

ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞLETME PERFORMANSINA ETKİSİ: BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Yrd. Doç. Dr. Sebahattin YILDIZ*

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, entelektüel sermayenin işletme performansına etkisinin olup olmadığına ilişkin yöneticilerin algılarını tespit etmektir. Araştırma, Türk bankacılık sektöründeki İMKB'ye kote 8 özel sermayeli mevduat bankasının 421 yöneticisi üzerinde anket yöntemiyle yapılmıştır. Araştırma sonucunda insan, yapısal ve müşteri sermayesi unsurlarından oluşan entelektüel sermayenin, bankaların hem subjektif (algılanan) hem de objektif (nicel) performansını olumlu yönde etkilediğinin düşünüldüğü gözlenmiştir. Entelektüel sermaye unsurlarının nicel performansına göre algılanan performans daha yüksek düzeyde etkilediği gözlenirken, özellikle müşteri ve yapısal sermayenin bankaların subjektif performansını daha olumlu düzeyde etkilediği, objektif performansı ise öncelikli olarak yapısal sermayenin etkilediği gözlenmiştir. Ayrıca yöneticilerin yaşı, yöneticilik tecrübesi, çalışma süresi ve pozisyon değişkenlerine göre entelektüel sermaye unsurlarının algılanışı anlamlı farklılık göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Entelektüel sermaye, işletme performansı, banka

THE EFFECT OF INTELLECTUAL CAPITAL ON BUSINESS PERFORMANCE: A RESEARCH IN BANKING SECTOR

ABSTRACT

Purpose of this study is to find out whether intellectual capital affects banks performance via perception of managers. The research is applied via questionnaire sent to 421 managers of 8 private capital deposit banks in Turkish banking sector that are quoted in IMKB. The result of this research shows that, intellectual capital including human, organizational and customer capital effects both subjective and objective performance in a positive way. Elements of intellectual capital effect subjective performance more than objective performance. While the customer and organizational capital specially effect subjective performance more positively, organizational capital effects first objective performance. Also, according to age, experience, length of employment and position of manager, intellectual capital elements indicate significant differences.

Keywords: Intellectual capital, business performance, bank

* Kafkas Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, e-posta: seyildiz@kafkas.edu.tr



1. GİRİŞ

Son yıllarda maddi olmayan varlıkların, günümüz şirketlerinin rekabet avantajı yaratmasında ön plana çıktıkları gözlenmektedir. Özellikle şirket değerini fiziksel ve finansal varlıkların değil maddi olmayan entelektüel varlıkların yansıttığı düşünüldüğünde, artık şişkin banka hesapları, bina ve arsalar yerine; insan, yapısal ve müşteri sermayesi unsurlarını içeren entelektüel sermaye, şirketlerin performansını arttıran en önemli varlık olmaktadır. Şirket performansını arttıran nadir, taklit edilemeyen ve ikamesinin zor olduğu bu entelektüel sermaye unsurlarının görünür hale getirilmesi, ölçülmesi ve raporlanması gerekmektedir. Bu araştırma bankacılık sektöründe entelektüel sermayenin bankaların performansına etkisini incelemiştir.

2. ENTELEKTÜEL SERMAYE

Sullivan (1999)'a göre entelektüel sermaye, değere dönüştürülebilir bilgidir ve dört temel bileşeni içerir. Bunlar: Pazar varlıkları, insan merkezli varlıklar, entelektüel mülkiyet varlıkları ve altyapı varlıklarıdır. Stewart (1997)'a göre daha yüksek değerde varlıklar üretmek için formalize edilen, yakalanan ve kaldıraç özelliği olan entelektüel materyaldir. Bontis ve diğerleri (2000)'ne göre bütün görünmeyen kaynakları insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi olarak sınıflandıran bir kavramdır. Entelektüel sermayenin ölçümü anlaşılır olması açısından iki başlıkta incelenmektedir. Birincisi entelektüel sermayeyi işletme bazında ölçen yöntemler iken ikincisi entelektüel sermayeyi unsurları bazında ölçen yöntemlerdir. Entelektüel sermayeyi bir bütün olarak işletme bazında (finansal), ölçen yöntemler arasında Piyasa Değeri Defter Değeri Oranı, Tobin'in Q Oranı ve Hesaplanmış Maddi Olmayan Değer yer almaktadır (Çıkrıkçı ve Daştan, 2002; Arıkboğa, 2003; Şamiloğlu ve Özçınar, 2003; Çetin, 2005). Entelektüel sermayeyi bir bütün olarak değil de unsurlarını dikkate alarak ölçen yöntemler de vardır. Bu yöntemler; Bontis'in Entelektüel Sermaye – Performans Modeli, Skandia Klavuzu, Teknoloji Simsarı yöntemi, Dengeli Puan Kartı yöntemi, Entelektüel Katma Değer Katsayısı, Maddi Olmayan Varlıklar Göstergesi, Entelektüel Sermaye Endeksi ve Bilgi Bilançosu gibi yöntemlerdir (Bontis, 1998; Stewart, 1997; Şamiloğlu, 2002; Arıkboğa, 2003; Çıkrıkçı ve Daştan, 2002; Barutçugil, 2002; Çetin, 2005; Seleim, Ashour ve Bontis, 2004).

3. İŞLETME PERFORMANSI

Performans kavramı belirli bir amacın, görevin veya fonksiyonun yürütülmesiyle ya da gerçekleştirilmesiyle ilişkilidir. Performans genel anlamda amaçlanmış ve planlanmış bir etkinlik sonucunda elde edileni nicel ya da nitel olarak belirleyen bir kavramdır (Akal, 1992, s.1). İşletmelerde performans ölçümü, yönetimin kontrol işlevinin en önemli bir parçasıdır. Kontrol işlevi, performans hedeflerini belirlemeyi, ölçmeyi, ölçülen hedefler ile ulaşılan performansı karşılaştırmayı, tespit edilen farklılıkların sebeplerini irdelleyerek ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır (Sipahi, 2005, s.23). İşletme performansının ölçümü işletmelere rekabet avantajı yaratmada hayati öneme sahiptir. Çünkü, ölçülemeyen kontrol edilemez ve kontrol edilemeyen de yönetilemez. İşletme performansı objektif ve subjektif olarak ölçülebilir. **Objektif değerler**, mutlak performans değerleri yani nicel veriler yoluyla, **subjektif değerler** ise rakiplere veya şirket beklentilerine göre performans hakkındaki algısal düşünceler sorularak ölçülmektedir (Dess ve Robinson, 1984; Venkatraman ve Ramanujam, 1986). Aynı performans kriterleri hem objektif hem de subjektif ölçülebilmektedir. Önemli olan kriterleri belirlemektir. Kriterleriniz nitel (itibar) veya nicel (karlılık) olabilir. Bu nitel veya nicel kriterler objektif veya subjektif ölçüm ile ölçülmektedir (Küçükkancabaş, Akyol ve Ataman, 2006, s.134). Objektif performans ölçümünde hem ROA gibi finansal (muhasibeye dayalı) kriterler, hem de PD / DD oranı gibi market kriterleri kullanılabilir (Lavie ve Miller, 2008).

4. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞLETME PERFORMANSINA ETKİSİ

Entellektüel sermayenin işletme performansına etkisini inceleyen çalışmalar (Bontis, 1998; Bontis, Keow ve Richardson, 2000; Bozbura, 2004; Eren ve Akpınar, 2004; Naktiyok, 2004; Seleim, Ashour ve Bontis, 2004; İraz ve Özgener, 2005; Cabrita ve Vaz, 2006; Chen ve diğerleri, 2005; Huang ve Hsueh, 2007; Şamiloğlu, 2006; Yörük ve Erdem, 2008) dikkate alındığında entelektüel sermaye unsurları olan insan sermayesinin, yapısal sermayenin ve müşteri sermayesinin işletme performansı üzerinde etkili olduğu gözlenmiştir.

Bontis (1998); “Entelektüel Sermaye: Ölçüm ve Model Geliştirmek İçin Bir Araştırma” isimli Kanada’daki çalışmasında entelektüel sermaye unsurları olan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi arasındaki ilişkilere bakmış ve bu unsurların işletme performansı üzerindeki etkilerini incelemiştir. Batı Ontario Üniversitesi’nin doktora öğrencilerinden Nick Bontis, insan sermayesini, yapısal sermayeyi ve müşteri sermayesini konu alan bir “pilot çalışma” olarak nitelendirdiği incelemesinde, en iyi yapısal sermayenin en az göze çarpan sermaye olduğuna ilişkin bulgular açıklamıştır. Bu çalışma hepsi de iş hayatında birkaç yıl bulunduktan sonra okula dönmüş olan 64 işletme yüksek lisansı adayına çalıştıkları şirketler hakkında yöneltilen sorulara dayanmaktadır. Soruların hedefi insan sermayesine, yapısal sermayeye ve müşteri sermayesine ilişkin değerlendirmeleri elde etmektir. Bunların öznel olduğu doğrudur, ama henüz geliştirilmiş nesnel bir ölçüm yoktur. İşletme yüksek lisansı adaylarından istenen şey, birden yediye (1-7) kadar olan bir cetvele göre değerlendirilmek üzere, “işgörenler zekidir”, “bireyler başkalarından öğrenmektedir”, “firma verimlidir”, “sistemler enformasyona kolay erişim sağlamaktadır”, “müşteriler sadıktır”, “firma pazar yönelimlidir”, gibi belirlemelere katılıp katılmadıklarını bildirmeleridir. Yapılan değerlendirmeler toplandıktan sonra sonuçlar; varlıklardan elde edilen getiri, satışlardaki artış ve buluşçuluk gibi şirketlerin performans ölçümleriyle ilişkilendirilerek kontrol edilmiştir. Bontis, araştırmasında entelektüel sermaye unsurlarının performans üzerindeki etkilerini farklı modellerle açıklamaya çalışmıştır. İnsan sermayesinin yapısal sermaye üzerinde, yapısal sermayenin müşteri sermayesi üzerinde, müşteri sermayesinin insan sermayesi üzerinde ve yapısal sermayenin işletme performansı üzerinde pozitif etkisi olduğu gözlenmiştir (Bontis, 1998; Stewart, 1997, s.156).

Bontis, Keow ve Richardson (2000); “Malezya’daki Sektörlerde Entelektüel Sermaye ve İşletme Performansı” isimli çalışmalarında hizmet sektörü ve hizmet dışı sektörlerde, entelektüel sermaye unsurları olan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi arasındaki ilişkilere bakmışlar ve bu unsurların işletme performansı üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Bontis (1997) tarafından geliştirilen 63 ifadeli ölçek (20 ifade insan sermayesi, 17 ifade müşteri sermayesi, 16 ifade yapısal sermaye ve 10 ifade işletme performansı) kullanılmıştır. Malezya’daki hizmet dışı sektörlerde çalışan 43 kişi ve hizmet sektöründe çalışan 64 kişi olmak üzere toplam 107 işletme yüksek lisans öğrencisine uygulanmıştır. Araştırmanın temel sonuçları ise şunlardır. İnsan sermayesi endüstri türü dikkate alınmaksızın önemlidir. İnsan sermayesi, hizmet sektörü ile karşılaştırıldığında hizmet dışı sektörlerde bir şirketin nasıl tasarlanması gerektiği üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. Müşteri sermayesinin sektörü dikkate almaksızın yapısal sermaye üzerinde önemli bir etkisi vardır. Yapısal sermayenin geliştirilmesi sektör ne olursa olsun, işletme performansı ile pozitif bir ilişkiye sahiptir (Bontis, Keow ve Richardson, 2000).

Bozbura (2004) ise, Türkiye’de Entelektüel Sermayenin Ölçümü ve Uygulaması” isimli çalışmasında, Türkiye’de İstanbul Menkul Kıymetler Borsası’nda (İMKB) işlem gören işletmelerin entelektüel sermayeleri ile pazar/defter değeri oranı arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmıştır. İMKB’de işlem gören 280 firmanın üst düzey yöneticilerine web sitesi ve mektup yoluyla anket gönderilmiştir. Geri dönen anketlerin 51’i analizde kullanılmıştır. Entelektüel sermayenin 3 bileşeni toplam 21 soru ile yöneticilere anket çalışması uygulayarak ölçülmüştür. İnsan sermayesi için 9 soru (çalışanların liderlik becerileri, eğitimin önemi, çalışanların risk almalarının desteklenmesi gibi), örgütsel sermaye için 5 soru (organizasyonun yaratıcılığı desteklemesi, enformasyon sisteminin etkinliği gibi), müşteri sermayesi



için 7 soru (müşteri memnuniyeti, müşteri odaklı olmak, müşterilerle uzun ilişki gibi) yaratılmıştır. İşletme performansını ölçmede kullanılan Pazar/defter değeri için ise İMKB seans sonu verileri kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, insan sermayesi ve müşteri sermayesi ile işletmelerin pazar değerleri arasında pozitif ve güçlü bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Ayrıca, işletmenin örgütsel sermayesi ile insan ve müşteri sermayesi arasında pozitif yönde, güçlü bir ilişki gözlenmiştir (Bozbura, 2004).

Eren ve Akpınar (2004) ise; “Yapısal Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması” isimli çalışmalarını İMKB Ulusal Sınai Endeksinde yer alan 65 işletmede (kimya, gıda, tekstil, metal eşya gibi) yapmışlardır. Entelektüel sermayenin yapısal sermaye bileşeni bu çalışmada 3 boyutta ölçülmüştür. Güçlü kültür ve amaç birliği (9 soru ile), Patent ve marka (5 soru ile), Bilgi işlem altyapısı (4 soru ile), İşletme performansı (6 soru ile) değişkenleri ile ilgili toplam 24 soru literatürden oluşturularak anket çalışması yapılmıştır. Yapısal sermayenin ve onun alt bileşenlerinin işletme performansı üzerindeki etkilerine yönelik hipotezler test edilmiş ve araştırma sonucunda 3 hipotez de kabul edilmiştir (Eren ve Akpınar, 2004).

