

BANKACILIK SEKTÖRÜNÜN SORUNLARINA İLİŞKİN BANKA YÖNETİCİLERİNİN GÖRÜŞLERİ

The Opinions of The Banking Managers Based Upon The Problems of The Banking Sector

Dr. Savaş Nalinci

Amasya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu, Amasya/TÜRKİYE

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9981-2698>

ÖZET

Bankacılık ekonomi kurumu içindeki en zorlu ve riskli kuruluşlardan biridir. Kazanç elde etme amacının sürekli göz önünde olması, bankacılığı güven ve insan ilişkileri açısından tartışmalı bir kurum haline getirmektedir. Oysa bankacılık, ulusal sistemin yazılı hukukuna uygun olarak işleyen bir kurumdur. Nitel bir çalışma olan bu araştırmada, deneyimli üç banka yöneticisinin; bankacılığın sorunlarına ilişkin görüşleri analiz edilmektedir. Banka yöneticilerinin görüşlerinden hareketle; elde edilen kategoriler şunlardır: haksız rekabet, ekonomik kriz, müşteri ilişkileri, kredi işlemleri, teknolojik gelişmeler, devlet kaynaklı sorunlar, kurumsal kültür, istikrarsızlık, sıcak para, teknoloji, yönetici, güven, teknoloji, insan ilişkileri, özel yaşam ve toplum. Banka yöneticilerinin görüşlerine bir bütün olarak bakıldığında; bankacılık sisteminin siyasal ve küresel değişkenlerin etkisi ile yöneticiler açısından gerilimli ve baskı düzeyinin yüksek olduğu bir çalışma alanı olduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Banka, yönetici, sorun, görüş

ABSTRACT

Banking is one of the hardest and risky establishments in the world of economy. Considering that the main purpose to earn money, banking becomes controversial establishment related to the trust and human relations. However, it works in accordance with the written laws of the national system. In this qualitative study, the opinions of the three experienced bank managers were analysed about the problems of banking. Considering the opinions of these bank managers, the obtained categories are as follows: unfair competition, economical crisis, customer relations, credit operations, technological developments, problems caused by the government, institutional culture, instability, cash money, technology, manager, trust, human relations, private life and society. When the opinions of the bank managers investigated as a whole, banking can be considered as an establishment with tension and stressful for the managers depending on the effect of political and global variables of the banking system.

Key Words: Bank, manager, problem, opinion

1. GİRİŞ

Modern yaşamda, her yetişkin insanın mutlaka az veya çok ilişkili olduğu kurumlardan birisi de bankalardır. Bankacılık sektörü; sanayi devriminden günümüze kadar toplumsal ve ticari yaşamda önemi giderek artan kurumların başında gelmektedir. İtalyan sokaklarında masalardan başlayarak dijital bankacılığa uzanan sektörün; dünya politikalarına yön verecek kadar büyük bir güce eriştiği görülmektedir.

Antik Sümer ve Babil'den, eski Mısır, Yunan ve Roma'ya kadar bankacılık işlevi (Parasız, 1997: 91) gören kurumlar olduğu bilinmektedir. Bankalar, müşterilerinden topladıkları paraları ihtiyaç sahibi diğer insanlara kredi sağlayarak (Dinç, Akay ve Karacan, 2013: 3), öz kaynak ve yabancı kaynak yoluyla topladıkları fonları, plasman aracılığıyla fon talebinde bulunanlara vererek kazanç (Aslanoğlu, 2013) elde eden kurumlardır.

Tarihsel olarak, 1609 yılında kurulan Amsterdam Bankası (Takan ve Boyacıoğlu, 2011) bankacılık işlemi yapan ilk bankadır. 1637 yılında Venedik Bankası kurulmuş, çek ve banknot kullanımına başlanmıştır. Amerika'da ise ilk banka, 1781 yılında Bank of North America adıyla kurulmuştur. 1929 yılında yaşanan büyük buhranın ardından bankacılık sistemi büyük değişiklik yaşamış ve 1930 yılında merkez bankalarının bankası olarak, uluslararası bankacılık işlemlerini düzenlemek üzere Bank for International Settlements (BIS) kurulmuştur. 1944 yılında Amerika New Hampshire-BrettonWoods kasabasında yapılan toplantıların ardından, Uluslararası Para Fonu (IMF) ve Dünya Bankasının kurulmasına karar verilmiştir (Yazıcı, 2011: 3).

