kısım: Kişisel Bilgiler

a) Yaşınız:

1-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 56 ve üstü ()

b) Cinsiyetiniz:

Kadın () Erkek ()

c) Çalıştığınız Bankadaki Pozisyonunuz:

Memur () Servis Yetkilisi/Yardımcısı () Yönetmen () Uzman ()

Müdür Yardımcısı ()

d) Bu Sektörde Çalışma Süreniz:

1 yıldan az () 1-5 yıl arası () 6-15 yıl arası () 16-30 yıl arası ()

30 yıldan fazla ()

2. KISIM: ETİK

	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM

YÖNETİCİMİZ,

Çalışanlarını dinler.					
Çalışanlarının etik ilkelere uyup uymadığını kontrol eder.					
Özel hayatında etik ilkelere uygun davranır.					
Çalışanlarının çıkarlarını düşünür.					
Kararlarında adildir.					
Güvenilirdir.					
Çalışanlarına iş etiği veya değerler hakkında bilgi verir.					
Çalışanlarına etik ilkelere uygun nasıl çalışılması gerektiğini gösterir, onlara örnek olur.					
Başarıyı sadece sonuç olarak görmez, başarıyı elde ederken izlenen yol da onun için önemlidir.					
Karar verirken doğru olanı her zaman sorgular.					
Konuşmalarında samimidir.					
Kendisine duyulan güveni hak eder, sözüne itimat eder.					
Kimin ne ile sorumlu olduğu hakkında çalışanlarını bilgilendirir.					
Kendi çıkarlarından önce astlarının çıkarlarına hizmet eder. İyi bir nedeni olmadan astlarını eleştirmez.					
Çalışanlarını yetki alanları hakkında bilgilendirir.					
Sadece kendi çıkarlarının peşindedir.					
Astların kritik kararlara katılmasını sağlar.					
Astlarına zorlu sorumluluklar yükler.					
Karar almada hiç kimsenin katılımına izin vermez.					

	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
İşletme yönetimi çalışanlara çalışmalarını karşılığında adil ücret verilmesini sağlar.					
Yöneticimiz çalışanlar arasında cinsiyet ayrımı					
Yöneticimiz çalışanlar arasında din ve ırk ayrımı					
Yöneticimiz çalışanlar arasında siyasi düşünce ayrımı					
İşletme yönetimi işe alımlarda fırsat eşitliği sağlar					
Terfi ve atamaların çalışan performansının göz önünde bulundurularak adil yapıldığını düşünüyorum.					
Yöneticimiz görev dağılımlarında herkesin niteliklerine göre eşit davranır.					
Yöneticimiz düşüncelerimize önem verir, görüşlerimizi ve önerilerimizi dikkate alır.					
Yönetim kararlarında düşüncelerimizin önemli olduğunu düşünmüyorum.					
Yöneticimiz sağlık sorunlarımızda yardımcı olur.					
Güvenli ve sağlıklı bir ortamda çalıştığımı düşünüyorum					
Çalışma koşullarının iyileştirilmesi gerektiğini					
Yöneticimiz çalışanların özel hayatıyla ilgili bilgileri başkalarıyla paylaşmaz.					
Yöneticimiz eğitim ve geliştirmeye önem verir.					
Yöneticimizin yol gösterici olduğunu düşünüyorum.					
Yöneticimiz çalışanlarımızı motive eder.					
İzin hakkımızı kullanma konusunda engeller ile karşılaşabiliyoruz.					
Bu İşletmede, performans değerlendirilmelerinin adil yapıldığına inanmıyorum.					
Yöneticimiz, çalışanlarla olan iletişimde (yazılı, sözlü, telefon) nezaket kurallarına özen gösterir.					
İşletmemizin çevre kirliliğinin önlenmesinde yardımcı olduğunu düşünüyorum.					
İşletme yönetimi toplumsal hayatı destekleyici sosyal, sportif ve kültürel etkinliklere katkıda bulunur.					
İşletme yönetimi yasalarla uyumlu çalışır					
İşletmemiz müşterilerine yalan ve yanıltıcı bilgi					
İşletmemiz haksız rekabet ortamı oluşturacak hususlardan uzak durmaya çalışır.					