Naktiyok (2004); “Entelektüel Sermaye: Yöneticilerin Entelektüel Sermaye Göstergelerinin Faydasına İlişkin Algıları” isimli çalışmasında yöneticilerin entelektüel sermaye göstergelerinin faydasına ilişkin algı düzeyleri ortaya koyulmuştur. Bu çalışmada entelektüel sermaye, literatürdeki entelektüel sermayenin göstergeleri ile ilgili çalışmalardan yararlanılarak oluşturulmuş 36 ifadeyle ölçülmüştür. 5’li Likert ölçeği kullanılarak yapılan bu çalışmada beşeri sermaye 12 ifadeyle (mesleki deneyim, işgören tatmini, yapılan yenilik, eğitim gideri gibi), yapısal sermaye 13 ifadeyle (alınan patent, yazılım lisansları, bilgi sistemi kullanımı, Ar-Ge, idari gider oranı, süreçlerin yeniliğe desteği gibi), müşteri sermayesi 11 ifadeyle (üretim hacminde artış, müşteri tatmini, müşteri şikayeti, pazar payı gibi) ölçülmüştür. Bu çalışmada performans yöneticilerin algıları yoluyla (subjektif) ölçülmüştür. Bontis ve arkadaşları tarafından hazırlanan performansla entelektüel sermaye arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olarak yapılan araştırmadaki anket formundan yararlanılmıştır. Performansa yönelik ifadeler, endüstri liderliği, işletmenin gelecekteki konumu, kar, kar artışı, satışlarda artış, varlık getirisi, satış getirisi, rakiplere verilen tepki, yeni ürün ortaya çıkarma başarısı ve bütün olarak işletme performansı olmak üzere 10 maddeden oluşmaktadır. Küçük ve Orta Büyüklükteki 114 işletmede faaliyet gösteren 387 yönetici üzerinde, anket yöntemine dayalı olarak yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgular, yöneticilerin müşteri ve beşeri sermaye göstergelerini, yapısal sermaye göstergelerinden daha yararlı olarak algıladıklarını ortaya koymuştur. Yöneticiler tarafından en fazla yararlı bulunan beş gösterge; mal veya hizmet hacminde artış, müşteri tatmini, deneyim, liderlik becerisi ve işgören tatminidir (Naktiyok, 2004).

İraz ve Özgener (2005) ise; “Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde Entelektüel Sermaye ve Performans Arasındaki İlişki: Konya’da Bir Örnek Olay” isimli çalışmasında, entelektüel sermaye ve onun işletme performansına etkisiyle ilgili bir model geliştirmişlerdir. Araştırmada Bontis (1998)’in geliştirdiği ölçek kullanılmıştır. Konya’da imalat sektöründeki KOBİ’lerin her kademedeki yer alan toplam 101 yöneticiye anket çalışması yapılmıştır. Araştırma sonucunda, insan sermayesi ve yapısal sermayenin işletme performans üzerinde önemli etkisi olduğu, fakat müşteri sermayesinin performans üzerinde etkisi olmadığı belirtilmiştir (İraz ve Özgener, 2005).

Chen, Cheng ve Hwang (2005) ise, “Entelektüel Sermaye İle Firmanın Piyasa Değeri ve Finansal Performansı Arasındaki İlişki Üzerine Deneysel Bir Araştırma” isimli çalışmalarını Taiwan’daki şirketler üzerinde yapmışlardır. Araştırmada “entelektüel sermayesi yüksek olan şirketler daha yüksek piyasa değeri defter değeri oranına sahip olma eğilimindedir” şeklindeki hipotez test edilmiştir. Entelektüel sermayenin ölçülmesinde Pulic’in Entelektüel Katma Değer Katsayısı yöntemi kullanılmıştır. Araştırma sonunda firmanın entelektüel sermayesinin firmanın piyasa değeri ve finansal performansı üzerinde olumlu etkisi olduğu ve gelecek finansal performansı için bir gösterge olabileceği hipotezlerle desteklenmiştir. Yeni ekonomi şirketleri için sürdürülebilir bir rekabet avantajı inşa etmek ve şirkete değer yaratmada entelektüel sermayenin rolü üzerine vurgu yapılmıştır (Chen, Cheng ve Hwang, 2005).

Cabrita ve Vaz (2006) ise; “Entellektüel sermaye ve Değer yaratma: Portekiz Banka Sektöründe Çalışma” adlı makalelerinde Bontis’in (1998) geliştirdiği 63 ifadelik ankete 8 müşteri sermayesi ifadesi ekleyerek 71 ifade ile Portekiz Bankalar Birliğine üye 53 bankada araştırmalarını yapmışlardır. Anketteki ifadeler bankacılık sektörüne özgün olarak değiştirilmiştir. Örneğin şirket yerine banka ifadesi kullanılmıştır. Üst kademelerde yönetici konumundaki 253 kişiye e-mail, mektup ve telefonla ulaşılmış ve anketin cevapları alınabilmiştir. Araştırmada insan, yapısal, müşteri sermayesi ile performans arasındaki ilişkilere bakılmış ve daha sonra bu unsurların işletme performansı üzerindeki etkisi üzerindeki hipotezler test edilmiş ve kabul edilmiştir. Araştırmada banka performansı, Bontis (2008) ölçeğindeki gibi algısal olarak 10 ifadeyle ölçülmüştür (Cabrita ve Vaz, 2006).

Şamiloğlu (2006)’nun “Entelektüel Sermaye: İMKB’de Hisse Senetleri İşlem Gören Bankalar Üzerine Bir Uygulama” isimli çalışmasında, İMKB’de hisse senetleri işlem gören ve sayıları 12 olan Türk bankalarının 1998-2001 yılları arasındaki VAIC (Katma Değer Entelektüel Katsayısı) ve PD / ÖDD (Piyasa Değeri / Özkaynaklar Defter Değeri) arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma verileri İMKB’den ve bankaların mali tablolarından elde edilmiştir. Araştırma sonucunda VAIC’nin parametreleri olan insan sermayesinin etkinliği, yapısal sermayenin etkinliği ve maddi sermayenin etkinliği ile PD / ÖDD arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır (Şamiloğlu, 2006).