Günümüz bankacılığı; teknolojinin de desteğiyle, iletişimin kolaylaşması ve küreselleşmenin etkisi ile para ticareti dışında da birçok sektörün içinde yer almaktadır. Sigortacılık, fon yöneticiliği, yatırım ortaklıkları, menkul kıymet piyasalarındaki aracılık faaliyetleri, bu sektörlerin örnekleri arasında sıralanabilir (Dinç, Akay ve Karacan, 2013: 3).

Finansal sistem içerisinde en önemli kurumlardan olan bankaların çok sayıda fonksiyonu bulunmaktadır. Bunlardan en önemlilerini aracılık yapmak, kaydi para yaratmak, kaynakların etkin kullanımını sağlama, likidite ve sermaye ihtiyacını göz önünde tutarak mevduat kabul eden, reel sektöre kredi imkânı sağlamak ve gelir ve servet dağılımını etkileme şeklinde sıralamak mümkündür (Ertem, 2013; Tunay vd, 1997: 7). Günümüzde işletmelerin temel fonksiyonu mal ve hizmet üretmektir. İşletmeler bu fonksiyonlarını yerine getirebilmek için krediye ihtiyaç duymaktadır. Günümüzde birçok ekonomide, işletmelerin ihtiyaç duydukları fonu sağladıkları en temel araçlar bankalardır. Bankalar, bir yandan tasarruflarını en iyi şekilde kullanarak en yüksek getiriye sahip olmak isteyen kişilere bu imkânı verirken diğer yandan, yeni bir yatırım yapmak isteyen ya da sermaye ihtiyacı olan birçok kişi ve kurumun bu ihtiyaçlarını en uygun maliyetler karşılamaaktadır. Bu sayede bankalar ekonomide üretim ve tüketim hacminin artmasına katkı sağlamaktadır. Dolayısıyla bankalar bir yandan Gayri Safi Milli Hasılanın artmasına katkıda bulunurken diğer yandan, yarattıkları yeni iş imkânları ile de işsizlik oranlarının düşmesine yardımcı olmaktadır (Ataçoğlu, 2006).

Özetle; bankalar, mevduat toplar, kredi verir, para ve kredi politikalarının uygulanmasına destek olur, aracılık yapar, sanayi kuruluşlarına destek verir, kişilere ait menkul kıymetleri özel kasalarında korur, borsa faaliyetlerine fiilen katılır, ülkenin kalkınmasında destek olur, ekonomik birimlerin yatırımlarını yönlendirir. Ayrıca, sunduğu kredi kartı, otomatik ödeme, internet bankacılığı gibi hizmetlerle de gerçek kişilerin hayatlarını kolaylaştırır (Güney, 2012).

2. YÖNTEM

Bankacılık sektörünün sorunlarını belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada; nitel araştırma desenlerinden fenomenolojik (olgubilim) desen kullanılmaktadır. Olgubilim deseni, farkında olunan ama ayrıntılı bir anlayışla kavranamayan (Yıldırım ve Şimsek, 2013) olguların, yaşam alanı içindeki anlamını ilgili bireylerin görüşleri üzerinden çözümlenmeye çalışan, bir araştırma desendir. Araştırmada kullanılan görüşme yöntemi; yapılandırılmış görüşmedir.

