



# Uşak Üniversitesi

## Bankacılık ve Sigortacılık Araştırma ve Uygulama Merkezi e-Bülteni

3 ayda bir yayınlanır.

**No: Nisan 2020 / Sayı: 01**

### İlk Sayı İçin Sunuş

*Bankacılık ve Sigortacılık Araştırma ve Uygulama Merkezi (BSAM) Bülteni'nin ilk sayısı ile size merhaba diyoruz. Bültenimizi yayın hayatına sokarak işletme, Ekonomi, Bankacılık ve Sigortacılık ile Finans ve İş dünyasından güncel bilgi ve gelişmeleri sizinle paylaşmak istiyoruz. Hammadde, enerji ve işçilik gibi unsurların bir mal ve hizmeti üretmek için gerekli en değerli unsurlar olduğu çoğu kimse tarafından kabul edilmekle birlikte Sermaye-Para yönetimi tarafının ihmal edildiğine şahit olmaktayız. Ulusal refahın sağlanmasında finans, bankacılık, fon yönetimi kavramlarının da değerli olduğu, risklerin ön görülememesi ve yönetilememesi durumunda diğer üretim unsurlarının kilitlendiğini, üretimin durduğunu, işsizliğin arttığını anlamakta fayda bulunuyor. Günümüzün bir diğer önemli konusu tasarruf bilinci, finansal okuryazarlık ve fonların doğru kullanımıdır. Bu bültende bu geniş çerçevede bilgi paylaşımı yapılması amaçlanmaktadır. Ayrıca en güncel konu da tüm dünyayı esir alan Covid-19 salgını ve bu salgının etkileridir. İlerleyen zamanlarda Covid-19 salgınının ulusal ve uluslararası etkileri üzerinde de değerlendirmeler olacaktır.*

### BİZ

Bu ilk bültende BSAM tarafından yapılan bazı çalışmalara yer vermek istiyoruz. BSAM için 2019-2020 dönemi oldukça yoğun geçiyor. Son bir yıllık dönemde Merkez tarafından çok sayıda konferans, toplantı vb. etkinlikler yapıldı.

Etkinliklerimizden biri İş Yaşamında Cinsiyet eşitliği üzerineydi. Finans-bankacılık alanındaki öğrencilerimiz Uşak'ta şubesi bulunan bankalarının müdürleri ile bir araya getirildi. İleride daha çok ses getireceğine inandığımız "Uşak Finans ve İş Dünyası (FİD) Ödülleri" törenlerinin temeli atıldı. Sizlerin de önerileri ile daha heyecan yaratacak etkinliklerin ortaya çıkacağına inanıyoruz.



**Uşak Finans ve İş Dünyası (FİD) Ödülleri 10 Mart 2020-** Soldan sağa: En güvenilir banka, En hızlı banka, En güler yüzlü banka

**TC. Ziraat Bankası, Yapı ve Kredi Bankası, Türkiye İş Bankası**

**Ekonomik ve Finansal Göstergeler 23 Nisan 2020**

ABD Doları : 6,98 Euro: 7,54 CDS-Türkiye: 600 puan BIST100 Endeks: 98.759 TÜFE: %11,86 Gösterge Faiz %8,755

**Bir Soru: CDS nedir, Türkiye için bir önemi var mıdır?**

**Yanıt:** CDS (Credit Default Swaps) Kredi Temerrüt Takas Primi anlamına gelir. Bir ülkenin yurt dışında borçlanmak için sattığı tahvilleri sigorta yaptırmak isteyenlerin ödemek zorunda olduğu prim anlamını taşır. 600 puanın anlamı: Yabancı yatırımcı Türkiye tahvili için tahvil tutarının %6'sı oranında yıllık prim ödüyor demektir. Bu puan yükseldikçe Türkiye'nin yabancılara ödediği faiz oranı da artmaktadır.