Huang ve Hsueh (2007) ise; “Mühendislik Danışmanlık Sektöründe Entelektüel Sermaye ve İşletme Performansı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma” isimli çalışmalarında insan, yapısal ve müşteri sermayesinin ve bunların alt boyutlarının birbirleriyle ilişkileri ve işletme performansı üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Taiwan’daki 101 Mühendislik Danışmanlık Firmasından elde edilen anket verileri kullanılarak analizler yapılmıştır. Bu çalışmada insan sermayesi 14 soru ile ölçülmüştür. İnsan sermayesinin alt bileşenleri olarak çalışan yetenekleri (6 soru ile), çalışanlar arasında bilgi paylaşımı (6 soru ile), çalışan eğitim ve öğrenimi (2 soru ile) ölçülmüştür. Yapısal sermayenin alt bileşenleri olarak tüm işletme süreçleri (5 soru ile), örgütsel tasarım (2 soru ile), bilgi sistem alt yapısı (4 soru ile) ölçülmüştür. İlişkisel sermayenin alt bileşenleri müşterilerle işbirliği (5 soru ile), partnerlerle olan ilişkiler (3 soru ile), müşterilerle iyi ilişkileri arttırmak (3 soru ile) ölçülmüştür. İşletme performansının alt bileşenleri ise finansal performans göstergeleri (4 soru ile), finansal olmayan performans göstergeleri (4 soru ile) ölçülmüştür. Sektörde entelektüel sermaye unsurlarının önemi, ortalama skorlara bakıldığında yapısal, müşteri ve insan sermayesi şeklinde sıralanmıştır. Araştırma sonucunda insan sermayesi daha düşük bir performansa sahipken yapısal ve müşteri sermayesinin daha iyi bir performans gösterdiği ortaya çıkmıştır (Huang ve Hsueh, 2007).

Bramhadkar, Erickson ve Applebee (2007) ise; “Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Performans: İlaç Sektöründe Deneysel Bir Araştırma” isimli çalışmalarında, bir bütün olarak entelektüel sermayenin (finansal olmayan varlıklarının yüksek seviyede olmasının) yüksek ROA (aktif getirisi), yüksek ROE (özsermaye getirisi), yüksek ROI (yatırım getirisi) ve düşük beta (piyasa değişkenliğine kıyasla hisse fiyatlarda daha az değişkenlik, yani düşük sistematik risk) ile sonuçlanacağı önermelerini incelemişlerdir. Farklı sektörlerdeki firmaların, insan, yapısal ve müşteri sermayesi ihtiyaçlarının farklı olması nedeniyle karşılaştırılmasının zor olduğu belirtilmiş ve tek bir sektör seçilmiştir. İlaç sektöründeki 139 firmadan 1 yıllık finansal veri toplanmıştır. Araştırmada entelektüel sermaye bir bütün olarak (piyasa değeri defter değeri farkı ve piyasa değeri defter değeri oranı olarak) düşünülmüştür. Araştırma sonucunda yukarıdaki önermeler doğrulanmıştır (Bramhadkar, Erickson ve Applebee, 2007).

Yörük ve Erdem (2008) ise; “Entelektüel Sermaye ve Unsurlarının İMKB’de İşlem Gören Otomotiv Sektörü Firmalarının Finansal Performansına Etkisi” isimli çalışmalarını 12 otomotiv firması üzerinde yapmışlardır. Araştırmada entelektüel sermaye Ante Pulic’in Entelektüel Katma Değer Katsayısı Yöntemi (VAIC) ile ölçülmüştür. Şirketlerin muhasebe kayıtlarındaki gerçek değerleri kullanılmış ve veriler 30.09.2003 tarihli finansal tablolardan elde edilmiştir. Araştırmaya katılan firmaların kaynaklarını oluşturan temel bileşenlerden kaynaklanan katma değer etkinliği ile işletme performansını değerlendirmede kullanılan temel ölçütler olan karlılık, verimlilik, piyasa değeri ve



endeksi aşan getiriler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırma sonucunda, Türkiye’de faaliyet gösteren otomotiv firmalarının performansına etki eden öncelikli göstergelerin hala finansal göstergeler olduğu gözlenmiştir (Yörük ve Erdem, 2008).

5. ARAŞTIRMA

5.1. Araştırmanın Tasarımı

Araştırmanın amacı, entelektüel sermayenin işletme performansına olan etkilerini incelemektir. Türk Bankacılık Sektöründeki bankaların entelektüel sermaye unsurlarının (insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi), bankaların temel performans göstergeleri (subjektif performans ve objektif performans) üzerindeki etkilerini ampirik bir çalışmayla ortaya koymak amaçlanmıştır. *Araştırmanın önemi*, entelektüel sermayenin *bir sektöre* yönelik ölçümünün sağlanması ve bankacılık sektörüne özgü yapılacak araştırma ve çalışmalara yol göstermesidir. *Araştırmanın kapsamını* IMKB’ye kote olan 8 özel sermayeli mevduat bankası oluşturmaktadır.

Araştırmanın yöntemi, anket yöntemidir. 44 sorudan oluşan ve 5’li Likert ölçeğine göre oluşturulmuş anket, 421 banka yöneticisine yapılmıştır. Araştırmada kullanılan anket literatürdeki araştırmalar (Huang ve Hsueh 2007, Bontis, 1998, 2000; Stewart, 1997; Roos ve diğerleri, 1998; Sullivan, 1998; Bukh, 2001; Guthrie, 2001; Naktiyok, 2004; Wang ve Chang, 2005) dikkate alınarak oluşturulmuştur. Entelektüel sermaye anketi 39 sorudan oluşmaktadır ve entelektüel sermaye yöneticilerin algıları yoluyla ölçülmüştür. İşletme performansı ise hem objektif hem de subjektif olarak ölçülmüştür. Subjektif performans, 5 sorudan oluşmaktadır (Bontis, 1998; Naktiyok, 2004; Bozbura, 2004) ve yöneticilerin algıları yoluyla ölçülmüştür. Objektif performans ise 4 sorudan (Ghosh ve Wu, 2007; Bramhadkar, Erickson ve Applebee, 2007) oluşmaktadır ve Bankalar Birliğinin ve bankaların internet sitesinden elde edilen ikincil veriler kullanılarak ölçülmüştür. Araştırma anketi EK olarak verilmiştir.