2.1. Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu, amaçlı örnek yöntemi ile seçilen ve çalışmanın amacı anlatıldıktan sonra araştırmaya katılmaya gönüllü olan, 3 banka yöneticisi oluşturmaktadır. Banka yöneticilerinin gizliliğini korumak amacıyla; yöneticiler; BY1, BY2, BY3 şeklinde kodlanmıştır. Banka yöneticilerinin demografik özellikleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 1. Çalışma Grubunun Demografik Özellikleri

Katılımcılar	Cinsiyeti	Eğitimi	Yöneticilik Kıdemi	Yabancı Dil Bilgisi
BY1	Erkek	Üniversite	12 yıl	İngilizce orta
BY2	Erkek	Üniversite	17 yıl	Yabancı dil yok
BY3	Erkek	Üniversite	17 yıl	Almanca çok iyi, İngilizce orta

2.2. Verilerin Toplanması

Araştırmada görüşmeler, Ek 1'de yer alan görüşme formu kullanılarak yapılmıştır. Görüşme formunun anlaşılabilirliği, Dilbilim ve Eğitimbilim alanından birer öğretim üyesinden uzman görüşü alınarak sağlanmıştır. Görüşmeler, Kasım 2019 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler, izin alınarak yazılı olarak kaydedilmiştir. Görüşmeler; BY1 ile face time üzerinden, BY2 ile telefon, BY3 ile yüz yüze olacak şekilde gerçekleştirilmiştir. Görüşme sonrası, görüşme formuna kaydedilen metin; katılımcıların e-posta adreslerine gönderilerek son onayı da alınarak raporlaştırılmıştır.

2.3. Verilerin Analizi

Bu çalışmada, elde edilen verilerin değerlendirilmesinde "betimsel analiz" tekniği kullanılmaktadır. Smith ve Eatough (2007)'a göre betimsel analiz; görüşme sonrasında araştırmacının kayıt altına aldığı görüşme notlarını, araştırmanın doğasına ve amacına uygun olarak analiz etmesidir.

Betimsel analiz sürecinde birbirine yakın veriler belirli gruplar altında kategorilere ayrılmakta ve araştırmacı kendi cümleleri ile deneklerin konuya ilişkin algılarını yorumlamakta ve raporlaştırmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

2.4. Geçerlik ve Güvenirlik

Çalışmada, araştırma bütün süreçleri ile adım adım anlatılarak geçerliliği sağlanmaktadır. Kategori ve temaların güvenirliliğini artırmak için; çalışma, önce araştırmacı tarafından sonra da nitel araştırma deneyimi olan eğitim bilimleri alanından başka bir öğretim elemanı tarafından ayrı ayrı betimsel analize tabi tutularak uyum yüzdesine bakılmıştır. Çalışmanın güvenirlilik hesaplaması (Miles ve Huberman, 1984), uyum yüzdesi formülü kullanılarak belirlenmiştir. Çalışmanın “uyum yüzdesi” %97 olarak belirlenmiştir.

3. BULGULAR

3.1. Bankacılık Sektörünün En Önemli Sorun/sorunlarının Neler Olduğuna İlişkin Görüşlerin Kategorik Analizi

"Yöneticiliğiniz sırasında, bankacılık sektörüne ilişkin yaşadığınız en önemli sorun/sorunlar nelerdir" sorusundan hareketle banka yöneticilerinin görüşleri analiz edildiğinde elde edilen kategoriler aşağıdaki tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. Bankacılık Sektörünün Sorunlarına İlişkin Kategoriler ve Yönetici Gereçeleri

Kategoriler	BY1	BY2	BY3
Haksız Rekabet	"... Feodalizmin çözülmediği, rekabet hukukunun olmadığı... " Bir bankacılık anlayışı egemendi. "... büyük bankalar ile küçük bankaların kredilendirme ve müşteri çekme mücadelesi..."		
Ekonomik Kriz		"... 2008 yılı ABD'deki Mortgage krizinin etkileri ile yaşanan ekonomik kriz..."	"... kimi zaman dış sebepler, kimi zaman ise iç sebepler sonucu meydana gelen ekonomik krizler..."
Müşteri İlişkileri		"... sonuca ulaşmak, sağlıklı kurumsal ilişkiler için hedefime uygun yapıda dinamik, çalışkan bir personel politikası izledim..."	
Kredi İşlemleri		"... özellikle kriz dönemlerinde sorunlu krediler, ekonomik zorluk içindeki firmalardan tahsilatı yapmak için müşterilerin yakından takip edilmesi, müzakereler ve tahsilat sağlamak önem arz ediyor..."	
Teknolojik Gelişmeler		"... teknolojinin hayatımıza hızlı bir şekilde girmesi beraberinde teknolojik sorunları getirdi. Teknolojinin gelişmesi ile kötü niyetli insanlar tarafından dolandırılan yeni bir müşteri grubu oluşması, önüne geçmekte zorlandığımız önemli sorunlardan birisi oldu..."	"... Sektör 2000'li yıllarıda teknolojiye önemli değişimler yaşandı, işlemler hızlandı, kolaylaştı ancak insan emeğinin etkisi azalmaya başladı. Son zamanlarımda kredi kararından tutun, mevduat fiyatlaması dahil, yöneticilerin inisiyatif kullanmasına imkansız hale getirdi..."
Devlet Kaynaklı Sorunlar		"... kesin hatları çizilmemiş kanunlar ve bankaların farklı uygulamaları, müşteri ve bankacıyı karşı karşıya getirdi..."	