# Araştırma

## Uşak ili Bankacılık İş Tatmini Araştırması Doç.Dr.Ercan ÖZEN-Uşak Üniversitesi UBYO. Bankacılık ve Finans Bölümü

Bu araştırmanın saha çalışmasında özveriili çabaları için araştırma ekibinde görev alan Bankacılık ve Finans 4. sınıf öğrencilerim *Mehmet Reşit Akın, Okan Işık, Enver Gökalp, Hatice Çınar, İpek Cenber, Emine Tuğba Kılıçarslan, ve Mustafa Özarslan'a* sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

### Giriş

Bankacılık sistemi Türkiye’de finansal sistemi içinde en büyük paya sahiptir. Bankacılık sistemimizde 2019 yılı sonu itibariyle Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası hariç 53 banka faaliyette bulunmaktadır. Bankalardaki istihdam 2015 yılındaki 217.759’dan 2019 yılı sonuna kadar 5,9% oranında azalma göstermiştir. Bu azalış özellikle artan teknoloji kullanımının da etkisiyle geleneksel bankalarda görülmektedir. Katılım bankalarında çalışan personel sayısının 2016 yılında çarpıcı biçimde azaldığı görülmektedir. Bunun nedeninin o dönem kapatılan bir banka olduğu bilinmektedir. Ancak, sonraki yıllarda Katılım bankalarındaki istihdamın artmaya başladığı görülmektedir.

**Tablo 1. Yıllara göre Türk Bankacılık Sistemi Çalışan Sayısı**

|                     | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    |
|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Geleneksel Bankalar | 201.205 | 196.699 | 193.504 | 192.313 | 188.837 |
| Katılım Bankaları   | 16.554  | 14.492  | 14.874  | 15.654  | 16.040  |
| Toplam              | 217.759 | 211.191 | 208.378 | 207.967 | 204.877 |

**Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği (2019), Türkiye Katılım Bankaları Birliği, (2019)**

Türkiye Bankalar Birliği (2019) ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği, (2019) verilerine göre, Bankacılık sektöründe kadın çalışan oranı yüzde 51, erkek çalışan oranı ise yüzde 49’dur. 2019 yılı sonu itibariyle, çalışanların yüzde 78’i yükseköğretim kurumları mezunu, yüzde 8’i ise yüksek lisans ve doktora yapmış olanlardan oluşmaktadır. Bu oran orta öğretim için yüzde 13’tür.

Türk bankacılık sisteminde istihdam edilen personel sayısında aşağı yönlü bir trend görülmektedir. Bu gelişmeye bağlı olarak çalışanların duygusal durumları önemli hale gelmektedir. Diğer taraftan Türkiye nüfusu 2019 yılında artışını sürdürmektedir. Artan nüfus bankaların daha çok sayıda müşteri sahibi olmasına neden olmaktadır. Artan müşteri sayısı yanında, çalışan sayısındaki azalma, bankalarda çalışanların iş yükünde önemli bir artışa neden olmaktadır. Bu ve buna benzer faktörler çalışanlarının iş stresinin artması, iş tatmininin düşmesine yol açabilmektedir. Bunun sonucu olarak da çalışanların iş yerindeki verimliliğinde azalma olması muhtemeldir.

İş tatmini, insanların işlerinden hoşlanma derecesidir (Spector, 1996). İş doyumu, iş hakkındaki olumlu ve olumsuz duygu ve tutumlarla ilgilidir; işle ilgili pek çok faktöre bağlıdır. Bireysel özellikler de iş doyumunu etkileyebilirler. Motivasyonun ve işle ilgili isteklerin/beklentilerin yüksek olması da işe yönelik tutumları etkilemektedir. Bazı çalışanlar için iş doyumunu kararlı ve duragandır, işin özelliklerinden bağımsızdır. Statü, ücret, çalışma koşulları ve hedeflerdeki değişiklikler bu insanların iş doyumlarını çok az etkilemektedir (Yelboğa, 2007). Çalışanların iş tatmini örgütün başarısı ve hayatta kalması için önemli bir faktör olarak düşünülmektedir (Meena & Dangayach, 2012).

