

# 2008 – 2009 KÜRESEL EKONOMİK KRİZİNİN BANKACILIK SEKTÖRÜNDEKİ İŞGÖRENLERE VE ÖRGÜTLERİN PERFORMANSINA ETKİSİ: ERZURUM İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN BANKA ŞUBELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

**Rana ÖZEN KUTANIS\***

**Mehmet Akif ÖNCÜ\*\***

**Muammer MESCI\*\*\***

**İstemi ÇÖMLEKÇİ\*\*\*\***

## **Özet**

Son küresel ekonomik kriz, 2008 yılının sonlarına doğru, 2009 yılının başlarında Amerika Birleşik Devletleri’de ortaya çıkmış ve bir çok ülkeye kısa sürede yayılarak, bu ülkeler içerisinde bulunan sektörlerin işleyişini olumsuz yönde etkilemiştir. Krizden etkilenen sektörlerden biride bankacılık sektörüdür. Çevresel belirsizliğin yüksek ve hızlı değişen bir çevrede faaliyetlerini sürdüren bankaların, krize karşı hazırlıklı olabilmeleri için uzun ve kısa dönemli stratejiler geliştirmeleri gerekmektedir. Bu örgütlerin varlıklarını uzun dönemde sürdürebilmeleri ve faaliyetlerini etkin bir biçimde yerine getirebilmesi için hem içsel hemde dışsal çevresel faktörlere önem vermesi gerekmektedir. İçsel faktörler; örgütün faaliyetlerini yerine getirdiği işgörenleri kapsarken, dışsal faktörler ise; örgütün dışında, çevresinden gelebilecek faktörleri (rakipler, tedarikçiler, pazar yapısı ve v.b) kapsamaktadır. Bu **çalışmanın amacı**, 2008 ve 2009 küresel ekonomik krizin bankacılık sektöründeki işgörenlerin iş tatminine ve işletmelerin performanslarına etkilerini belirlemektir. Araştırmanın amacına ulaşabilmek için **nicel** araştırma yöntemi kullanılacaktır. Araştırmanın evreni, Erzurum ilinde faaliyet gösteren banka şubelerindeki işgörenler olarak belirlenmiştir. Araştırma evreninin büyük olmasından dolayı örnekleme yöntemine başvurulmuş ve araştırmanın verileri basit tesadüfü örnekleme yöntemi ile elde edilmiştir. Elde edilen toplam veri sayısı 155 dir. Araştırmanın verilerinde standardize anket tekniği kullanılmış ve elde edilen veriler tanımlayıcı istatistik teknikleri yardımı ile analiz edilmiştir. **Çalışma sonucunda**, 2008 ve 2009 küresel ekonomik krizin bankacılık sektöründeki işgörenlerin iş tatmini ve işletme performansı üzerinde önemli ölçüde etkide bulunduğu belirlenmiştir. Araştırma Erzurum ili ile sınırlıdır. Diğer bir sınırlılığı ise İller Bankası ve T.C.Merkez Bankasının çalışmanın kapsamı dışında tutulmasıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Küresel Kriz, Bankacılık Sektörü, İş Tatmini, İşletme Performansı

\* Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, rkutanis@sakarya.edu.tr

\*\* Yrd.Doç.Dr., Düzce Üniversitesi, Akçakoca Turizm İşl. ve Ot. Y.O., mehmetakifoncu@duzce.edu.tr

\*\*\* Arş.Gör., Düzce Üniversitesi, Akçakoca Turizm İşl. ve Ot. Y.O, muammermesci@duzce.edu.tr

\*\*\*\* Arş.Gör., Düzce Üniversitesi, Akçakoca Turizm İşl. ve Ot. Y.O, istemicomlekci@duzce.edu.tr

## **The Effects of the 2008 and 2009 Global Economic Crisis on Employees and Organization in Banking Sector: A Research on Bank Branches in Erzurum.**

### ***Abstract***

The last economic crisis occurred in the United States of America towards the end of year 2008 and the beginning of year 2009 and spread too many countries in a short time and affected the states of sectors in these countries in a negative way. One of the sectors affected by the crisis is banking sector. It is compulsory for the banks which carry out their activities in a highly uncertain and rapidly changing environment to develop short and long term strategies in order to be ready for crises. Furthermore, these organizations must attach importance to the internally and externally environmental factors for the purpose of being able to survive during long term and to carry on their activities effectively. Internal factors include personnel that do the organizational activities, while external factors consist of the factors (competitors, suppliers, market structure, etc) which may caused by the organization external environment. The aim of this study is to determine the effects of 2008 and 2009 global economic crisis on employees' job satisfaction and business performance in banking sector. Quantitative research method shall be used in order to reach the aim of the study. The population of the research consists of the employee of all the bank branches in Erzurum. Since the population of the research is of a great size, sampling method was used and thus the data of research were acquired through simple random sampling method. 155 questionnaire forms were responded. Standard questionnaire technique was used for obtaining the data of the research. According to the research results, the 2008 and 2009 Global Economic Crisis had a remarkable effect on the job satisfaction of the employees and business performance in banking sector. The restriction of the study is that it includes all the branch offices of the banks in Erzurum Province. Another restriction is that Iller Bank and Central Bank of the Republic of Turkey are not included in the research.

**Key Words:** Global Crisis, Banking Sector, Job Satisfaction, Business Performance

## **1. Giriş**

Amerika Birleşik Devletlerinde 2007 yılında Mortgage (konut kredisi) kredilerinin geri ödenmemesi ile başlayan ekonomik kriz, kısa sürede diğer ülkelere de yayılmıştır. Her geçen gün dünya üzerinde daha da etkili olduğu için “küresel ekonomik kriz” olarak adlandırılmış ve bu süreçte köklü ve başarılı bir yönetime sahip oldukları zannedilen banka ve finans kuruluşlarının bile iflastan kurtulabilmesi için çözüm yolları aranmıştır (Riaz, 2009: 26). Hiç kuşkusuz kırılgan bir yapıya sahip olan finans sektörü de krizden etkilenen en önemli sektörler arasında yer almıştır. Finans sektörünün en önemli unsurlarından olan bankalar bu dönemde birleşme, satın alınma yollarıyla ayakta kalma savaşı verirken devletler de çeşitli önlem ve destek programları ile krizden korunma mücadelesinde bankalara destek olmaya çalışmışlardır. Tüm bunlara rağmen dünya genelinde iflas eden banka örneklerine rastlamak mümkündür. Örneğin, Lehman Brother’s 2008 yılının sonlarına doğru yaşanan krizin etkisiyle faaliyetini sona erdirmiştir (Çelikkol ve diğ., 2009). Küresel krizin tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de etkisi hissedilmiştir. Can ve diğ., (2009), bankacılık sektöründe nakdi kredilerdeki artış hızı azalmış faiz dışı gelirlerdeki artış olmuş, sendikasyon kredilerinde azalış görülmüş ve takipteki kredilerin toplam hacminin önemli bir artış gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır. Karakaya ve Karamustafa (2009) ise, 2008 krizin de işletmelerin kar payı dağıtım politikalarında değişikliğine gittiklerini ve faaliyetlerini sürdürebilmek için varlık satışına başvurduklarını tespit etmişlerdir. Küresel krizin tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de etkisi hissedilmiştir. Hükümet, önlem paketleri ile reel sektörde ve finans sektöründe meydana gelebilecek olumsuz sonuçları engellemeye çalışmıştır. Finans piyasaları üzerinde derin etkiye neden olan 2008 – 2009 küresel ekonomik krizin özellikle bankacılık sektörüne etkileri, sektörün gelişimi ve geleceği açısından önem göstermektedir. Bu çalışmada, finansal kriz türleri, nedenleri ve etkilerinden söz edilmiş ve son küresel ekonomik krizin bankacılık sektörüne ve bankacılık sektöründeki işgörenlerin iş tatminine etkileri araştırılmıştır.

## **2. Kavramsal Çerçeve**

Bu bölümde kriz ve finansal kriz kavramları açıklanarak başlıca kriz ve finansal kriz çeşitleri ile ilgili tanım ve görüşlere yer verilmiştir. Bunun yanı sıra iş tatmini ve işletme performansı kavramlarına ilişkin teorik bir çerçeve sunulmuştur.