3. KISIM: İŞ TATMİNİ

Bu bölümde, bir çalışan olarak işinizden ne derecede memnun olduğunuz belirlenmeye çalışılacaktır. İşinizden ne derece memnun olduğunuzu 5'li ölçekte düşüncenizi en doğru şekilde yansıtan seçeneğe (X) işareti koyarak belirtiniz. (1: HMD: Hiç Memnun Değilim, 2: MD: Memnun Değilim, 3: K: Kararsızım, 4: M: Memnunum, 5: ÇM: Çok Memnunum)

İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ İFADELER	MD 1	MD 2	K 3	M 4	M 5
Şimdiki İşimden;					
1.Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
2.Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından					
3.Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması					
4.Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana vermesi					
5.Amirimin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından					
6.Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından					
7.Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
8.Bana sabit bir iş sağlaması bakımından (İş Güvencesi)					
9.Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından					
10.Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam					
11.Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
12.İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması					
13.Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından					
14.İş içinde terfi olanağımın olması bakımından					
15.Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi					
16.İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından					
17.Çalışma şartları bakımından					
18.Çalışma arkadaşlarımla birbiri ile anlaşması bakımından					
19.Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından					
20.Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					

Anketimiz sona ermiştir. Katıldığınız için teşekkür ederiz.

Evrak Tarihi ve Sayısı: 01/08/2016-4736



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : 88083623-044-4736
Konu : Özge DEMİRCİ Etik Kurul Onay İht.

01/08/2016

Sayın Özge DEMİRCİ

Enstitümüz Y1412.040011 numaralı İşletme Ana Bilim Dalı İşletme Yönetimi Tezli Yüksek Lisans programı öğrencilerinden Özge DEMİRCİ'nin "KAMU VE ÖZEL BANKA MÜDÜRLERİNİN ETİK DAVRANIŞLARININ ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ" adlı tez çalışması gereği "Kişisel Bilgiler", "Etik Ölçeği" ve "İş Tattimini Ölçeği" ile ilgili ölçekleri 18.07.2016 tarih ve 2016/12 İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyon Kararı ile etik olarak uygun olduğuna karar verilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.



Evrak Doğrulama İht : <https://evrakdogrulama.aydin.edu.tr/en/Vizyon/Değerler/BelgeDogrulama.aspx?ID=810782>

Adres: Bayındır Mah. İnterül Cad. No:36 Şişli/Şişli, 34299 Kilitliçayköy/İSTANBUL
Telefon: 444 1 428
E-posta: ay@aydin.edu.tr

Eğilim: Canan TOPRAKCIK
Ünvan: Etik Sorumlusu



ÖZGEÇMİŞ

ADI SOYADI: Özge Demirci

DOĞUM YILI VE YERİ: 1991 – Bakırköy

MEDENİ HALİ: Bekar

İLETİŞİM BİLGİLERİ: Ev Adresi: Beşyol Mahallesi Yan Yolu Sokak Sivil Havacılar Sitesi 1. Kısım 4-B Blok Tan Apt. D:8 Küçükçekmece – İstanbul

Cep Telefonu: 0553 455 90 62

İş Telefonu: 0212 472 80 28

Mail Adresi: ozgedemirci91@windowslive.com

EĞİTİM BİLGİLERİ:

Ortaokul: Florya Zeynep Bedia Kılıçlıoğlu İlköğretim Okulu

Lise: Halkalı Orhan Cemal Fersoy Lisesi

Lisans: İstanbul Aydın Üniversitesi – Ekonomi ve Finans Bölümü

Yüksek Lisans: İstanbul Aydın Üniversitesi – İşletme Yönetimi

ÇALIŞMA BİLGİLERİ:

BN Telekom – Call Center (2012)

Akbank – Gişe Yetkilisi (2014)

Coface Sigorta – Hasar Tahsilat Uzmanı (2016)

Küçükçekmece MEB – Ücretli Öğretmen (Devam Ediyor)

YABANCI DİL:

İngilizce – Orta