Bankacılıkta iş tatmini konusun uluslararası literatürde yoğun biçimde ele alınmıştır (Thakur, 2007; Sowmya & Panchanatham, 2011; Meena & Dangayach, 2012). Thakur (2007) tarafından gerçekleştirilen kamu ve özel sektör bankalarında çalışanların iş doyumuna yönelik araştırmasının sonucunda kamu ve özel banka çalışanlarının iş doyumunun eşit olduğu görülmüştür. Sowmya & Panchanatham (2011) araştırmasında iş tatmininin iş yerinde müdürün ve iş arkadaşlarının davranışlarına, ücret ve terfi olanaklarına, çalışanların iyimserliğine ve çalışma koşullarına bağlı olduğunu belirlemiştir. Meena & Dangayach (2012) çalışmasına göre, özel ve kamu bankalarında çalışanların iş tatmin düzeyleri birbirinden farklıdır. İşinden tatmin olan bir çalışan işletmenin etkin çalışmasına ve performansına olumlu katkı yapmaktadır. Bu nedenle işletmeler çalışanlarının iş tatminini arttırmaya, ihtiyaçlarını karşılayarak çalışanların sadakatini arttırmaya çalışmaktadır (Meena & Dangayach, 2012).

Örücü ve diğerlerinin (2006), Balıkesir’de bankalarda çalışan 104 personel üzerinde iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik yapmış oldukları çalışmada, özellikle alınan ücretin yapılan işin karşılığı olmadığı yönünde çalışanların güçlü bir vurgusunun olduğu belirlenmiştir. Araştırmada, iş-personel uyumu, arkadaşlık ilişkileri, yönetim uygulamalarından memnuniyet, terfi beklentileri, işyerinin fiziksel ortamı gibi faktörlerde ise çalışanların orta düzeyde bir tatmin durumunda oldukları tespit edilmiştir. Gökdeniz & Merdan (2016) banka çalışanları üzerine yaptığı çalışmada erkek çalışanların kadınlara göre daha yüksek iş tatminine sahip olduklarını belirlemiştir. Diğer taraftan iş tatmini çalışanların meslek tercihleri üzerinde de etkili olmaktadır.

Bankacılıkta iş tatmin düzeyi uluslararası literatürde yeterince araştırılmasına rağmen Türk bankacılık sistemi üzerine yapılan akademik çalışmaların biraz daha sınırlı olduğu söylenebilir. Diğer taraftan Türk bankacılık sistemi diğer ülkelere kıyasla çok daha hızlı bir değişim göstermektedir. Bu nedenle çalışma hem Türkçe literatürü zenginleştirecek hem de değişen koşulların banka çalışanlarının iş tatmini üzerindeki etkisini değerlendirme imkanı verecektir.

### Araştırma Amacı, Yöntemi ve Bulguları

Bu çalışmanın amacı Banka çalışanlarının iş tatmin düzeyini ölçmektir. Bu nedenle örneklem Uşak şehrinde bulunan 43 banka şubesinde çalışanlardan oluşmaktadır. Çalışmada anket yöntemi kullanılmış ve rassal örnekleme kullanılmıştır. Araştırmada amaca uygun olan 246 kişiye ait anket formu kullanılmıştır. Geçerli 234 form kullanılmıştır. Anket uygulaması Yüzyüze anket (Paper-and-Pencil Interviewing / PAPI) ile yürütülmüştür. Çalışmanın anket formu, Yelboğa (2009) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmış olan “Türkçe İş Tatmin Ölçeği” yardımıyla oluşturulmuştur ve 2019 yılı Kasım- Aralık aylarında uygulanmıştır. Ankette yer alan bankacılarla ilgili temel bilgiler Tablo 2’de gösterilmektedir.