### **2.1.Kriz**

Kriz sözcüğü köken olarak Yunanca ve Latince “krisis” kelimesinden gelmekte ve karar verme olarak tanımlanmaktadır (Kaya vd., 2009:288). Allen ve Snyder (2009: 37) krizi

karişıklığın veya sıkıntının geniş alanlara yayılması olarak ifade etmektedir. Ayrıca, varlık fiyatlarındaki hızlı düşüşü, aracı finans kuruluşlarının yaşayacağı büyük başarısızlıklar ve döviz piyasasındaki bozulmalar olarak nitelendirmektedir. Kibritçioğlu (2000: 5–6)’na göre kriz; herhangi bir mal, hizmet, faktör, döviz piyasasındaki fiyat veya miktarlarda kabul edilebilir değişim sınırlarının dışında gerçekleşen dalgalanmalardır. Önder (2001: 45–46) ise krizi, genel anlamda bir süreçte ani dönüşüm noktası, ekonomi ve politika alanında istikrarsız ve tehlikeli durum veya durumları ifade eden güç dönem olarak tanımlamaktadır. Son olarak, Aktan ve Şen (2001: 1–2), krizin özellikle tıbbi bilimlerde yaygın bir kullanıma sahip olduğunu ve bu alanda “aniden ortaya çıkan bir hastalık belirtisi” olarak kullanıldığını, sosyal bilimlerde ise “aniden meydana gelen kötüye gidiş, büyük sıkıntı, buhran, bunalım” manalarına geldiğini ifade etmişlerdir. Yazarlar krizin en önemli özelliğinin önceden tahmin edilemeyen ya da bilinmeyen bir anda ortaya çıkması ve bulaşıcı bir etkiye sahip olması olduğunu vurgulamış, tehlike ve tehdit oluşturduğu gibi aynı zamanda fırsat manasına da gelebileceğini belirtmişlerdir.

## **2.2. Kriz Çeşitleri**

Gerni ve diğ. (2005:40) çalışmalarında krizleri, finansal piyasalarda yaşanan yapısal bozukluklar olarak ifade edilen “finansal krizler” ve üretimde yaşanan büyük ama geçici düşüşler olarak tanımlanan “ekonomik krizler” olmak üzere iki bölümde sınıflandırmışlardır. Kandemir ve Özdemir (2009: 247) yapıları farklı olsa bile finans sektörü ile reel sektörün birbirinden bağımsız olarak düşünölemeyeceğini, hem finansal hem de ekonomik krizlerin birbirlerinin tetikleyicisi olduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca finansal ve ekonomik krizlerin birbirlerinin sebep ve sonuçları içerisinde yer aldıklarını ifade etmişler ve finansal krizlerin finans sektörü içinde yaşansa bile derinleşmesi halinde sonuçları itibari ile ekonomik krize dönüşebileceğini vurgulamışlardır.

## **2.3. Finansal Krizler**

Allen ve Snyder (2009: 37) finansal krizler, işgörenlere, üretim kapasitesine ve satın alma gücüne ve hükümetler üzerinde olumsuz bir etki oluşturduğunu belirtmektedir. Ayrıca, finansal krizlerin reel sektör üzerinde ciddi bir öneme sahip olduğunu ve her zaman gündemde olan bir konu olduğunu belirtmektedir. Sharma (1999:41) finansal krizi, 19. yüzyılın ikinci yarısından beri iş dünyasının da önemli bir yere sahip olduğunu ve bu konu üzerine fazla sayıda araştırma yapılmasına karşı hala anlaşılması karmaşık bir konu olduğuna ifade etmektedir. Finansal kriz genel olarak, reel ekonomi üzerindeki büyük yıkıcı etkiler

meydana getiren ve piyasaların etkin işleyiş gücünü bozan finansal piyasalarda yaşanan çöküş olarak tanımlanmaktadır (Gürkan Yay, 2001:1237). Mitroff (2000:12) araştırmacıların finansal krizi beklenmeyen bir durum olarak ifade etmekte ve önceden sinyal vermesine rağmen belirtilerinin çeşitli nedenlerden ötürü geç anlaşıldığı veya anlaşılmadığı durum olduğunu belirtmektedir. Işık ve diğ., (2004:47) finansal krizleri finansal piyasalarda meydana gelen aksaklıkların, finansal kurumların performansını olumsuz etkileyerek tüm ekonomiye yayılması sonucu, ödeme sistemlerinin bozulması ve kaynakların etkin dağılımını engellediğini belirtmektedir. Son küresel ekonomik krizin, bankacılık sektörüne etkisine yönelik bir takım çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Örneğin, Yıldırım (2009) çalışmasında son yıllarda yaşanan küresel finansal krizin banka kredisi kullanımını üzerindeki etkisini yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda, işletmelerin tamamına yakınının küresel finans krizinden etkilendiği, büyük bir bölümünün kredi sıkışıklığını yaşadığı, borçlarını çevirememesi ve iflas endişesi taşıdığı sonucuna ulaşmıştır. Diğer bir çalışma ise Kayahan ve arkadaşları (2009:140) tarafından yapılmıştır. Yazarlar, son küresel ekonomik krizin Türk Bankacılık Sektörüne yönelik olarak stres testleri uygulamışlardır. Araştırma bulgularına göre, sermaye yeterliliği rasyolarında sorun olmayan Türk Bankacılık sektörünün, senaryo analizleri ve stres testleri sonucunda sermaye yeterlilik rasyosunun istenen azami seviyenin altına düştüğünü tespit etmişlerdir.

#### **2.4. Finansal Kriz Çeşitleri**

Finansal kriz kavramı ile neyin ifade edildiği tartışmalı bir konu olmasına rağmen genel olarak dört tür finansal kriz olduğu ileri sürülmektedir. Bunlar, Para krizi, bankacılık krizi, sistemik finansal kriz ve dış borç krizidir (Gerni ve diğ., 2005: 40).

**Para Krizi:** Para krizi, basit olarak paranın önemli bir miktarda devalüasyonu veya piyasada değer yitirmesi olarak tanımlanmaktadır. IMF para krizini, bir ulusal paranın dış değerine yönelen spekülasyon hücum sonucu, o paranın devalüe edilmesine ya da piyasalarda önemli ölçüde değer yitirmesine neden olan veya para otoritelerini, parayı savunmak için önemli derecede döviz rezervleri kullanmak ya da faiz oranlarını yükseltmek zorunda bırakan gelişmeler olarak açıklamaktadır (Kaya ve Yılmaz, 2007:6)

**Bankacılık Krizi:** Bankacılık krizleri, devlet yönetiminin bankalara el koyması, birleşmeye veya kapanmaya zorlanması, bankaların mevduatlarına meydana gelen aşırı azalmalar gibi bankaları olumsuz etkileyen durumların varlığı olarak tanımlanmaktadır (Hoggat vd., 2001).

Caprio ve Klingebiel (1996) bankaların sermayelerinin tamamının veya büyük bir kısmının kaybedilmesini sistemik bankacılık krizleri olarak tanımlamışlardır.

**Sistemik Finansal Krizler:** Marshall (1998:13) sistemik finansal krizlerin finansal sistem içinde ortaya çıktığını belirterek, bu krizlerin finansal sistemin, varlık değerlemesi, kredi tahsisi ve ödemeler gibi önemli işlevlerini kesintiye uğratan bir şok olduğunu ifade etmiştir. Delice (2003: 62)'e göre sistemik finansal krizler finansal piyasaların ciddi biçimde bozulması olarak tanımlanmakta; ekonomik, politik ve sosyal yaşamın yapısı ve değişkenliği sonucunda ortaya çıktığını belirtmektedir. Sabit döviz kurları ticari açıkların artmasına neden olarak, ilgili paraya yönelik spekülasyon bir saldırı olmasına ve döviz rezervlerinde bir azalmaya sebebiyet vermektedir. Bekleyişlerin döviz kurları üzerinde ki etkileri sonucu para değerlerinde yaşanan hızlı ve büyük dalgalanmalar, yeni gelişen piyasa ekonomilerinde borç piyasalarının kurumsal yapısını etkileyerek ekonomiyi sistemik bir finansal krize sürüklemektedir.

**Dış Borç Krizi:** Sachs (1998:244) dış borç krizlerini, dış borçlarını düzenli olarak ödemekte olan bir ülkenin borcunun anapara ve faizlerini ödeyemeyeceğini ilan etmesi durumu olarak ifade etmiştir. Diğer bir tanıma göre, dış borç krizi, bir ülkenin kamu ve/veya özel kesime ait dış borçlarını ödeyememe halidir. Dış borç krizleri, özellikle hükümetlerin dış borçlarını çevirme ve yeni dış kredi bulma konularında sıkıntı yaşamaları sonucu dış borcun yeni ödeme planlarına bağlanması veya yükümlülüklerin ertelenmesi şeklinde ortaya çıkmaktadır (Turgut, 2007: 38).