Araştırmanın örnekleme yöntemi ise tesadüfi olmayan yöntemlerden olan kota örneklemedir. Bankacılık sektörünü temsil etme özelliğinin yüksek olabileceği (çalışan sayısı, şube sayısı dolayısıyla) düşünülerek, özel sermayeli mevduat bankaları bu araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. İMKB’ye kote 8 özel sermayeli mevduat bankasının çalışan sayıları 80060 olduğu için Sekeran (1992)’ye göre örnek büyüklüğünün %5 anlamlılık seviyesine göre en az 384 olması gerekmektedir (Sekaran, 1992, s.253; Altunışık ve diğerleri, 2004, s.125). Araştırmada 421 yöneticiye anket çalışması yapılmıştır, dolayısıyla ulaşılan örneğin evreni temsil edebileceği söylenebilir. Araştırmanın evren ve örnekleme Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

BANKALAR	EVREN	ÖRNEKLEM	DÖNEN ANKETLER
1. İŞ BANKASI	20027 (%25)	96 (%25)	97
2. AKBANK	14869 (%19)	73 (%19)	77
3. YAPIKREDİ	14774 (%19)	73 (%19)	83
4. GARANTİ	16494 (%22)	84 (%22)	87
5. TEB	6018 (%8)	31 (%8)	36
6. ŞEKERBANK	3838 (%5)	19 (%5)	20
7. TEKSTİLBANK	1041 (%1)	4 (%1)	10
8. ALTERNATİFBANK	999 (%1)	4 (%1)	11
TOPLAM	80060 (%100)	384 (%100)	421

Araştırmanın türü ise, neden sonuç ilişkisine dayalı açıklayıcı bir araştırmadır. *Araştırmanın kısıtlarına* bakıldığında, sadece bankacılık sektörüne özgü olması sektörel bir kısıt iken verilerin geliş süresi diğer bir kısıttır. Zaman ve parasal kısıt nedeniyle analizlerde kullanılacak veriler 2009 yılında 3 aylık dönemde (Nisan-Mayıs-Haziran) toplanmıştır.

Araştırmanın hipotezleri ise aşağıda belirtilmiştir.

H1: Entelektüel sermayenin unsurları subjektif performansı etkiler.

H11: İnsan Sermayesi subjektif performansı etkiler.

H12: Yapısal Sermaye subjektif performansı etkiler.

H13: Müşteri Sermayesi subjektif performansı etkiler.

H2: Entelektüel sermayenin unsurları objektif performansı etkiler

H21: İnsan Sermayesi objektif performansı etkiler.

H22: Yapısal Sermaye objektif performansı etkiler.

H23: Müşteri Sermayesi objektif performansı etkiler.

5.2. Araştırmanın Geçerlilik ve Güvenilirliği

5.2.1. Geçerlilik

Araştırmanın geçerliliğini test etmek için yüzsel (uzman görüşü alınmıştır) ve yapı geçerliliği (faktör analizi) yapılmıştır. Öncelikle entelektüel sermaye ve işletme performansı ölçeklerinin KMO ve Bartlett's değerleri incelendiğinde ölçeklerin faktör analizine uygunluğu tespit edilmiştir. Değişkenleri oluşturan soruların faktörler arasında nasıl dağıldığını belirlemek için varimax rotasyonlu keşifsel faktör analizi yapılmıştır. Entelektüel sermaye ölçeği için KMO testi %94 ve Bartlett testi anlamlıdır (sig = ,000). Entelektüel sermaye için yapılan faktör analizi sonucuna göre açıklanan toplam varyans 57,00 olup 3 faktöre yüklenmiştir. Bunlar sırasıyla insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermayesi olarak aşağıdaki Tablo 2'de gösterilmiştir.



Tablo 2. Entelektüel Sermaye İçin Faktör Analizi Sonuçları

SORULAR	FAKTÖRLER		
	İNSAN SERMAYESİ	MÜŞTERİ SERMAYESİ	YAPISAL SERMAYE
İS8	,760		
İS5	,717		
İS9	,704		
İS6	,683		
İS4	,674		
İS7	,666		
İS3	,644		
İS12	,593		
MS3		,761	
MS5		,760	
MS2		,708	
MS7		,674	
MS6		,638	
MS1		,622	
MS4		,556	
YS4			,760
YS11			,693
YS3			,690
YS7			,599
YS2			,592
YS5			,590
YS10			,568
Açıklanan Varyans	21,98	17,88	17,14

Rotasyon Yöntemi: Varimax; Açıklanan Toplam Varyans: % 57,00

İşletme performansı için KMO testi %79 ve Bartlett testi anlamlıdır (sig = ,000). İşletme performansı göstergeleri için yapılan faktör analizi sonucuna göre açıklanan toplam varyans 70,06 olup 2 faktöre yüklenmiştir. Bu faktörler subjektif (algılan) performans ve objektif (nicel) performans olarak adlandırılmış ve aşağıdaki Tablo 3'de gösterilmiştir. Faktör analizi neticesinde objektif performans değişkenlerinden birisi olan OP2 (ROE) güvenilirliği düşürdüğü için atılmıştır.

Tablo 3. İşletme Performansı İçin Faktör Analizi Sonuçları

SORULAR	FAKTÖRLER	
	SUBJEKTİF (ALGILANAN) PERFORMANS	OBJEKTİF (FİNANSAL) PERFORMANS
SP3	,869	
SP4	,816	
SP2	,805	
SP5	,772	
SP1	,733	
OP4 (PD/DD)		,928
OP3 (ROA)		,822
OP1 (MEVP)		,688
Açıklanan Varyans	42,64	27,42

Rotasyon Yöntemi: Varimax; Açıklanan Toplam Varyans: % 70,06

5.2.2. Güvenilirlik

Faktör analizi sonucunda özdeğeri (eigenvalue) 1'den büyük olan faktörlerde gruplanan sorular, alınan cevaplara göre birleştirilerek güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Böylece her bir değişken içerisindeki sorular arasındaki ortalama ilişkiyi değerlendirip ölçeğin içsel tutarlılığı test edilmiştir. Tablo 4 incelendiğinde faktörlere ilişkin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayıları hesaplaması sonucunda nicel performans dışında bütün faktörlerin güvenilirliklerinin literatürde kabul gören %70'in üzerinde olduğu ortaya çıkartılmıştır. Ancak sosyal bilimlerde %50 değeri de makul görülebilmektedir (Nunnally, 1978; Altunışık ve diğerleri, 2004, s.115; Saruhan ve Özdemirci, 2005, s.118). İnsan sermayesi, müşteri sermayesi, yapısal sermaye ve algılanan performans faktörlerinin güvenilirlikleri %80'lerin üzerinde iken nicel performans faktörünün güvenilirliği %62,3'dür. Görüldüğü gibi ölçekler içerik ve yapı açısından Türk Bankacılık sektöründe seçilen örneklem üzerinde geçerli ve güvenilirlerdir.

Tablo 4. Güvenilirlik

Boyutlar	Cronbach's α	Ortalama	Standart Sapma
<i>Bağımsız Değişkenler:</i> Entelektüel Sermayenin Boyutları			
İnsan Sermayesi	88,6	3,98	,59
Müşteri Sermayesi	87,2	4,33	,53
Yapısal Sermaye	82,7	4,26	,60
<i>Bağımlı Değişkenler:</i> İşletme Performansı Boyutları			
Subjektif Performans	86,2	4,36	,67
Objektif Performans	62,3	,67	,15



Tablo 4’de ayrıca değişkenlerin ortalama ve standart sapmaları gösterilmektedir. Bağımsız değişkenlerden müşteri sermayesi en çok önem verilen entelektüel sermaye unsuru iken yapısal sermaye müşteri sermayesinden biraz düşük olmakla birlikte en çok önem verilen ikinci entelektüel sermaye unsurudur ve ortalamaları 4’ün üzerindedir. İnsan sermayesi ise entelektüel sermaye unsurları içerisinde en az önem verilen ve 4’ün altında bir skor alan değişkendir. Bağımlı değişkenlerden algılanan performans değişkeni ise önemli bir skora sahipken, ikincil veriler kullanılarak ölçülen nicel performans ise 0,67 skoruna sahiptir.