**Tablo 2. Banka Çalışanları ile İlgili Temel İstatistikler**

| Banka Türü        | Sayı       | Yüzde         | Yaş                    | Sayı       | Yüzde        |
|-------------------|------------|---------------|------------------------|------------|--------------|
| Özel Bankalar     | 101        | 43,2          | 18-25                  | 17         | 7,3          |
| Kamu Bankaları    | 103        | 44,0          | 26-35                  | 130        | 55,6         |
| Katılım Bankaları | 30         | 12,8          | 36-45                  | 87         | 37,2         |
| <i>Toplam</i>     | <i>234</i> | <i>100,0</i>  | <i>Toplam</i>          | <i>234</i> | <i>100,0</i> |
| Eğitim Durumu     |            |               | Çocuk sayısı           |            |              |
| Lise              | 11         | 4,70          | 0                      | 99         | 42,3         |
| Önlisans          | 9          | 3,85          | 1                      | 55         | 23,5         |
| Lisans            | 209        | 89,31         | 2                      | 19         | 8,1          |
| Lisans üstü       | 5          | 2,14          | 3+                     | 61         | 26,1         |
| <i>Toplam</i>     | <i>234</i> | <i>100,00</i> | <i>Toplam</i>          | <i>234</i> | <i>100,0</i> |
| Aylık Maaş (TL)   |            |               | Bankada Çalışma Süresi |            |              |
| 0-3000            | 58         | 24,8          | 1-5                    | 68         | 29,1         |
| 3001-6000         | 133        | 56,8          | 6-10                   | 91         | 38,9         |
| 6001-9000         | 33         | 14,1          | 11-15                  | 59         | 25,2         |
| 9001+             | 10         | 4,3           | 16-20                  | 14         | 6,0          |
| Total             | 234        | 100,0         | 21+                    | 2          | ,9           |
| Medeni hal        |            |               | Toplam                 | 234        | 100,0        |
| Evli              | 158        | 67,5          |                        |            |              |
| Bekar             | 76         | 32,5          |                        |            |              |
| <i>Toplam</i>     | <i>234</i> | <i>100,0</i>  |                        |            |              |

Tablo 2'ye göre ankete katılanları çoğunluğunu Özel bankalar ve Kamu bankaları çalışanları almaktadır. Yaş dağılımına bakıldığında en büyük yaş aralığının 26-35 olduğu görülmektedir. Eğitim istatistikleri çalışanların %95'inden fazlasının bir yükseköğretim kurumundan mezun olduğunu göstermektedir. Aylık ücretlere bakıldığında en büyük grubu %56,8 ile 3.001-6.000 TL seçeneği oluşturmaktadır. Bu istatistiklerde banka şube müdürlerinin yer almadığını göz önünde bulundurmak gerekiyor. Bekarların oranı %32,5 ve çocuğu olmayanların oranı da %42,3'tür. Bankalarda çalışan yaşının oldukça genç olduğu söylenebilir. 0-10 yıl arası çalışma süresinde bulunanların toplama oranı %68,9'dur.

Ankete katılanların iş tatmin düzeylerini ölçmek için 9 ayrı alt ölçek kullanılmıştır. Bunlar; (a) Ödemeler, (b) Meslekte yükselme olanakları, (c) Yönetici değerlendirmesi, (d) Yan haklar, (e) Koşula bağlı ödüllendirme, (f) İş prosedürleri, (g) İş arkadaşları ile ilişkiler, (h) İş ortamı ve (j) İletişim'dir. Bu ölçeklerde yer alan her bir ifade ve çalışanların verdikleri yanıtların dağılımı Tablo 3'te gösterilmiştir.