## **2.5. İş Tatmini**

İş tatmini, örgütsel davranışa doğrudan etkisi nedeniyle endüstriyel ve örgütsel psikoloji yazınında önemli bir yere sahiptir. Bununla birlikte konu ile ilgili araştırmaların pek çoğunun içerik açısından yetersiz olması ve çelişkili sonuçlar vermesi nedeni ile literatürde birçok iş tatmini tanımının yapıldığı görülmektedir (Baş, 2002). Buna rağmen, Weiss'e (2002) iş tatminini çalışanların işlerine karşı gösterdikleri duygusal tepkiler olarak tanımlamıştır. Oshagbemi'ne (2000) göre iş tatmini, işgörenlerin kendi işine karşı olan iş değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi sonucunda ortaya çıkan duygusal cevap şeklinde tanımlanmaktadır. Örucü ve Esenkal (2005)'a göre iş tatminini, çalışanların performansını, işgören devir hızını, örgütün büyüme hızını, verimliliğini nihai olarak da karlılığını etkileyen önemli bir unsurdur. Mrayyan (2005) ise iş tatminini, çalışanın işi ile ne kadar mutlu olduğunun göstergesi olarak tanımlamaktadır. İş tatmini, dışsal ve içsel tatmin olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Dışsal iş

tatmini; ücret, ekonomik ödüller, ücret güvencesi gibi çalışmanın karşılığında elde edilen tatmin; içsel iş tatmini ise, başarıma duygusu, kaliteyle ilgili amaçları gerçekleştirme, yeni çalışma yöntemlerine uyum gibi çalışma esnasında hissedilen tatmin olarak belirtilmektedir (Perçin, 2008). İş tatminini etkileyen bazı içsel ve dışsal faktörler vardır. Bu faktörlerin işletme tarafından sağlanması işgörenlerin tatmin olmasına ve işletmenin faaliyetlerinin etkin bir biçimde yapılabilmesine olanak sağlamaktadır. Aşağıda iş tatmininin özellikleri ile ilgili tanımlamalardan hareketle iş tatmininin önemli faktörleri şu şekilde sıralanabilir (Dilek, 2005);

- *İşin sağladığı olanaklar*: Öğrenme, kendini geliştirme, risk alma ve başarılı olma fırsatları vb.
- *Ücret*: Ücretin, yapılan işin tam karşılığı olması.
- *Terfi ve yükselme fırsatları*: Gerekli şartların yerine getirilmesi ve istenen niteliklere ulaşılması halinde kurum içinde ulaşılabilecek mevki ve makamlar.
- *Yönetici desteği*: Yönetici tarafından sağlanan çalışma ortamı, teknik ve bilgi desteği.
- *İş arkadaşları*: İş arkadaşlarının teknik açıdan yeterli olması ve sosyal açıdan destekleyici ve nitelikli olmaları.
- *Çalışma koşulları*: İş ortamının teknik, fiziksel ve mekansal özellikleri.

## 2.6. İşletme Performansı

Günümüzde, performans ve performans değerlendirme sistemleri işletmeler açısından büyük önem taşımaktadır. Çünkü performans değerlendirme sistemleri, özellikle işletmelerin rekabetlerinde ve işletmenin faaliyetlerini sürdürebilmesi ve büyümesi konularında ortaya çıkabilecek sorunların üstesinden gelenebilmesinde işletme yöneticilerine önemli katkılar sağlamaktadır (Akal, 2000). Performans, işletmelerin genel anlamda amaçlı ve planlanmış bir etkinlik sonucunda elde edilen çıktıyı nicel ya da nitel olarak değerlendirilmesi şeklinde tanımlanabilir (Eraslan ve Algün, 2005). Performans değerlendirme kavramı ise, işletmede yapılan faaliyetlerin etkinliğini ve geçerliliğini ölçmek için kullanılan bir değerlendirme sistemi olarak tanımlanmaktadır (Beamon ve Balcik, 2008). Yazarlar geçerliliği; müşteri gereksinimlerinin kapsamı, etkinliği ise işletmenin ekonomik kaynaklarına göre müşteri gereksinimlerini en iyi şekilde karşılaması olarak ifade etmektedirler (Kılınç ve Mesci, 2008). Günümüz, rekabet ortamı, işletmelerin yeni gelişen fırsatlardan yararlanabilmesi ve değişen çevre koşullarına uyum sağlayabilmesi ve işletmenin varlığının uzun dönemde sürdürebilmesi için performans ölçümü ve değerlendirme sistemlerinin kullanılmasını gerektirmektedir (Turunç, 2006). Performansın düşük olduğu işletmelerde, işgörenlerin işletmeye karşı bağımlılıkları

azalmakta ve bu durumun hem işgörenlerin hem de işletmenin çıktılarına olumsuz yönde etki ettiği görülmektedir (Perçin, 2008).

Chung (1991 akt. Avcı (2005)'a göre ise, işletmelerin etkin performans gösterebilmeleri için, yöneticilerinin kritik başarı faktörleri olarak adlandırıldığı üç temel nokta üzerinde yoğunlaşmaları ve bu faktörleri işletmede uygulamaları gerektiğini belirtmektedir. Bu başarı faktörleri aşağıda sıralanmıştır (Avcı, 2005);

- Sağlam pazarlar ele geçirebilmek amacıyla, etkin stratejiler üretmek ve faaliyetler üzerinde tam bilgi sahibi olmak. (örneğin; müşterilerin tam olarak neler istediğini saptamak, rakip firmaların faaliyetleri hakkında bilgiler toplamak gibi),
- Verimli ve kendini işletmeye adanmış bir işgücü elde edecek şekilde işgörenlerin eğitimi, iş güvenliği, işleri üzerinde kontrol kurmaları ve kendilerini geliştirme olanakları sağlamak,
- Problemliler (Kriz ve belirsizliğin yüksek olduğu) ortamlarda, işletmenin çabuk hareket edeceği ve esneklik sağlayacağı işletme sistemleri kurmak. (örneğin; sade bir örgüt yapısı içinde küçük ve esnek üniteler oluşturma gibi).

### **3. Araştırmanın Yöntemi**

Bu çalışmanın amacı, 2008 ve 2009 küresel ekonomik krizin bankacılık sektöründeki işgörenlerin iş tatminine ve örgütün performansına etkilerini belirlemektir. Araştırmanın amaçlarına ulaşabilmek için nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın evreni, Erzurum il merkezinde faaliyet gösteren 3 kamu bankası ve 15 özel banka olmak üzere toplam 18 bankanın 30 şubesi olarak belirlenmiştir. Araştırmaya konu olan bu bankalarda çalışan toplam işgören sayısının 450 kişi olduğu tespit edilmiştir. Araştırma evreninin büyük olmasından dolayı örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Araştırmanın örnekleme büyüklüğünü belirlemek amacıyla, Kuramsal Örneklem Büyüklükleri tablosundan yararlanılmıştır. Bu tabloya göre, 450 kişilik evrende % 95'lik güven düzeyi için gerekli örnekleme büyüklüğü 222'dir (Sekeran akt. Altunışık ve diğ.,2005). Bu nedenle çalışmanın örnekleme büyüklüğü 222 işgören olarak belirlenmiştir. Örnekleme yöntemi olarak, basit tesadüfî örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu örnekleme yöntemi, evrendeki her elemanın eşit ve bağımsız seçilme şansına sahip olması ve ideal bir örnekleme tekniği olmasından dolayı tercih edilmiştir (Altunışık ve diğ.,2005). Araştırmada, kuruluş amaçları farklı olduğu için Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası ve İller Bankası çalışma kapsamı dışında tutulmuştur.



Araştırmada veri toplamak için anket tekniği'nden yararlanılmıştır. Bu kapsamda yapılan yazın incelemesi sonrasında Kılınç ve diğ. (2010) tarafından geliştirilen “Örgütsel Performans Ölçeği”; Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından geliştirilen Minnesota “İş Tatmin Ölçeği” ve Bankacılık ve Düzenleme ve Denetleme Kurulu (2010)'nun yapmış olduğu “Bankacılık Sektörü Yönetici Kesimi Beklenti Anketi”’nden yararlanılarak anket formu oluşturulmuştur. Anket formu dört temel bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, işgörenlerin, krizin bankacılık sektörüne ilişkin etkilerini belirlemeye yönelik ifadeler; ikinci bölümde örgüt performansına ilişkin işgörenlerin tutumlarını belirlemeye yönelik ifadeler; üçüncü bölümde ise, iş tatminine ilişkin işgörenlerin tutumlarını belirlemeye yönelik ifadeler yer almakta ve beşli likert ölçeğini içermektedir. Anket formunun son bölümü olan dördüncü bölümde ise katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Öte yandan, krizin örgüt performansına ilişkin tutumlarını belirlemeye yönelik ifadelerin daha anlaşılır kılmak için, bankacılık sektörüne uygun olarak; 1. soruda satış hacmi yerine, kredi ve mevduat hacmi, 4. soruda yatırımın geri dönüşümü yerine, kredilerin geri dönüşümü şeklinde değiştirilmiştir. Ayrıca, katılım bankaları çalışma prensiplerine göre mevduat faiz oranı ve kredi faiz oranı yerine kar zarar ortaklığı ve kar payı kavramları kullanılmaktadır. Bu nedenle, bu bankalarda çalışan işgörenlerden faiz kavramını içeren ifadeler yerine, kar – zarar ortaklığı ve katılım payı oranlarını şeklinde değiştirilmiştir.