3.2. Yaşanılan Sorun/sorunları Çözmedeki Başarı Düzeyine İlişkin Görüşlerin Kategorik Analizi

"Yaşadığınız sorun/sorunları çözmeye başarılı oldunuz mu? Nasıl?" sorusundan hareketle banka yöneticilerinin görüşleri analiz edildiğinde elde edilen kategoriler aşağıdaki tablo 3'de yer almaktadır.

Tablo 3. Bankacılık Sektöründe Yaşanılan Sorunların Çözümüne İlişkin Kategoriler ve Yönetici Gerekçeleri

Kategoriler	BY1	BY2	BY3
Kurumsal Kültür	"Sorunların çözümünde, tabandan gelme, örgütü tanıma, kurum kültür ve halkı iyi tanımam nedeniyle birçok sorunu çözdüm. Ancak siyasi otorite, ücret, hızlı kredilendirme gibi elimizde olmayan nedenlere yapacak bir şeyimiz yoktu..."	"... Bankacılıkta, sorunları çözmeye konusunda başarılı olmak, yöneticiliğinin devamı anlamına gelmektedir, sektörün başarısızlığa çok fazla tahammülü olmadığını düşünürsek, başarılı olmak tek çözüm. Yönetici olarak devam etmek bu durumun en net bir açıklamasıdır..."	
İstikrarsızlık			"...yaşanan sorunların önemli bir kısmının ülkenin yaşadığı ekonomik krizler sonucu bankaların yaklaşımlarını değiştirmesi ile ilgili olduğu için kişisel çaba ile çözülmesi mümkün olmayan sorunlardı..."

3.3. Geçmişle Karşılaştırıldığında Günümüz Bankacılığının Durumuna İlişkin Görüşlerin Kategorik Analizi

"Geçmişle karşılaştırıldığında günümüz bankacılığını nasıl değerlendirirsiniz?" sorusundan hareketle banka yöneticilerinin görüşleri analiz edildiğinde elde edilen kategoriler aşağıdaki tablo 4'de yer almaktadır.

Tablo 4. Günümüz Bankacılığının Durumuna İlişkin Kategoriler ve Yönetici Gerekçeleri

Kategoriler	BY1	BY2	BY3
Sıcak Para	"... geçmişte kriz dönemleri dışında para bolluğu vardı, günümüzde genel bir sıkışıklık var... para daha pahalı..."		
Teknoloji	"Teknoloji odaklı bir şeffaflık var günümüzde, geçmişte değildi..."		
Yönetici	"... günümüzde yöneticilerin iniyasitif kullanması geçmişe göre daha zor..."		"Eski yöneticiler deneyimleyerek yükseldi, şimdi teknoloji bağlantılı olarak hızlı olan kazanıyor, sektör kaybediyor..."
Güven		"Geçmişte insan ilişkileri daha sağlıklı, karşılıklı güven üzerine kuruluydu, günümüzde teknoloji insan ilişkilerini minimuma indirdi..."	"... bankalar arası haksız rekabet hem kurumsal hem bireysel güveni azalttı, geçmişte güven kakimdi..."
Müşteri ilişkileri		"Geçmişte, müşteri ihtiyacı olduğu için gelirdi, günümüzde banka müşteriyi ihtiyacı olduğu konusunda ikna etmeye (kandırmaya) çalışıyor..."	"... ihtiyaca cevap veren bankacılıktan, ihtiyaç yaratan bankacılığa geçildi..."