**Tablo 3 İş Tatmin Düzeyi İstatistikleri**

| Ölçek Adı                                                                      | Puan          |                                                                                                        |               |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Ödemeler / Payment</b>                                                      | <b>3,2596</b> | <b>İş Prosedürleri / Operating Procedures</b>                                                          | <b>3,1891</b> |
| A1 Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.               | 3,0299        | F1 İşyerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır. (T*)                                   | 4,0427        |
| A2 İşyerimde ücret artışları az oluyor. (T*)                                   | 3,0128        | F2 İyi bir iş yapmak için harcadığım çabalar nadiren formalite işler tarafından engellenir. (T*)       | 3,6496        |
| A3 Bana verdikleri ücreti düşündüğümde takdir görmediğimi hissediyorum. (T*)   | 3,5085        | F3 İşyerinde yapmam gereken çok iş var. (T*)                                                           | 2,4145        |
| A4 Ücretimdeki artışlardan memnunuz.                                           | 3,4872        | F4 Bu işyerinde çok fazla yazışma ve benzeri işlerle uğraşmak zorundayım. (T*)                         | 2,6496        |
| <b>Meslekte Yükselme / Promotion</b>                                           | <b>3,7938</b> | <b>İş arkadaşları / Coworkers</b>                                                                      | <b>4,3369</b> |
| B1 İşimde yükselme şansım çok düşüktür. (T*)                                   | 4,1282        | G1 Birlikte çalıştığım insanları seviyorum.                                                            | 4,8419        |
| B2 İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor.                 | 3,6581        | G2 Birlikte çalıştığım insanların yetersiz olmasından dolayı işimde daha çok çalışmak zorundayım. (T*) | 3,7735        |
| B3 Bu işyerindeki insanlar diğer işyerlerindeki kadar hızlı yükselmektedirler. | 3,3932        | G3 İş arkadaşlarımdan hoşlanıyorum.                                                                    | 4,3974        |
| B4 Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum.                    | 3,9957        | G4 İşyerimde çok fazla çekişme ve kavga var. (T*)                                                      | 4,3348        |
| <b>Yönetici Değerlendirmesi / Supervision</b>                                  | <b>4,4925</b> | <b>İş Ortamı / Nature of Work</b>                                                                      | <b>3,9031</b> |
| C1 Yöneticim yaptığı işte oldukça yeterlidir.                                  | 4,6880        | H1 Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu hissediyorum. (T*)                                        | 3,1068        |
| C2 Yöneticim bana karşı adil değildir. (T*)                                    | 4,5940        | H2 İşyerimde yaptığım işlerden hoşlanıyorum.                                                           | 4,0085        |
| C3 Yöneticim, çalışanlarının hislerine çok az ilgi gösterir. (T*)              | 4,1368        | H3 Yaptığım işten gurur duyuyorum.                                                                     | 4,2308        |
| C4 Yöneticimi seviyorum.                                                       | 4,5513        | H4 İşimden hoşlanıyorum.                                                                               | 4,2661        |
| <b>Yan Haklar / Fringe benefits</b>                                            | <b>3,7372</b> | <b>İletişim / Communication</b>                                                                        | <b>4,2492</b> |
| D1 İşimin karşılığında bana sağlanan hak ve ödeneklerden memnun değilim. (T*)  | 3,6368        | J1 İşyerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum.                                                    | 4,5513        |
| D2 İşyerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletmeden kadar iyidir.   | 3,9658        | J2 Bu işyerinin hedefleri bana açık ve belirgin gelmiyor. (T*)                                         | 4,0000        |
| D3 İşyerinde aldığımız hak ve ödenekler adildir.                               | 3,6752        | J3 Çoğu zaman bu işyerinde neler olduğunu bilmediğimi hissediyorum. (T*)                               | 4,2051        |
| D4 İşyerinde almamız gerekip de almadığımız ek ödenekler ve haklar var. (T*)   | 3,6709        | J4 Yapmam gereken işler yeterince açık ve net değildir. (T*)                                           | 4,2403        |
| <b>Koşula Bağlı Ödüllendirme /Contingent Rewards Puan: 3,6581</b>              |               |                                                                                                        |               |
| E1 İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.                               | 4,0299        | E3 Bu işyerinde çalışanlar çok az ödüllendiriyorlar.                                                   | 3,3120        |
| E2 Yaptığım işten hoşnut olmadığımı düşünüyorum.                               | 4,1538        | E4 Çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini sanmıyorum. (T*)                                     | 3,1368        |

Ölçek, Yelboğa A. (2009)'dan alınmıştır. Anket formu (1) Hiç katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kısım katılmıyorum, (4) Kısım katılıyorum, (5) Katılıyorum, (6) tamamen katılıyorum biçiminde kodlanmıştır.

(T\*): İfadeler ters çevrilmiştir.