Anket formu oluşturulduktan sonra ön uygulama gerçekleştirilmiştir. Ön uygulama 15 Şubat 2010 ve 20 Şubat 2010 tarihleri arasında 20 işgörene uygulanmıştır. Ön uygulama sonucunda, verilerin güvenilirliği ölçülmüş ve ön uygulamada elde edilen verilerin Cronbach alpha değeri 0,98 olarak hesaplanmıştır. Test sonucunda verilerin genel Cronbach alpha'sı Nunnally'in (1967) belirttiği 0,7 düzeyinin üzerinde gerçekleşmiştir. Yapılan bu işlemin ardından anket formları bankalarda çalışan işgörene dağıtılmıştır. Elde edilen verilerin analiz edilmesinde SPSS (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı) 16.0 istatistik programından yararlanılmıştır. Araştırmada, verileri analiz etmek için, yüzde ve frekans gibi tanımlayıcı istatistik tekniklerinden yararlanılmıştır. Ayrıca, güvenilirliğin belirlenmesi faktörlerin oluşturulabilmesi ve araştırma değişkenlerinin verilen cevaplara göre oluşturabilmek için faktör analizi kullanılmıştır. Öte yandan, krizin iş tatmini ve örgütsel performansa etkisini analiz etmek için ilişki katsayılarından (çapraz tablolardan) yararlanılmıştır.

#### 4. Araştırmanın Bulguları

Dağıtılan toplam 222 anket formundan 155 tanesinin geri dönüşümü sağlanmıştır. Bu sayı araştırma örneklemin %70'ini oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan işgörenlerin demografik sorulara ilişkin veriler, frekans ve yüzde analizleri kullanılarak değerlendirilmiştir. Değerlendirmeye ilişkin bulgular Tablo 1’de sunulmuştur.

**Tablo 1.** Demografik Yapı İle İlgili Sonuçlar (n=155)

	Değişken	F	%		Değişken	F	%
Cinsiyet	Kadın	69	44,5	İşletmenizin Hukuki Yapısı	Kamu Bank.	58	37,4
	Erkek	86	55,5		Yerli Özel B.	68	43,9
	<b>Toplam</b>	<b>155</b>	<b>100</b>		Yabancı B.	29	18,7
Öğrenim Durumu	İlkokul	2	1,3	İşletmenizde Çalıştığınız Departman	<b>Toplam</b>	<b>155</b>	<b>100</b>
	Lise	19	12,3		Bireysel Kr.	27	17,4
	Ön Lisans	9	5,8		Ticari Kredi	33	21,3
	Lisans	99	63,9		Pazarlama	29	18,7
	Lisansüstü	24	15,5		Gişe işlemleri	23	14,8
	<b>Toplam</b>	<b>153</b>	<b>98,7</b>		Operasyon	26	16,8
					Kambiyo	5	3,2
			Diğer	11	7,1		
			<b>Toplam</b>	<b>154</b>	<b>99,4</b>		
Yaşınız	18-24	2	1,3	İşletmenizin Faaliyet Şekli	Mevduat B.	130	83,9
	25-34	78	50,3		Katılım B.	22	12,2
	35-44	57	36,8		<b>Toplam</b>	<b>152</b>	<b>98,1</b>
	45-54	18	11,6				
	<b>T oplam</b>	<b>155</b>	<b>100</b>				
İşletmedeki pozisyonunuz	Müdür-başkan	3	1,9	İşletmenizde çalışma süreniz	1 yıldan az	5	3,2
	Yönetmen-yönet.yrd.	34	21,9		1-3 yıl arası	36	23,2
	Şef-yetkili	49	31,6		4-7 yıl arası	46	29,7
	Uzman-uzman yrd	21	13,5		8-11 yıl arası	24	15,5
	Memur görevli	42	27,1		12 yıl üzeri	42	27,1
	diğer	5	3,2		<b>Toplam</b>	<b>153</b>	<b>98,7</b>
	<b>Toplam</b>	<b>154</b>	<b>99,4</b>				

Tablo 1 incelendiğinde, araştırmaya katılan işgörenlerin %44,5’inin (69) kadın, %55,5’inin (86) erkek, olduğu anlaşılmaktadır. İşgörenlerin eğitim durumları incelendiğinde, 2 işgörenin (%1,3) ilkokul; 19 işgörenin (%12,3) lise; 9 işgörenin (%5,8) önlisans; 99 işgörenin (%63,9) lisans; 24 işgörenin ise (%15,5) lisansüstü eğitim gördüğü belirlenmiştir. İşgörenlerin yaş grupları incelendiğinde, 2 işgörenin (%1,3) 18–24 yaş grubu arasında; 78 işgörenin (%50,3) 25–34 yaş grubu arasında; 57 işgörenin (%36,8) 35–44 yaş grubu arasında; 18 işgörenin ise (%11,6) 45–54 yaş grubu arasında olduğu görülmektedir. İşgörenlerin işletmedeki pozisyonuna bakıldığında, 3 işgörenin (%1,9) müdür-başkan; 34 işgörenin (%21,9) yönetmen-yönetmen yardımcısı; 49 işgörenin (%31,6) şef-yetkili; 21 işgörenin (%13,5) uzman-uzman yardımcısı; 42 işgörenin (%27,1) memur-görevli olarak çalıştıkları tespit edilmiştir. 5

katılımcı (%3,2) ise bu soruda diğer şikkını işaretlemiştir. Ankete cevap veren işgörenden, %37,4'ü (58) kamu bankalarında; %43,9'u (68) yerli özel bankalarda ve %18,7'si (29) de yabancı bankalarda çalışmaktadır. İşgörenden çalışmış oldukları servisler incelendiğinde, 27 işgörenden (%17,4) bireysel krediler; 33 işgörenden (%21,3) ticari krediler; 29 işgörenden (%18,7) pazarlama; 23 işgörenden (%14,8) gişe işlemleri; 26 işgörenden (%16,8) operasyon; 5 işgörenden (%3,2) kambiyo; 11 işgörenden (%7,1) ise diğer servislerde çalıştıkları tespit edilmiştir. Ankete katılan 130 işgörenden (%83,9) mevduat bankalarında; 22 işgörenden ise (%12,2) katılım bankalarında görev yapmaktadır. Son olarak bankada çalışma süresine ilişkin demografik özellik analiz edildiğinde; 5 işgörenden (3,2) 1 yıldan az; 36 işgörenden (%23,2) 1–3 yıl arasında; 46 işgörenden (%29,7) 4–7 yıl arasında; 24 işgörenden (%15,5) 8–11 yıl arasında; 42 işgörenden ise (%27,1) 12 yıl ve üzeri süredir bankacılık sektöründe çalıştıkları belirlenmiştir.

Çalışmada, güvenilirliğin belirlenmesi faktörlerin oluşturulabilmesi ve araştırma değişkenlerinin verilen cevaplara göre oluşturabilmek için faktör analizi kullanılmıştır. Tablo 2'de görüleceği üzere performans değerlendirme süreçlerinde etkili olan faktörler; müşteri memnuniyeti boyutu, çalışanlar boyutu, çevre boyutu ve finansal boyut olmak üzere dört başlık altında toplanmaktadır.

**Tablo 2. Performans Değerlendirmeye İlişkin Faktör Analizi Sonuçları Tablosu (n=155)**

Faktörler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Ortalama	Varyans (%)	Alfa
<b>Finansal</b> Kredilerin geri dönüşümü önemsenmesi, Karlılığın önemsenmesi, Kredi ve mevduat hacmi belirleyici bir faktör olarak kullanılması, Pazar payı belirleyici bir faktör olarak kullanılması, Maliyet belirleyici bir faktör olarak kullanılması,	,855 ,851 ,835 ,760 ,757	10,521	4,24	52,604	,922
<b>Çevre</b> Paydaşların tepkilerinin önemsenmesi, İşletme çevresinin tepkileri belirleyici bir faktör olarak kullanılması, Yeni yönetim yaklaşımlarını (Toplam kalite yönetimi, Kıyaslama, v.b) belirleyici bir faktör olarak kullanılması, Toplam verimlilik(değerlendirme, maliyet, hedeflere ulaşma v.b) belirleyici bir faktör olarak kullanılması. Rakip analizi belirleyici bir faktör olarak kullanılması,	,876 ,843 ,775 ,772 ,728	2,513	3,53	12,564	,914
<b>Çalışanlar</b> Çalışanların düşüncelerine değer verilmesi Çalışanların kararlara katılımını Çalışanların fiziksel çalışma koşullarının önemsenmesi Çalışanların motivasyonunu belirleyici bir faktör olarak kullanılması Çalışanların hatalarının tekrarının önemsenmesi	,883 ,854 ,753 ,715 ,659	1,583	3,45	7,914	,932
<b>Müşteri memnuniyeti</b> Müşteri memnuniyetinin önemsenmesi Müşteri tatmin düzeyinin önemsenmesi Müşteri sadakatının önemsenmesi Müşteri memnuniyetinin ölçümünde gelişimin amaç olması Hizmet kalitesini belirleyici bir faktör olarak kullanılması	852 ,834 ,802 ,712 ,614	1,294	4,00	6,468	,940