5.3. Araştırmanın Bulguları

5.3.1. Demografik Bilgilerle İlgili Bulgular

Araştırmaya katılan üst düzey 421 yöneticiyle ilgili bilgiler Tablo 5’de gösterilmiştir.

Tablo 5. Demografik Bilgiler

	N= 421	%
Cinsiyet		
Erkek	161	38,2
Kadın	260	61,8
Yaş		
25 ve altı	37	8,8
26-30 arası	196	46,6
31-35 arası	115	27,3
36 ve üzeri	73	17,3
Bölüm		
Şube Müdürü	40	9,5
Kurumsal Yönetici	133	31,6
Bireysel Yönetici	180	42,8
Diğer	68	16,2
Tecrübe		
1 yıldan az	63	15,0
1-5 yıl	242	57,5
6-10 yıl	65	15,4
11 yıldan fazla	51	12,1
Eğitim		
Lise	34	8,1
Üniversite	355	84,3
Lisansüstü	32	7,6

5.3.2. Değişkenlerin Betimleyici İstatistikleri İle İlgili Bulgular

Entelektüel sermaye ve subjektif (algısal) performans kriterlerine özgü betimleyici istatistikler olan frekans, ortalama, standart sapma ve medyan değeri aşağıdaki Tablo’da gösterilmektedir.

Tablo 6. Betimleyici İstatistikler (%)

Ölçek ve Sorular	1	2	3	4	5	Ortalama	Standart sapma	Medyan
İS1	6	7	16	141	251	<u>4,48</u>	0,77	5,00
İS2	2	7	42	182	188	<u>4,30</u>	0,75	4,00
İS3	3	12	57	233	116	4,06	0,77	4,00
İS4	2	24	98	203	94	3,86	0,84	4,00
İS5	0	16	111	216	78	<u>3,85</u>	0,76	4,00
İS6	2	12	51	206	150	4,16	0,78	4,00
İS7	1	16	84	216	104	3,96	0,79	4,00
İS8	4	11	76	198	132	4,05	0,83	4,00

Tablo 6. Betimleyici İstatistikler (%) (Devamı)

İS9	4	20	102	197	98	3,87	0,86	4,00
İS10	12	25	31	173	180	4,15	0,99	4,00
İS11	12	34	137	175	63	<u>3,58</u>	0,94	4,00
İS12	0	12	61	42	106	4,05	0,71	4,00
YS1	4	4	17	145	251	<u>4,51</u>	0,71	5,00
YS2	1	11	53	189	167	4,21	0,78	4,00
YS3	2	7	25	155	232	4,44	0,72	5,00
YS4	0	4	28	151	238	<u>4,48</u>	0,66	5,00
YS5	2	17	75	204	123	4,02	0,82	4,00
YS6	6	8	77	205	125	4,03	0,83	4,00
YS7	5	14	59	182	161	4,14	0,86	4,00
YS8	5	17	79	196	124	<u>3,99</u>	0,87	4,00
YS9	1	7	47	168	198	4,32	0,75	4,00
YS10	10	23	64	122	202	4,15	1,02	4,00
YS11	3	14	24	177	203	4,34	0,79	4,00
YS12	2	23	107	201	88	<u>3,83</u>	0,84	4,00
MS1	1	6	26	210	178	4,33	0,68	4,00
MS2	1	6	34	194	186	4,33	0,70	4,00
MS3	2	2	16	188	213	4,44	0,64	5,00
MS4	1	7	33	138	242	4,46	0,73	5,00
MS5	2	11	78	196	134	4,07	0,80	4,00
MS6	0	7	24	192	198	4,38	0,67	4,00
MS7	0	5	37	206	173	4,30	0,68	4,00
MS8	0	6	18	118	279	<u>4,59</u>	0,64	5,00
MS9	7	22	59	186	147	<u>4,05</u>	0,92	4,00
MS10	3	8	39	170	201	4,33	0,78	4,00
MS11	2	2	26	154	237	4,48	0,68	5,00
MS12	0	2	9	146	264	<u>4,60</u>	0,56	5,00
MS13	4	18	141	188	70	<u>3,72</u>	0,82	4,00
MS14	0	4	41	191	185	4,32	0,67	4,00
MS15	2	7	43	131	238	4,42	0,78	5,00
SP1	8	31	66	131	185	<u>4,08</u>	1,03	4,00
SP2	2	4	20	162	233	4,47	0,68	5,00
SP3	1	5	27	135	253	<u>4,51</u>	0,69	5,00
SP4	2	10	55	153	201	4,29	0,82	4,00
SP5	3	18	21	117	262	4,47	0,83	5,00



Buna göre insan sermayesinin en yüksek ortalamaya sahip değişkenleri İS1 (düzenli eğitim programları verilmesi) ve İS2 (yöneticilerin bilgisinin başka iş bulabilecek nitelikte olması) iken en düşük ortalamaya sahip olan değişkenleri İS11 (inisiyatif kullanması beklenmesi) ve İS5 (çalışanların zeki ve yaratıcı olması)'dir. Yapısal sermayenin en yüksek ortalamaya sahip değişkenleri YS1 (iş süreçlerinin tanımlanmış olması) ve YS4 (ürün ve hizmetlerin sürekli yenilenmesi) iken en düşük ortalamaya sahip olan değişkenleri YS12 (çapraz satışların istenen düzeyde olması) ve YS8 (katılımcı yönetim anlayışının olması)'dir. Müşteri sermayesinin en yüksek ortalamaya sahip değişkenleri MS12 (şikayetlerin ilgili birime ulaştırılması) ve MS8 (ürünlerinin marka olması) iken en düşük ortalamaya sahip olan değişkenleri MS13 (müşteri şikayetleri düşüktür) ve MS9 (müşterilerin memnuniyeti yüksektir)'dur. Subjektif performansın en yüksek ortalamaya sahip değişkeni SP3 (yüksek itibarda olması) iken en düşük ortalamaya sahip olan değişken SP1 (sektörde bir numara olması)'dir.