3.4. Bankacılık Sektöründeki Yöneticiler İçin Önerilere İlişkin Görüşlerin Kategorik Analizi

"Bankacılık sektöründeki yöneticilere neler önerirsiniz" sorusundan hareketle banka yöneticilerinin görüşleri analiz edildiğinde elde edilen kategoriler aşağıdaki tablo 5'de yer almaktadır.

Tablo 5. Banka Yöneticileri İçin Önerilere İlişkin Kategoriler ve Yönetici Gerekçeleri

Kategoriler	BY1	BY2	BY3
Teknoloji	"... teknolojik gelişmeler takip edilmeli..."	"... teknolojiyi verimli kullanmalı..."	"... her türlü günceli iyi izlemeli..."
İnsan İlişkileri	"... kurumsal ilişkiler insani değerlerle yürütülmeli..."	"... müşteri ve çalışanları ile samimiyet ve güvene dayalı bir ilişki kurmalı..."	
Özel Yaşam	"... ailesine zaman ayırmalı..."	"... hobileri olmalı..."	"... iş/yaşam dengesini iyi kurmalı, hobileri olmalı..."
Toplum	"... toplumsal ilişkileri iyi analiz etmeli..." "..." sosyal faaliyetlerden uzak durmamalı..."		"... müşterileri iyi analiz etmeli ve anlamalı..."

4. SONUÇ

"Yöneticiliğiniz sırasında, bankacılık sektörüne ilişkin yaşadığınız en önemli sorun/sorunlar nelerdir" sorusundan hareketle banka yöneticilerinin görüşleri analiz edildiğinde; haksız rekabet, ekonomik kriz müşteri ilişkileri, kredi işlemleri, teknolojik gelişmeler ve devlet kaynaklı sorunlar, kategorileri elde edilmektedir. Elde edilen kategoriler; banka yöneticilerinin sorunlar karşısında bireysel/kurumsal çözümler üretmede genellikle statülerini aşan güçlüklerle karşı karşıya oldukları izlenimi oluşturmaktadır. BY1'in aşağıdaki görüşleri söz konusu atmosferi açıkça belirtmektedir:

"Yöneticiliğim 2000'li yılların başında başladı. Feodalizmin çözülmediği, rekabet hukukunun olmadığı hatta mafya hukukunun da yer yer geçerli olduğu yıllardı. En büyük sorun, kurumsal çalışmak isteyen büyük bankalar ile daha rahat, yetki dağılımının esnek olduğu küçük bankaların kredilendirme ve müşteri çekme mücadelesiydi. Küçük bankaların ücret politikası da piyasanın üzerindeydi (personel)..."

"Yaşadığınız sorun/sorunları çözmeye başarılı oldunuz mu? Nasıl?" sorusundan hareketle banka yöneticilerinin görüşleri analiz edildiğinde elde edilen kategoriler; kurumsal kültür ve istikrarsızlıktır. Banka yöneticilerinin bireysel inisiyatif kullanmakta güçlüklerle karşılaştıkları ileri sürülebilir. BY1'in aşağıdaki görüşleri söz konusu atmosferi açıkça belirtmektedir:

"Sorunların çözümünde, tabandan gelme, örgütü tanıma, kurum kültür ve halkı "tabandan gelme avantaj" ile iyi tanımamdan birçok sorunu çözdüm. Ancak siyasi otorite, ücret, hızlı kredilendirme gibi elimizde olmayan nedenlere yapacak bir şeyimiz yoktu. Bu açığı, ekip çalışması ile kapatmaya ve daha çok tabana yayılma ile kapatmaya çalıştık. Doğaldır ki bu dezavantaj iyi müşterileri diğer bankalara kaptırmamıza neden oldu..."