Notlar: Varimax Temel Bileşenler Faktör Analizi. Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: %89,0  
Bartlett's Test of Sphericity için  $X^2$ :3175,712; s.d.: 190;  $p < .0000$  Ölçeğin tamamı için Alfa: ,951  
Açıklanan toplam varyans: %79,550;  
Kullanılan Likert Ölçeği: 1:Hiç katılmıyorum..... 5: Tamamen Katılıyorum

Müşteri memnuniyeti faktörünün iç yapısı incelendiğinde müşteri memnuniyetinin önemsenmesi, müşteri memnuniyetlerin tatmin düzeyleri ve müşteri memnuniyeti sadakati gibi kavramların öne çıktığı anlaşılmaktadır. Çalışanlar boyutunda ise çalışanların fikirlerinin alınması, çalışma koşulları ve motivasyonları dikkat çekmektedir. Diğer taraftan çevre boyutunun iç yapısı incelendiğinde ise işletmenin yakın ve uzak çevresinin performans değerlendirme sürecinde dikkate alındığı anlaşılmaktadır. Son olarak finansal boyut incelendiğinde kredi ve mevduat hacmi, maliyetler, pazar payı, kredilerin geri dönüş oranı ve karlılık finansal boyutun iç yapısını oluşturmaktadır.

Tablo 3 incelendiğinde, krizin bankacılık sektörüne olan etkilerine ilişkin faktörler; kredi ve mevduat hacimleri, faiz oranları ve sektörel gelişim olmak üzere üç başlık altında toplanmaktadır.

**Tablo 3. Krizin Bankacılık Sektörüne Etkisine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları Tablosu (n=155)**

Faktörler	Faktör Yüklü	Özdeğer	Ortalama	Varyans (%)	Alfa
<b>Kredi ve Mevduat Hacimleri</b>		10,183	3,26	53,595	,941
Toplam nakdi kredi hacmine etkisi	,918				
Konut kredileri hacmine etkisi	,860				
Kredi kartları kredi hacmine etkisi	,739				
Tüketici kredileri hacmine etkisi	,722				
Ticari kredi hacmine etkisi	,708				
KOBİ'lere verilen kredilerin hacmine etkisi	,670				
Toplam gayri nakdi kredi hacmine etkisi	,599				
Bankacılık sektörü aktif büyüklüğüne etkisi	,541				
<b>Faiz Oranları</b>		1,830	3,42	9,633	,918
TL mevduat faiz oranlarına etkileri	,883				
Konut kredisi faiz oranlarına etkisi	,858				
Tüketici kredileri faiz oranlarına etkisi	,793				
Ticari kredilerin faiz oranlarına etkisi	,764				
Kredi kartı faiz oranlarına etkisi	,589				
<b>Sektörel Gelişim</b>		1,289	2,98	6,785	,777
Toplam mevduat hacmine etkisi	,823				
Karlılığına etkisi	,784				
Kamuoyunun bankacılık sektörüne olan güvenine etkisi	,646				
Bankacılık sektörünün taşıdığı risklere etkisi	,571				

Notlar: Varimax Temel Bileşenler Faktör Analizi. Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: %88,0

Bartlett's Test of Sphericity için  $X^2$ :2893,303; s.d.: 171;  $p < .0000$  Ölçeğin tamamı için Alfa: ,948

Açıklanan toplam varyans: %70,013;

Kullanılan Likert Ölçeği: 1:Önemli derecede olumsuz etkilemiştir..... 5: Önemli derecede olumlu etkilemiştir

Kredi ve Mevduat Hacimleri faktörünün iç yapısı incelendiğinde, toplam nakdi kredi hacmine etkisi, konut kredileri hacmine etkisi, kredi kartları kredi hacmine etkisi, tüketici kredileri hacmine etkisi, ticari kredi hacmine etkisi, Kobi'lere verilen kredilerin hacmine etkisi, toplam gayri nakdi kredi hacmine etkisi, bankacılık sektörü aktif büyüklüğüne etkisi gibi kavramların öne çıktığı anlaşılmaktadır. Faiz Oranları faktörünün iç yapısı incelendiğinde, TL mevduat faiz oranlarına etkileri, konut kredisi faiz oranlarına etkisi, tüketici kredileri faiz oranlarına etkisi, ticari kredilerin faiz oranlarına etkisi, kredi kartı faiz oranlarına etkisi dikkat çekmektedir. Son olarak Sektörel Gelişim faktörünün iç yapısı incelendiğinde, toplam mevduat hacmine etkisi, karlılığına etkisi, kamuoyunun sektörün gelişimine olan güvenine etkisi, sektörel gelişim taşıdığı risklere etkisi gibi kavramların olduğu görülmektedir.

Tablo 4'de görüleceği üzere iş tatmini süreçlerinde etkili olan faktörler; içsel iş tatmini ve dışsal iş tatmini olmak üzere iki başlık altında toplanmaktadır.

**Tablo 4. İş Tatminine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları Tablosu (n=155)**

Faktörler	Faktör Yüklü	Özdeğer	Ortalama	Varyans (%)	Alfa
<b>Dışsal İş Tatmini</b> Yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı bakımından, Yöneticimin karar vermedeki yeteneği bakımından, Başkaları için bir şeyler yapabile olanağını bana vermesi bakımından, Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma bakımından, Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabile şansını olma bakımından, İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından, Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından, İş içinde terfi olanağımın olması bakımından, Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından, İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi bakımından, Çalışma şartları bakımından, Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem bakımından, Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından,	,792 ,787 ,765 ,754 ,743 ,741 ,725 ,640 ,627 ,618 ,606 ,605 ,533	11,910	3,11	59,549	,952
<b>İçsel İş Tatmini</b> Beni her zaman memnun etmesi bakımından, Tek başıma çalışma olanağı olması bakımından, Arasına değişik şeyler yapabile şansım olması bakımından, Toplumda “şanslı bir kişi” olma şansını vermesi bakımından, Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabile şansım olması bakımından, Bana sabit bir iş sağlaması bakımından, Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından,	,863 ,813 ,755 ,731 ,635 ,631 ,565	1,328	3,18	6,641	,913

Notlar: Varimax Temel Bileşenler Faktör Analizi. Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: %88,0  
Bartlett's Test of Sphericity için  $X^2$ :2893,303 s.d.: 171;  $p < .0000$  Ölçeğin tamamı için Alfa: ,964  
Açıklanan toplam varyans: %70,013;  
Kullanılan Likert Ölçeği: 1:Hiç katılmıyorum..... 5: Tamamen Katılıyorum

Dışsal İş Tatmini faktörünün iç yapısı incelendiğinde, yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı bakımından, yöneticimin karar vermedeki yeteneği bakımından, başkaları için bir şeyler yapabile olanağını bana vermesi bakımından, kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma bakımından, kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabile şansını olma bakımından, iş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından, yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından, iş içinde terfi olanağımın olması bakımından, kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından, işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi bakımından, çalışma şartları bakımından, yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem bakımından, yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından gibi kavramların öne çıktığı görülmektedir. İçsel İş Tatmini faktörünün iç yapısı incelendiğinde, Beni her zaman memnun etmesi bakımından, tek başıma çalışma olanağı olması bakımından, ara sıra değişik şeyler yapabile şansım olması bakımından, toplumda “şanslı bir kişi” olma şansını vermesi bakımından, vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabile şansım olması bakımından, bana sabit bir iş sağlaması bakımından,

çalışma arkadaşlarının birbirleri ile anlaşmaları bakımından, gibi kavramların olduğu görülmektedir.