5.3.3. Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi Bulguları

Değişkenler arasında bire bir anlamlı ilişki olup olmadığını incelemek ve bu ilişkilerin büyüklüğünü tespit etmek için yapılan korelasyon analizi sonuçları aşağıdaki Tablo 7'de gösterilmektedir. Buna göre tüm değişkenler arasında birebir anlamlı ilişkiler vardır. Korelasyon katsayıları (r) dikkate alındığında, özellikle müşteri sermayesi ve subjektif (algılanan) performans değişkenleri arasındaki ilişki en yüksek düzeyde (,716) iken, insan sermayesi ve objektif (nicel) performans değişkenleri arasındaki ilişki en zayıf düzeydedir (,188). Entelektüel sermaye unsurları arasındaki ilişkiler ise orta düzeyde (,619; ,674; ,650) iken işletme performans değişkenleri arasındaki ilişki zayıf düzeydedir (,331). Korelasyon analizi sonucuna göre nicel performans değişkeninin diğer değişkenlerle arasındaki ilişkileri ise zayıf düzeydedir. Bağımsız değişkenler arası korelasyon katsayıları 0,7'den küçük olduğundan çoklu bağlantının olmadığına karar verilebilir (Sipahi, Yurtkoru ve Çinko, 2008, s.167).

Tablo 7. Değişkenler Arası İlişkiler

	İS	MS	YS	SP	OP
İnsan Sermayesi	1.00				
Müşteri Sermayesi	,619**	1.00			
Yapısal Sermayesi	,674**	,650**	1.00		
Subjektif Performans	,549**	,716**	,691**	1.00	
Objektif Performans	,188*	,194**	,238**	,331**	1.00

** P<0.01, * P<0.05

Tablo 7'de görüldüğü gibi 0,01 anlamlılık seviyesinde subjektif performans ve objektif performans değişkenleri arasında gözlenen anlamlı ilişki literatürle paralellik göstermektedir (Venkatraman ve Ramanujam,1986; Dess ve Robinson,1984) ve bu bulgu objektif verilere ulaşılamaması durumunda, performansın subjektif olarak ölçülebileceği anlamına gelebilir.

5.3.4. Regresyon Analizi Bulguları

Bu kısımda, entelektüel sermaye boyutlarının (insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye), firma performansı göstergelerine (subjektif performans ve objektif performans) etkileri regresyon analizleri ile test edilmiştir.

5.3.4.1. Entelektüel Sermaye Boyutlarının Subjektif Performansa Etkileri

Entelektüel sermaye boyutlarının subjektif (algılanan) performans üzerindeki etkisini göstermek üzere yapılan regresyon analizi neticesinde, modelin istatistiksel olarak %5 anlamlılık seviyesinde anlamlı olduğu aşağıdaki Tablo 8’de görülmektedir (R Kare: %60,1, F: 209,481; p: ,000). R Kare değerine göre bağımlı değişken olan subjektif performansın %60,1’i modele dahil ettiğimiz değişkenlerce açıklanmaktadır. F değeri, modelin bir bütün olarak anlamlı olduğunu göstermektedir (p:000). Modelde çoklu bağlantı sorunu olmadığı (colinearity diagnostics) yani bağımsız değişkenler arasında doğrusal bir ilişki olmadığı gözlenmiştir. VIF değerlerinin 10’dan küçük olması, özdeğerin 100-1000 arasında olması, koşul endeksinin 30’dan az olması ve değişkenler arası varyans oranlarının 0,90’dan az olması nedeniyle çoklu bağlantı olmadığına karar verilmiştir (Sipahi, Yurtkoru ve Çinko, 2008, s.170-171).

Tablo 8. Entellektüel Sermaye Boyutlarının Subjektif Performansa Etkileri

<i>Bağımsız Değişkenler:</i> Entelektüel Sermayenin Boyutları	<i>Bağımlı Değişken:</i> Subjektif Performans		
	<i>Standardize Edilmemiş Beta Katsayıları</i>	<i>t değeri</i>	<i>P Değeri</i>
Sabit	,038	,216	,041
İnsan Sermayesi	,114	1,018	,045
Müşteri Sermayesi	,576	10,757	,000
Yapısal Sermaye	,431	8,551	,000

RSquare: %60,1 F: 209,481; p: ,000

Bu sonuçlara göre regresyon denklemi şu şekilde oluşmaktadır.

$$SP = 0,038 + 0,114 \text{ İS} + 0,576 \text{ MS} + 0,431 \text{ YS}$$

Tablo sonuçlarına göre H1 alt hipotezleri kabul edilmiştir ve insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin subjektif performans üzerinde olumlu etkisinin olduğu ortaya çıkmaktadır. Entelektüel sermaye değişkenlerinden en yüksek ortalamaya sahip müşteri sermayesinin subjektif performans üzerindeki etkisi en olumlu yönde iken, en düşük ortalamaya sahip insan sermayesinin ise subjektif performans üzerindeki etkisi en düşük düzeydedir. Yapısal sermayenin ise subjektif performans üzerindeki etkisi müşteri sermayesinden düşük olmakla birlikte yüksek düzeydedir. Bu tabloya göre subjektif performansını iyileştirmenin arkasında öncelikli olarak yapısal ve müşteri sermayesini iyileştirmek yatmaktadır.

5.3.4.2. Entelektüel Sermaye Boyutlarının Objektif Performansa Etkileri

Entellektüel sermaye boyutlarının objektif (nicel) performans üzerindeki etkisini göstermek üzere yapılan regresyon analizi neticesinde, modelin istatistiksel olarak %5 anlamlılık seviyesinde anlamlı olduğu aşağıdaki Tablo 9’da görülmektedir (R Kare: %7,4, F: 11,079; p: 0,000). R Kare değerine göre bağımlı değişken olan objektif performansın %7,4’ü modele dahil ettiğimiz değişkenlerce açıklanmaktadır. F değeri, modelin bir bütün olarak anlamlı olduğunu göstermektedir (p: 0,000). Çoklu bağlantı ve eşvaryanslılık sorunu gözlenmediğinden modelin objektif performansını açıklamakta kullanılması istatistiksel olarak anlamlıdır (Sipahi, Yurtkoru ve Çinko, 2008, s.170-171).

Tablo 9. Entellektüel Sermaye Boyutlarının Objektif Performansa Etkileri

Bağımsız Değişkenler: Entellektüel Sermayenin Boyutları	Bağımlı Değişken: Objektif Performans		
	Standardize Edilmemiş Beta Katsayıları	t değeri	P Değeri
Sabit	,405	6,755	,000
İnsan Sermayesi	,034	2,567	,011
Müşteri Sermayesi	,043	1,881	,041
Yapısal Sermaye	,067	3,935	,000

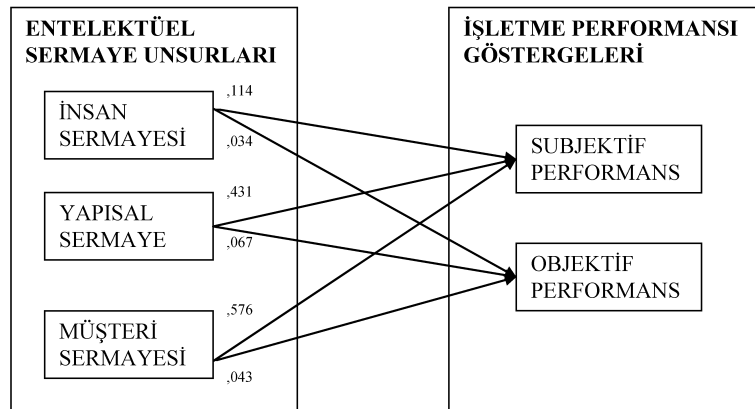
RSquare: %7,4 F: 11,079; p: ,000

Regresyon denklemi şu şekilde oluşmaktadır.