İş memnuniyeti ile ilgili ilk ölçek **Ücret** düzeyine ilişkindir. Genel ücret memnuniyet düzeyi 6 üzerinden 3,25 puandır. Ortalama standart ölçek değeri 3,50 olduğu Kabul edildiğinde banka çalışanlarının ücretlerinden memnun kalmadıkları görülmektedir. Ücretlerle ilgili en önemli görülen konu ücret artışlarının yetersiz olmasıdır (3,0128). Diğer ölçek işyerinde yükselme fırsatlarıdır. Bu ölçeğin ortalama puanı 3,7938'dir. Bu puanın ortalama standart puandan yüksek olduğu için çalışanların bankada ilerleme olanakları konusunda olumlu düşündüğü söylenebilir. "Bu işyerindeki insanlar diğer işyerlerindeki kadar hızlı yükselmektedirler." Yargısına ait puanın 3,3932 olması diğer mesleklere kıyasla yükselme imkanlarının bankalarda yeterince iyi görülmediği anlamına gelmektedir.

Yöneticilerle ilgili memnuniyet (**yönetici değerlendirmesi**) ortalama puanı 4,4925'tir. Puanın yüksek olması çalışanlar açısından oldukça iyidir. Bu ölçeğe göre amirlerin işle ilgili yeteneği ve çalışanlara karşı ilgisi olumlu karşılanmaktadır. **Yan haklara** ilişkin ortalama puan 3,7372 olarak bulunmuştur ve standart ortalamanın üzerindedir. "İşyerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletmeden kadar iyidir" yargısı 3,968'dir. Bu durumda banka çalışanlarının diğer iş yerlerine göre bankalardaki yan haklardan memnun oldukları anlaşılmaktadır. **Koşullu ödüller** iş yerinde fazla mesai veya ilave prime hakkını yaratacak çalışmalar sonucunda elde edilen ödül benzeri kazançları yansıtmaktadır. Bu ölçeğin puanı 3,6581'dir ve standart ortalamanın üstündedir. Ancak bu ölçekte işten hoşnut olma puanı (4,1538) ve takdir görme (4,0299) puanları yüksek iken, ödüllendirme yetersiz görülmektedir. (Bu işyerinde çalışanlar çok az ödüllendiriyorlar: 3,3120; Çabalarım gerektiği kadar ödüllendiriliyor 3,1368). Çalışanlar özellikle bireysel çalışmalarının yeterince ödüllendirmediğini düşünmektedir.

**Faaliyet Prosedürleri** puanı 3,1891'dir ve bir memnuniyetsizliği yansıtmaktadır. Bu grupta en olumlu görülen yargı 4,0427 puan ile "İşyerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır" ifadesidir. "İşyerinde yapmam gereken çok iş var" ifadesi (2,4145 puan) ve "Bu işyerinde çok fazla yazışma ve benzeri işlerle uğraşmak zorundayım (2,6496). "ifadeleri memnuniyetin en düşük olduğu prosedürlerdendir.

Bankadaki **çalışanlar arasındaki uyum** hem banka hem de çalışan açısından iş verimliliğinin sağlanması açısından önemlidir. Araştırmada iş arkadaşlarına ilişkin ölçeğin ortalama puanı 4,3369'dur. Bu puan tüm ölçekler arasında yüksek puana sahip olanlar arasındadır. Bu grup içinde en olumlu ifade 4,8419 puan ile "*Birlikte çalıştığım insanları seviyorum*" olmaktadır. Bu puanlar banka şubelerinde çalışanların genel olarak birbirini kabullendiğini ve sevdiğini göstermektedir. Bu sonuç verimli bir iş ortamının sağlanması açısından bankaya değer katmaktadır. **İş ortamına** ilişkin ölçek ortalama puanı 3,9031'dir. Bu değer iş ortamının çalışanlar tarafından hoş karşılandığı ve yaptıkları işi beğendikleri anlamına gelmektedir. Son ölçek ise iş yerindeki **İletişim** ortamına ait olmaktadır. Bu ölçek 4,2492 ortalama puana sahiptir. Buna göre bankalarda şube içi genel iletişimin sağlıklı olarak algılandığını söylemek olanaklıdır.

### Değerlendirme

Araştırma sonuçları çalışanlarının iş tatmininin genel olarak iyi olduğunu göstermektedir. Bu elde edilen sonuç, şubelerin ve genel olarak da tüm bankaların daha iyi hizmet vermesine katkı vermektedir. Amirlerle ve diğer çalışanlarla ilişkiler ve iş ortamındaki iletişim çalışanlar tarafından memnuniyetle karşılanmaktadır. Çalışma bulgularına göre çalışanların iş yoğunluğunu çok fazla buldukları ve buna göre elde ettikleri ücretlerin beklentilerin altında kaldığı anlaşılmaktadır.