Araştırmada, ekonomik krizin örgütsel performansa ve iş tatminine etkisinin olup olmadığı analiz edilmiştir. Bu analizi gerçekleştirebilmek için ilişki katsayılarından yararlanılmıştır. Bu analizde etkileyen değişken bağımsız, etkilenen değişken ise bağımlıdır. Bu çalışmada, **kredi ve mevduat hacimleri boyutu, faiz oranları boyutu ve sektörel gelişim boyutu** bağımsız değişkenler, **finansal boyut, müşteri memnuniyeti boyutu, çalışanlar boyutu, çevre boyutu, içsel iş tatmini ve dışsal iş tatmini boyutları** ise bağımlı değişken olarak belirlenmiştir. Sıralama ölçekli değişkenler arasında ilişki ölçülürken, kullanılan ilişki ölçütleri vardır. Bu ölçütlerden bazıları; Somer d, Kendall Tau b, Kendall Tau c, Gamma ve Spearman korelasyon katsayılarıdır. Sıralanan bu ölçütler genel olarak, değişkenler arasındaki doğrusal ilişkiyi ölçmek amacıyla kullanılır. Analiz sonucunda ortaya çıkan katsayı -1 ile 1 arasında değer alır. Katsayı 1 ise pozitif yönlü tam ilişki, -1 negatif yönlü tam ilişki ve sıfır ise ilişki yok söz konusudur (Özdamar, 2003). Bu bağlamda çalışma analizi yapılırken, **kredi ve mevduat hacimleri, faiz oranları ve sektörel gelişim boyutlarının, finansal, müşteri memnuniyeti, çalışanlar, çevre, içsel iş tatmini ve dışsal iş tatmini boyutlarına** etkisinin olup olmadığını belirlemek için ilişki ölçütlerinden yararlanılmıştır. Analizler %5 anlamlılık düzeyine göre yapılmıştır. Bu sebeple değerlendirmeler, sign değeri 0,05'ten küçükse “etki, ilişki var”, sign değeri 0,05'ten büyükse “etki, ilişki yok” biçimindedir.

**Tablo 5. Kredi ve Mevduat Hacmi Boyutu ile Finansal Boyut Arasındaki İlişki**

<b>İlişki ölçüleri</b>	<b>Katsayılar</b>	<b>Anlamlılık</b>
Somer d	0,171	0,004
Kendall Tau b	0,171	0,004
Kendall Tau c	0,159	0,004
Gamma	0,193	0,004
Spearman korelasyon katsayısı	0,229	0,004

Tablo 5'e göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için finansal boyutunun kredi ve mevduat hacmi boyutundan bağımsız olmadığına(kredi ve mevduat boyutunun finansal boyutu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,004<0,05$ ). İlişki katsayıları da kredi ve mevduat boyutu ile finansal boyut arasında doğru yönlü (pozitif) ve çok zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 6. Kredi ve Mevduat Hacmi Boyutu ile Müşteri Memnuniyeti Boyutu Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,204	0,000
Kendall Tau b	0,204	0,000
Kendall Tau c	0,196	0,000
Gamma	0,224	0,000
Spearman korelasyon katsayısı	0,287	0,000

Tablo 6'ya göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için müşteri memnuniyeti boyutunun kredi ve mevduat hacmi boyutundan bağımsız olmadığına(kredi ve mevduat boyutunun müşteri memnuniyeti boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,000<0,05$ ). İlişki katsayıları da kredi ve mevduat boyutu ile müşteri memnuniyeti boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 7. Kredi ve Mevduat Hacmi Boyutu ile Çalışanlar Boyutu Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,197	0,000
Kendall Tau b	0,197	0,000
Kendall Tau c	0,191	0,000
Gamma	0,210	0,000
Spearman korelasyon katsayısı	0,281	0,000

Tablo 7'ye göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık (sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için çalışanlar boyutunun kredi ve mevduat hacmi boyutundan bağımsız olmadığına(kredi ve mevduat boyutunun çalışanlar boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,000<0,05$ ). İlişki katsayıları da kredi ve mevduat boyutu ile çalışanlar boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 8. Kredi ve Mevduat Hacmi Boyutu ile Çevre Boyutu Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,225	0,000
Kendall Tau b	0,225	0,000
Kendall Tau c	0,221	0,000
Gamma	0,241	0,000
Spearman korelasyon katsayısı	0,313	0,000

Tablo 8'e göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için çevre boyutunun kredi ve mevduat hacmi boyutundan bağımsız olmadığına(kredi ve mevduat boyutunun çevre boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,000<0,05$ ). İlişki katsayıları da kredi ve mevduat boyutu ile çevre boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.



**Tablo 9. Faiz Oranları Boyutu ile Finansal Boyut Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,245	0,000
Kendall Tau b	0,245	0,000
Kendall Tau c	0,222	0,000
Gamma	0,282	0,000
Spearman korelasyon katsayısı	0,327	0,000

Tablo 9'a göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için finansal boyutunun faiz oranları boyutundan bağımsız olmadığına(faiz oranları boyutunun finansal boyutu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,000<0,05$ ). İlişki katsayıları da faiz oranları boyutu ile finansal boyut arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 10. Faiz Oranları Boyutu ile Müşteri Memnuniyeti Boyutu Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,340	0,000
Kendall Tau b	0,340	0,000
Kendall Tau c	0,319	0,000
Gamma	0,376	0,000
Spearman korelasyon katsayısı	0,443	0,000

Tablo 10'a göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için müşteri memnuniyeti boyutunun faiz oranları boyutundan bağımsız olmadığına(faiz oranları boyutunun müşteri memnuniyeti boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,000<0,05$ ). İlişki katsayıları da faiz oranları boyutu ile müşteri memnuniyeti boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 11. Faiz Oranları Boyutu ile Çalışanlar Boyutu Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,290	0,000
Kendall Tau b	0,290	0,000
Kendall Tau c	0,277	0,000
Gamma	0,316	0,000
Spearman korelasyon katsayısı	0,391	0,000

Tablo 11'e göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için çalışanlar boyutunun faiz oranları boyutundan bağımsız olmadığına(faiz oranları boyutunun çalışanlar boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,000<0,05$ ). İlişki katsayıları da faiz oranları boyutu ile çalışanlar boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 12. Faiz Oranları Boyutu ile Çevre Boyutu Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,294	0,000
Kendall Tau b	0,294	0,000
Kendall Tau c	0,282	0,000
Gamma	0,318	0,000
Spearman korelasyon katsayısı	0,383	0,000

Tablo 12'ye göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için çevre boyutunun faiz oranları boyutundan bağımsız olmadığına(faiz oranları boyutunun çevre boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,000<0,05$ ). İlişki katsayıları da faiz oranları boyutu ile çevre boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 13. Sektörel Gelişim Boyutu ile Finansal Boyut Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,217	0,000
Kendall Tau b	0,218	0,000
Kendall Tau c	0,201	0,000
Gamma	0,251	0,000
Spearman korelasyon katsayısı	0,293	0,000

Tablo 13'e göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için finansal boyutunun sektörel gelişim boyutundan bağımsız olmadığına(sektörel gelişim boyutunun finansal boyutu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,000<0,05$ ). İlişki katsayıları da sektörel gelişim boyutu ile finansal boyut arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 14. Sektörel Gelişim Boyutu ile Müşteri Memnuniyeti Boyutu Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,187	0,002
Kendall Tau b	0,187	0,002
Kendall Tau c	0,178	0,002
Gamma	0,209	0,002
Spearman korelasyon katsayısı	0,249	0,002

Tablo 14'e göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için müşteri memnuniyeti boyutunun sektörel gelişim boyutundan bağımsız olmadığına(sektörel gelişim boyutunun müşteri memnuniyeti boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,002<0,05$ ). İlişki katsayıları da sektörel gelişim boyutu ile müşteri memnuniyeti boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve çok zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 15. Sektörel Gelişim Boyutu ile Çalışanlar Boyutu Arasındaki İlişki**

<b>İlişki ölçüleri</b>	<b>Katsayılar</b>	<b>Anlamlılık</b>
Somer d	0,195	0,001
Kendall Tau b	0,195	0,001
Kendall Tau c	0,190	0,001
Gamma	0,211	0,001
Spearman korelasyon katsayısı	0,265	0,001

Tablo 15'e göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık (sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için çalışanlar boyutunun sektörel gelişim boyutundan bağımsız olmadığına (sektörel gelişim boyutunun çalışanlar boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir ( $p=0,001<0,05$ ). İlişki katsayıları da sektörel gelişim boyutu ile çalışanlar boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 16. Sektörel Gelişim Boyutu ile Çevre Boyutu Arasındaki İlişki**

<b>İlişki ölçüleri</b>	<b>Katsayılar</b>	<b>Anlamlılık</b>
Somer d	0,253	0,000
Kendall Tau b	0,253	0,000
Kendall Tau c	0,247	0,000
Gamma	0,275	0,000
Spearman korelasyon katsayısı	0,344	0,000

Tablo 16'ya göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için çevre boyutunun sektörel gelişim boyutundan bağımsız olmadığına(sektörel gelişim boyutunun çevre boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,000<0,05$ ). İlişki katsayıları da sektörel gelişim boyutu ile çevre boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 17. Kredi ve Mevduat Hacmi Boyutu ile İçsel İş Tatmini Boyutu Arasındaki İlişki**