Benzer şekilde BY3'ün aşağıdaki görüşleri de BY1'i destekler niteliktedir:

"Yaşanan sorunların önemli bir kısmının ülkenin yaşadığı ekonomik krizler sonucu bankaların yaklaşımlarını değiştirmesi ile ilgili olduğu için kişisel çaba ile çözülmesi mümkün olmayan sorunlardı..."

"Geçmişle karşılaştırıldığında günümüz bankacılığını nasıl değerlendirirsiniz?" sorusundan hareketle banka yöneticilerinin görüşleri analiz edildiğinde elde edilen kategoriler; sıcak para, teknoloji, yönetici, güven müşteri ilişkileri şeklindedir. Dinç, Akay ve Karacan, 2013'e göre; bankaların ana faaliyet alanı güven esasına dayanmaktadır. Tasarruf sahipleri paralarını geriye alacaklarına inanmazlarsa, bankanın uygulayacağı faiz oranı ne olursa olsun ellerindeki fonları bankacılık sistemine asla yönlendirmezler. BY3'ün aşağıdaki görüşleri bankacılık sektörünün değişimini ortaya koyması açısından dikkat çekicidir:

"Geçmişte bankacılık mevduat toplayıp bu mevduatları devletin borçlanmasında kullanmakta olduğundan, rekabet daha çok mevduat bankacılığında yoğunlaşıyordu. Banka mevduatlarının %60'ı devlet iç borçlanma senetlerine yatırılıyor, yatırım ve ticaret için girişimcilere fazla bir kaynak aktarılmıyordu. Zaten anılan dönemde en büyük yatırımcıda devlet idi. 2000'li yıllarda uygulanan ekonomik programlar durumu tersine çevirmiş, özelleştirmeler hız kazanmış ve bu sefer özel sektör yatırımları özendirilmeye başlamıştı. Başta turizm, tekstil ve otomotiv sektörleri olmak üzere hızlı bir büyüme başlamış, bankaların en büyük müşterileri bu sektörlerle yoğunlaşmıştı. Sonraki yıllarda, inşaat sektörü hızlı bir büyüme göstermiş ve

bankalar konut kredisinde rekabet etmeye, inşaat sektörünü büyütmeye kaynak aktarmaya başlamıştı. İç tasarrufların bu büyümeye yetmemesi ve ancak yanlış borçlanmanın hız kazanması ile merkezden kredi bankacılığa evrilmişti."

"Bankacılık sektöründeki yöneticilere neler önerirsiniz" sorusundan hareketle banka yöneticilerinin görüşleri analiz edildiğinde elde edilen kategoriler; teknoloji, insan ilişkileri, özel yaşam ve toplum olarak öne çıkmaktadır. BY2'nin banka yöneticilerine yönelik aşağıdaki önerileri; hem bankacılığın içinde bulunduğu durum hem de yöneticilerin yaşadığı içsel ve dışsal baskıyı vurgulaması açısından dikkat çekicidir:

Öncelikle, Konjonktür ve Piyasaları yakından takip ederek, müşterilerine danışmanlık eden ve yön gösteren güvenilir bankacı imajının tekrar yakalanmasını sağlamalıdır. Teknolojik gelişmeleri yakından takip edip, teknolojiyi verimli kullanmayı ve müşterilerinin ihtiyaçları doğrultusunda yönlendirilmesini sağlamalıdır. İlişkilerinde daima samimi, doğru ve dürüst olmalı, hem müşterilerine hem de çalışanlarına adaletli davranmalıdır. Bunları yaparken kendisine ve ailesine zaman ayırmalı, iş yaşam dengesini doğru kurmalıdır. Hepsinden önemlisi, örnek insan olarak personel ve müşterileri ile sürekli irtibat halinde olup, bilgi birikimlerini paylaşarak, toplum bilincinin gelişimine katkı sağlamalıdır..."