Bankalarda çalışanların iş tatminin yüksek olması bankaya olan sadakati artırırken, düşük iş tatmini, verimsiz çalışma veya çalışanların başka iş aramalarına yol açacaktır. Bu da işgören devir hızının yükselmesine yol açacaktır. İş gören devir hızının yükselmesi, bankaların insan kaynakları departmanlarının iş yükünün ve maliyetlerinin artmasına neden olacaktır. Banka şubelerinde istihdam etmek için yeni eleman seçimi, işe uyum maliyetleri ortaya çıkacaktır. Ayrıca mevcut çalışanların işten ayrılması bankacılık hizmet kalitesinin bozulmasını ortaya çıkaracaktır.

### Kaynakça

- [1] Gökdeniz, I., & Merdan, E. (2016). The Relationship between Job Satisfaction and Occupational Choice: An Application in the Banking Sector (in Turkish), *Journal of Aksaray University Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 8(2), 111-121.
- [2] Meena, M. L., & Dangayach, G. S. (2012). Analysis of employee satisfaction in banking sector. *International Journal of Humanities and Applied Sciences*, 1(2), 78-81.
- [3] Özücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi. 13 (1), 39-51
- [4] Sowmya, K. R., & Panchanatham, N. (2011). Factors influencing job satisfaction of banking sector employees in Chennai, India. *Journal of law and conflict Resolution*, 3(5), 76-79.
- [5] Soysal, A., & Tan, M. (2013). A Research in Service Sector with Regard to Factors that Affect Work Satisfaction: The Case of Public and Private Banking Personnel in Kilis Province. *Academic Review of Economics and Administrative Sciences*, 6(2), 45-63.
- [6] Spector, P.E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- [7] Thakur, M., (2007). Job Satisfaction of Banking: A Study of Private and Public Sector Banks, *The IUP Journal of Bank Management*, 7(4), 60-68.
- [8] Türkiye Bankalar Birliği (TBB), (2019), Banks and Banking Sector Information, [https://www.tbb.org.tr/tr/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/Banka\\_Calisan\\_ve\\_Sube\\_Bilgileri\\_/3829](https://www.tbb.org.tr/tr/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/Banka_Calisan_ve_Sube_Bilgileri_/3829), (Accessed on 02.01.2020).
- [9] Türkiye Katılım Bankaları Birliği (TKBB), (2019), [tkbb.org.tr/Documents/Yonetmelikler/Turk-Finans-Sisteminde-Katilim-Bankaciligi-Aralik-2019.pdf](http://tkbb.org.tr/Documents/Yonetmelikler/Turk-Finans-Sisteminde-Katilim-Bankaciligi-Aralik-2019.pdf), (Accessed on 03.02.2020).
- [10] Yelboğa, A. (2007). The Examination Demographic Variables With Job Satisfaction in Finance Sector, (*Journal of Çağ University Social Sciences*), 4(2), 1-18.
- [11] Yelboğa, A. (2009). Validity and reliability of the Turkish version of the job satisfaction survey (JSS). *World Applied Sciences Journal*, 6(8), 1066-1072.



## FAALİYET

Yerli Sanayi Destek Yürüyüşü - 26 Şubat 2020 Çarşamba



13 Aralık 2019 Cuma

Öğrencilerimiz Borsa İstanbul'da



Öğrencilerimiz Türkiye Sermaye Piyasası Birliğinde



Öğrencilerimiz Aracı Kurumlar Ziyaretinde  
İş Yatırım AŞ / Yapı Kredi Yatırım AŞ / Şeker Yatırım AŞ / Turkish Yatırım AŞ.



Uşak Üniversitesi - Bankacılık ve Sigortacılık Araştırma ve Uygulama Merkezi

<https://bsuamer.usak.edu.tr/>

0276 221 21 21-7065

Uşak Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Araştırma ve Uygulama Merkezi