<b>İlişki ölçüleri</b>	<b>Katsayılar</b>	<b>Anlamlılık</b>
Somer d	0,182	0,001
Kendall Tau b	0,182	0,001
Kendall Tau c	0,178	0,001
Gamma	0,192	0,001
Spearman korelasyon katsayısı	0,255	0,001

Tablo 17'ye göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için içsel iş tatmini boyutunun kredi ve mevduat boyutundan bağımsız olmadığına(kredi ve mevduat boyutunun içsel iş tatmini boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,001<0,05$ ). İlişki katsayıları da kredi ve mevduat boyutu ile içsel iş tatmini boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 18. Kredi ve Mevduat Hacmi Boyutu ile Dışsal İş Tatmini Boyutu Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,153	0,007
Kendall Tau b	0,153	0,007
Kendall Tau c	0,151	0,007
Gamma	0,159	0,007
Spearman korelasyon katsayısı	0,222	0,007

Tablo 18'e göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için dışsal iş tatmini boyutunun kredi ve mevduat boyutundan bağımsız olmadığına(kredi ve mevduat boyutunun dışsal iş tatmini boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,007<0,05$ ). İlişki katsayıları da kredi ve mevduat boyutu ile dışsal iş tatmini boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve çok zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 19. Faiz Oranları Boyutu ile İçsel İş Tatmini Boyutu Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,245	0,000
Kendall Tau b	0,245	0,000
Kendall Tau c	0,239	0,000
Gamma	0,263	0,000
Spearman korelasyon katsayısı	0,326	0,000

Tablo 19'a göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için içsel iş tatmini boyutunun faiz oranları boyutundan bağımsız olmadığına(faiz oranları boyutunun içsel iş tatmini boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,000<0,05$ ). İlişki katsayıları da faiz oranları boyutu ile içsel iş tatmini boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 20. Faiz Oranları Boyutu ile Dışsal İş Tatmini Boyutu Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,248	0,000
Kendall Tau b	0,249	0,000
Kendall Tau c	0,245	0,000
Gamma	0,264	0,000
Spearman korelasyon katsayısı	0,341	0,000

Tablo 20'ye göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için dışsal iş tatmini boyutunun faiz oranları boyutundan bağımsız olmadığına(faiz oranları boyutunun dışsal iş tatmini boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,000<0,05$ ). İlişki katsayıları da faiz oranları boyutu ile dışsal iş tatmini boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 21. Sektörel Gelişim Boyutu ile İçsel İş Tatmini Boyutu Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,280	0,000
Kendall Tau b	0,280	0,000
Kendall Tau c	0,278	0,000
Gamma	0,299	0,000
Spearman korelasyon katsayısı	0,385	0,000

Tablo 21'e göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için içsel iş tatmini boyutunun sektörel gelişim boyutundan bağımsız olmadığına (sektörel gelişim boyutunun içsel iş tatmini boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,000<0,05$ ). İlişki katsayıları da sektörel gelişim boyutu ile içsel iş tatmini boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

**Tablo 22. Sektörel Gelişim Boyutu ile Dışsal İş Tatmini Boyutu Arasındaki İlişki**

İlişki ölçüleri	Katsayılar	Anlamlılık
Somer d	0,309	0,000
Kendall Tau b	0,309	0,000
Kendall Tau c	0,310	0,000
Gamma	0,326	0,000
Spearman korelasyon katsayısı	0,429	0,000

Tablo 22'ye göre, yapılan ilişki ölçülerinin anlamlılık(sign) değerleri 0,05'ten küçük çıktığı için dışsal iş tatmini boyutunun sektörel gelişim boyutundan bağımsız olmadığına(sektörel gelişim boyutunun dışsal iş tatmini boyutunu etkilediğine) karar verilmiştir( $p=0,000<0,05$ ). İlişki katsayıları da sektörel gelişim boyutu ile dışsal iş tatmini boyutu arasında doğru yönlü (pozitif) ve zayıf derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

## 5. Sonuç

Finansal krizler; genel itibarıyla yüksek faiz oranları, döviz kurlarında artış, geleceğe yönelik belirsizlik, toplam talepte daralma ve piyasalardaki likidite darlığından kaynaklanmaktadır (Can, 2003: 71). Faiz oranlarının, kredi ve mevduat hacmini etkilemesi sonucu, bankacılık sektöründe karlılık, aktif büyüklük, yabancı payı gibi temel göstergelerde önemli değişimler göstermektedir. Kriz dönemlerinde meydana gelen bu değişimler, bankaların işlevlerini etkin bir biçimde yerine getirememesine, işgörenlerin iş tatminlerinin azalmasına ve işletme performansının düşmesine neden olmaktadır.

Çalışmanın sonuçları incelendiğinde, 2008–2009 küresel ekonomik krizin, bankacılık sektörünün faiz oranları, kredi ve mevduat hacimleri ile sektörel gelişim boyutları üzerinde önemli ölçüde etkili olduğu anlaşılmıştır. Bunun yanı sıra bankacılık sektörünün faiz oranları,

kredi ve mevduat hacimleri ile sektörel gelişim boyutlarının da, işletme performansının boyutları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Krizin, işletme performansına olan etkileri incelendiğinde, finansal boyutun en etkili faktör olduğu gözlemlenmiştir. İşletme performansına etki eden önemli faktörlerden biri de, müşteri memnuniyeti boyutudur. Bu durum, hizmet sektöründe faaliyet gösteren bankaların, öncelikle karlılık, aktif büyüklük, pazar payı, kredi hacmi gibi unsurları hedeflediğini, daha sonra bu hedeflere ulaşabilmek için müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati ve hizmet kalitesini yakalayabilmek için çaba harcadıklarını göstermektedir. İşletme performansına etki eden diğer önemli faktörler ise çalışanlar ve çevre boyutlarıdır. Krizin, işgörenlerin iş tatmini üzerindeki etkileri incelendiğinde, kriz dönemlerinde işgörenlerin içsel iş tatmininin, dışsal iş tatmininden daha önemli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, kredi - mevduat hacimleri, faiz oranları ve sektörel gelişim boyutlarının, işgörenlerin iş tatminine yönelik içsel iş tatmini ve dışsal iş tatmini boyutları üzerinde doğrudan bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada elde edilen bulgular ve kullanılan ölçekler bu alanda yapılacak çalışmalara katkı sağlayacaktır. Bu çalışmada kullanılan ölçekler farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerin kullanımına uygun olarak tasarlanabilir. İşletmeler bu ölçekler aracılığıyla, küresel ekonomik krizlerin; faaliyet gösterdikleri sektöre, iş tatminine ve örgütsel performansa etkilerini işgörenlerin bakış açılarıyla değerlendirebileceklerdir. Araştırmanın sınırlılığı, araştırmanın Erzurum il merkezinde faaliyet gösteren bankaların tüm şubelerinde gerçekleştirilmiş olmasıdır. Diğer bir sınırlılığı ise İller bankası ve T.C.Merkez Bankasının çalışma kapsamı dışında tutulmasıdır. İlerde yapılacak çalışmalar için araştırmacılara farklı bölgelerde bulunan diğer bankalar dikkate alınarak daha fazla sayıda işletme ve katılımcı içeren daha geniş kapsamlı araştırmalar yapılması önerilebilir. Öte yandan bu çalışmanın ölçekleri farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerde de uygulanabilir.

## Kaynakça

- AKAL, Zühal; (2000), “İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri”, Milli Prodüktivite Merkezi, No:473.
- AKTAN, Coşkun Can ve Hüseyin ŞEN; (2001), “Ekonomik Kriz: Nedenler ve Çözüm Önerileri”, Yeni Türkiye Dergisi Ekonomik Kriz Özel Sayısı, 7(42), Kasım-Aralık, ss. 1225–1230.
- ALTUNIŞIK Remzi, Recai COŞKUN, Serkan BAYRAKTRAOĞLU ve Engin YILDIRIM; (2005), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Sakarya Kitapevi, Sakarya.
- AVCI, Umut; (2005), İşletmelerde Örgütsel Öğrenme-Örgütsel Performans İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme-Örgütsel Performans İlişisine Yönelik İnceleme, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Isparta.
- Bankacılık ve Düzenleme ve Denetleme Kurulu Bankacılık Sektörü Yönetici Kesimi Beklenti Anketi (2010), <http://www.bddk.gov.tr/WebSitesi/turkce/IstatistikiVeriler/UcAylikRaporlar/7472Beklenti%20Anketi-Ocak2010.pdf>, 30.01.2010.
- BAŞ, Türker; (2002), “Öğretim Üyelerinin İş Tatmin Profillerinin Belirlenmesi”, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 17 (2), ss.19–37.
- BEAMON, M. Benita ve Burcu BALÇIK; (2008), “Performance Measurement in Humanitarian Relief Chains”, International Journal of Public Sector Management, 21 (1), pp. 4–25.
- CAPRIO, Gerard Jr. and Daniela KLINGEBIEL; (1996), “Bank Insolvencies: Cross- Country Experience”, The World Bank Policy Research Working Paper, No: 1620.
- CAN İsmail; (2003), Finansal Kriz Dönemlerinde Çalışma Sermayesi Yönetiminin İşletmelerin Finansal Performansları Üzerinde ki Etkileri – İMKB’de İşlem Gören Şirketler Örneği, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.