Tunçsiper vd. (2007) tarafından Balıkesir ilinde faaliyet gösteren banka yöneticilerinin Türk bankacılığındaki sorunlar hakkında yaptıkları araştırmada, banka yöneticilerinin ekonomik istikrarsızlığı, özkaynak yetersizliğini, sektörün aktifi ile pasifini, alacak ve borç vadeleri arasında uyumsuzluk olmasını, az sayıda büyük bankanın varlığını, mevduat ve kredilerin yetersizliğini ve teknolojideki hızlı gelişmeleri öncelikli sorunlar olarak tespit etmişlerdir.

Banka yöneticilerinin görüşlerine bir bütün olarak bakıldığında; bankacılık sisteminin özellikle siyasal ve güncel politik gelişmelerden, müşteri ilişkilerine kadar, küresel ekonomik dengelerin yarattığı değişkenlerin etkisi ile istikrarlı bir şekilde, yöneticiler açısından iş/özel yaşam dengesinin bozulduğu, gerilimli ve baskı düzeyi yüksek bir çalışma alanı olduğu görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Aslanoğlu, S. (2013). Banka ve Sigorta Muhasebesi, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Ataçoğlu, H. (2006). "Kredi Riski Takibi, Sorunlu Krediler ve Erken Uyarı Sistemleri, Basılmamış" Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Dinç, Y., Akay, H. & Karacan, S. (2013). Banka ve Sigorta Muhasebesi, Anadolu Üniversitesi Yayını No:2745, Eskişehir.
- Ertem, Ü. (2013), Bankacılık ve Kambiyo İşlemleri, Paradigma Kitabevi, Edirne.
- Güney, A. (2012), Banka İşlemleri, Beta Yayınları, İstanbul.
- Miles, B. M., & Huberman, A. M. (1984). Qualitative Data Analysis—A Source Book for New Method. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Parasız, İ. (1997). Para Banka ve Finansal Piyasalar, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Smith, J.A., & Eatough, V. (2007). Interpretative phenomenological analysis. In Coyle, A. and Lyons, E. (eds) Analysing Qualitative Data In Psychology: A Practical And Comparative Guide, London: Sage.
- Takan, M. ve Boyacıoğlu, M.A. (2011). Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntem, Nobel Akademik Yayıncılık, Yayın No: 2, Ankara.
- Tunay, K.B.; Uzun, M. & Yiğit, A. (1997). Türkiye’de Kamu Bankacılığı ve Sektör üzerindeki Etkileri, Ekonomik Araştırmalar Merkezi Yayınları No:7, Ankara.
- Tunçsiper, B.; Yılmaz, G. & İlban, M.O. (2007). Türk Bankacılığı Sorunları Üzerine Bir Araştırma: Balıkesir Örneği, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (17), 21.
- Yazıcı, M. (2011), Bankacılığa Giriş, Beta Yayınları, İstanbul.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2013). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

EKLER**EK: Araştırmada Kullanılan Görüşme Formu****Araştırma Sorusu**

Bankacılık Sektörünün Sorunlarına İlişkin Banka Yöneticilerinin Görüşleri Nelerdir?

Tarih ve Saat _____

Yer _____

Giriş

Merhaba, ben....., Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Öğretim Elemanıyım. Bankacılık sektörünün sorunlarına ilişkin araştırma yapıyorum ve sizin bu konudaki deneyimlerinizden yola çıkarak bankacılık sektörünü sorunlarını belirlemek istiyorum. Bu bağlamda; görüşleriniz tümü gizlidir. Bu bilgileri araştırmacı dışında herhangi birinin görmesi mümkün değildir. Ayrıca araştırma sonuçları yazılırken bireylerin isimlerini/kimliklerini belli eden herhangi bir bilgi ya da ima rapora yansıtılmayacaktır. Görüş bildirmek ya da bildirmemek tamamen sizin isteğinize bağlıdır.

Sorular

- 1) Yöneticiliğiniz sırasında, bankacılık sektörüne ilişkin yaşadığınız en önemli sorun/sorunlar nelerdir?
- 2) Yaşadığınız sorun/sorunları çözmede başarılı oldunuz mu? Nasıl?
- 3) Geçmişle karşılaştırıldığında günümüz bankacılığını nasıl değerlendirirsiniz?
- 4) Bankacılık sektöründeki yöneticilere neler önerirsiniz.