- CAN, İsmail, Yılmaz AKYÜZ ve Hakan ÖZKAN; (2009), “Küresel Finansal Kriz ve Türk Bankacılık Sektörüne Etkileri”, 13.Ulusal Finans Sempozyumu, Küresel Finansal Kriz ve Etkileri Bildiriler Kitabı, 21–24 Ekim, Afyon, ss.271–286.
- ÇELİKKOL, Hakan, Soner AKKOÇ ve Yasemin Deniz AKARIM; (2009), “Lehman Brothers'ın İflasının İMKB-100 Fiyat Endeksi Volatilite Yapısı Üzerindeki Etkileri”, 13.Ulusal Finans Sempozyumu, Küresel Finansal Kriz ve Etkileri Bildiriler Kitabı, 21–24 Ekim, Afyon, ss.93-106.
- DELİCE, Güven.; (2003), “Finansal Krizler: Teorik ve Tarihsel Bir Perspektif”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20, Ocak-Haziran, ss. 39–61
- DİLEK, Hakan; (2005), Liderlik Tarzlarının ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze.
- ERASLAN, E. ve O. ALGÜN; (2005), “İdeal Performans Değerlendirme Formu Tasarımında Analitik Hiyerarşi Yöntemi Yaklaşımı”, Gazi Üniversitesi. Mühendislik Fakültesi Dergisi, 20(1), 95–106.
- HOGGART, Glenn, Ricorda REIS and Victoria SAPORTA; (2001), “Costs Of Banking System Instability: Some Empirical Evidence”, Bank Of England Working Paper, No: 144.
- IŞIK, Sayim, Koray DUMAN ve Adil KORKMAZ; (2004), “Türkiye Ekonomisinde Finansal Krizler Bir Faktör Analizi Uygulaması”, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(1), ss. 45–69
- GERNİ, Cevat, Ö. Selçuk EMSEN ve M. Kemal DEĞER; (2005), “Erken Uyarı Sistemleri Yoluyla Türkiye'deki Ekonomik Krizlerin Analizi”, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi, 2, ss.11 – 29.
- GÜRKAN YAY, Gülsüm; (2001), “1990’lı Yıllardaki Finansal Krizler ve Türkiye Krizi”, Türkiye Ekonomik Kriz Özel Sayısı II, 7(42), ss. 1234–1248.



- KANDEMİR, Tuğrul ve Serkan ÖZDEMİR; (2009), “Temel Göstergeler Işığında Türkiye’de Yaşanan 1994 – 2001 ve 2008 Finansal Krizlerinin İncelenmesi, 2008 Finansal Kriz Örneği”, 13.Ulusal Finans Sempozyumu, Küresel Finansal Kriz ve Etkileri Bildiriler Kitabı, 21–24 Ekim, Afyon, ss.247–269.
- KARAKAYA, Aykut ve Osman KARAMUSTAFA; (2009), “KOBİ’lerde Finansman Politikası Eğilimleri: 2001 ve 2008 Krizleri Üzerinde Bir Araştırma”, 13.Ulusal Finans Sempozyumu, Küresel Finansal Kriz ve Etkileri Bildiriler Kitabı, 21–24 Ekim, Afyon, ss.347-372.
- KAYA, Abdülkadir, Ünal GÜLHAN ve Bener GÜNGÖR; (2009), “Finansal Kriz Öngörüsünde Sinyal Yaklaşımının Etkinliği: 2008 Finansal Kriz Örneği”, 13.Ulusal Finans Sempozyumu, Küresel Finansal Kriz ve Etkileri Bildiriler Kitabı, 21–24 Ekim, Afyon, ss. 287 – 304.
- KAYA, Vedat ve Ömer YILMAZ; (2007), “Para Krizleri Öngörüsünde Logit Model ve Sinyal Yaklaşımının Değeri: Türkiye Tecrübesi”, Türkiye Ekonomi Kurumu Tartışma Metni, 1, Şubat, [http://www.tek.org.tr/dosyalar/ERKEN\\_UYARI2.pdf](http://www.tek.org.tr/dosyalar/ERKEN_UYARI2.pdf), 03.02.2010.
- KAYAHAN, Cantürk, Barış AKÇAY, Özge YÜRÜKOĞLU ve Cahit MEMİŞ; (2009), “Finansal Kriz Sürecinde Türk Bankacılık Sektörünün Kur ve Faiz Riskine Ait Stres Testi Sonuçlarının Sermaye Yeterliliği Üzerindeki Etkileri”, 13.Ulusal Finans Sempozyumu, Küresel Finansal Kriz ve Etkileri Bildiriler Kitabı, 21–24 Ekim, Afyon, ss.119–144
- KILINÇ İzzet ve Muammer MESCİ; (2008), “Otel İşletmelerinde Performans Değerlendirme Araştırmalarına Yönelik Bir İnceleme”, III. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi, Balıkesir, ss. 24–29.
- KILINÇ, İzzet, Sait KINGİR ve Muammer MESCİ; (2010), “Türkiye’deki Seyahat Acentalarının Performans Değerlendirmelerinde Etkili Olan Faktörler”, Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24 (1, ss. 25–42.
- KİBRİTÇİOĞLU, Bengi; (2000), Parasal Krizler, Hazine Müsteşarlığı Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi, Ankara, ss.5–6.

- MARSHALL, David; (1998), "Understanding The Asian Crises: Systemic Risk As Coordination Failure", Economic Perspectives, Federal Reserve Bank Of Chicago 3rd Quarter, pp. 13.
- MITROFF I. Ian; (2000), "How to Keep a Crisis from Happening", Harvard Management Update, 5, December, pp. 1- 22.
- MRAYYAN, Majd T.; (2005), "Nurse Job Satisfaction and Retention: Comparing Public to Private Hospitals in Jordan", Journal of Nursing Management, 13, pp. 40-50.
- NUNNALLY, C. Jum; (1957), Psychometric Theory, MacGraw-Hill, New York.
- OSHAGBEMI, Titus; (2000), "Gender Differences in the Job Satisfaction of University Teachers", Women in Management Review, 15 (7), pp. 331–343.
- ÖNDER, İzzettin; (2001), "Ekonomik Kriz", Yeni Türkiye Ekonomik Kriz Özel Sayısı I, 7(41), ss. 45–55.
- ÖRÜCÜ Edip ve Füsün ESENKAL; (2005), "Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği)", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8 (14), ss.141-166.
- ÖZDAMAR, Kazım; (2003), SPSS İle Biyoistatistik, Kaan Kitabevi, Eskişehir.
- PERÇİN, Mehmet; (2008), İşletmenin Örgüt Yapısının İşgörenlerin Örgütsel Bağlılığına Etkisine İlişkin Bir Araştırma, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- RIAZ, SUHAIB; (2009), "The Global Financial Crisis: An Institutional Theory Analysis", Critical Perspectives on International Business, 5(1/2), pp. 26–35.
- SACHS, Jeffrey; (1998), "Alternative Approaches to Financial Crises In Emerging Markets", Capital Flows And Financial Crises (Ed.), Miles Kahler, Cornell University Pres, Ithaca New York, pp. 243–262.
- SHARMA, Sunil; (1999), "The Challenge of Predicting Economic Crisis", Finance and Development, 36, June, pp.40–59.

- TURGUT, Ahmet; (2007), “Türleri, Nedenleri ve Göstergeleri ile Finansal Krizler”, TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 20 ( 4 – 5), Kasım 2006 / Şubat 2007, ss.35–46.
- TURUNÇ, Ömer; (2006), Bilgi Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Örgütsel Performansına Etkisi Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- WEISS, D.J., DAWIS, R.V., ENGLAND, G.W., LOFQUIST, L.H. (1967), “Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire”, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, 12, University of Minnesota Industrial Relation Center, Minneapolis, MN.
- WEISS, Howard M.; (2002), “Deconstructing Job Satisfaction Seperating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences”, Human Resource Management Review, 12 (2), pp. 173–194.
- YILDIRAN, Mustafa; (2009), “2007/08 Küresel Finans Krizi, Kredi Sıkışıklığı ve Banka Kredisi Kullanılan İşletmelerin Algılamaları: Sivas İlinde Araştırma”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, 43, ss. 198 – 211