$$OP = 0,405 + 0,034 İS + 0,043 MS + 0,067 YS$$

Tablo sonuçlarına göre H2 alt hipotezleri kabul edilmiştir ve insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin objektif performans üzerinde olumlu etkisinin olduğu ortaya çıkmaktadır. Entellektüel sermaye değişkenlerinden en düşük ortalamaya sahip insan sermayesinin objektif performans üzerindeki etkisi en düşük iken, en yüksek ortalamaya sahip müşteri sermayesinin ise objektif performans üzerindeki etkisi insan sermayesine göre biraz yüksek düzeydedir. Yapısal sermayenin ise objektif performans üzerindeki etkisi en yüksek düzeydedir. Bu tabloya göre objektif performansı iyileştirmenin arkasında öncelikli olarak yapısal sermayesini iyileştirmek yatmaktadır. Entellektüel sermaye unsurlarının, subjektif performansı etkileme düzeyleri, objektif performansı etkileme düzeylerine göre daha yüksek olduğu gözlenmiştir.

Entellektüel sermaye unsurlarının banka performansı üzerindeki etkileri ile ilgili bulgular genel olarak aşağıdaki Şekil 1'de gösterilmektedir. Buna göre, insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi, subjektif performansı ve objektif performansı anlamlı bir şekilde olumlu etkilemektedir. İnsan sermayesi subjektif performansı 0,114; objektif performansı ise 0,034 oranında etkilerken, yapısal sermayesi subjektif performansı 0,431; objektif performansı ise 0,067 oranında etkilemekte, müşteri sermayesi ise subjektif performansı 0,576; objektif performansı ise 0,043 oranında etkilemektedir.



Şekil 1. Araştırmada Oluşan Model

5.3.5. Yöneticilerin Demografik Değişkenlerine Göre Farklılık Testleri

Demografik değişkenlere göre yöneticilerin entelektüel sermaye algısındaki farklılık t testi ve Anova testi kullanılarak incelendiğinde, cinsiyete, entelektüel sermaye kavramını duyup duymamaya, bankada entelektüel sermayenin ölçüldüğünü söyleyenler ile ölçülmediğini söyleyenlere, yöneticilerin bölümüne ve yöneticilerin eğitim düzeyine göre de entelektüel sermaye unsurları %5 anlamlılık seviyesinde anlamlı farklılık göstermemiştir ($p>0,05$). Fakat *yöneticilerin yaşı* ($F:3,797$; $p:0,010$), *yöneticilik tecrübesi* ($F:4,373$; $p:0,005$), *çalışma süresi* ($F:4,966$; $p:0,002$) ve *pozisyon* ($F:6,177$; $p:0,002$) değişkenlerine göre entelektüel sermaye anlamlı farklılık göstermiştir. Buna göre yaş, yöneticilik tecrübesi, çalışma süresi ve pozisyon yükseldikçe entelektüel sermaye unsurlarını algılama ve entelektüel sermaye unsurlarına verilen önem artmaktadır.

6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Günümüz bilgi toplumu işletmelerinin, fiziksel ve finansal sermayeleri ile karşılaştırıldığında entelektüel sermayeleri ile daha fazla değer yarattıkları söylenebilir. Entelektüel sermayenin görülebilir hale getirilmesi, ölçülmesi ve işletme performansı üzerindeki etkilerinin gözlenmesi önem arz etmektedir. Bu çalışmada, entelektüel sermaye unsurları dikkate alındığında, Türk bankacılık sektöründeki özel sermayeli mevduat bankalarında müşteri sermayesi en çok önem verilen entelektüel sermaye unsuru iken yapısal sermaye müşteri sermayesinden biraz düşük olmakla birlikte en çok önem verilen ikinci entelektüel sermaye unsurudur. İnsan sermayesi ise entelektüel sermaye unsurları içerisinde en az önem verilen değişkendir. Korelasyon katsayıları dikkate alındığında, özellikle müşteri sermayesi ve subjektif (algılanan) performans değişkenleri arasındaki ilişki en yüksek düzeyde iken, insan sermayesi ve objektif (nicel) performans değişkenleri arasındaki ilişki en zayıf düzeydedir. Entelektüel sermaye unsurları arasındaki ilişkiler ise orta düzeyde iken işletme performans değişkenleri arasındaki ilişki zayıf düzeydedir. Korelasyon analizi sonucuna göre nicel performans değişkeninin diğer değişkenlerle arasındaki ilişkileri ise zayıf düzeydedir.

Entelektüel sermaye unsurlarının banka performansı üzerindeki etkileri ile ilgili bulgular dikkate alındığında; entelektüel sermaye (insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi), banka performansını (subjektif performansı ve objektif performansı) anlamlı bir şekilde olumlu etkilemektedir. Bu bulgunun literatüre paralellik gösterdiği söylenebilir (Bontis, 1998; Bontis, Keow ve Richardson, 2000; Bozbura, 2004; Eren ve Akpınar, 2004; İraz ve Özgener, 2005; Chen, Cheng ve Hwang, 2005; Cabrita ve Vaz, 2006; Huang ve Hsueh, 2007; Bramhadkar, Erickson ve Applebee, 2007). Araştırmamızdaki bulgulara göre, insan sermayesi subjektif performansı 0,114; objektif performansı ise 0,034 oranında etkilerken, yapısal sermayesi subjektif performansı 0,431; objektif performansı ise 0,067 oranında etkilemekte, müşteri sermayesi ise subjektif performansı 0,576; objektif performansı ise 0,043 oranında etkilemektedir. Bu bulguya göre entelektüel sermaye unsurlarının subjektif performansı objektif performanstan daha yüksek düzeyde etkilediği söylenebilir.

Ayrıca araştırma bulgularına göre yaş, yöneticilik tecrübesi, çalışma süresi ve pozisyon yükseldikçe entelektüel sermaye unsurlarını algılama ve entelektüel sermaye unsurlarına verilen önem artmaktadır. Bu bulguya göre, “üst düzey yöneticilerin algı düzeylerinin daha yüksek olduğu gözlenmiştir” denebilir. Stratejik yönetim konusu alanına giren ve şirketlerin sürdürülebilir rekabet avantajı yaratmada maddi olmayan kaynakları olan entelektüel sermaye, üst kademedeki veya yöneticilik tecrübesi uzun olan yöneticiler tarafından olumlu algılanmış ve daha fazla önem verilmiştir. Alt kademe yöneticilerinin çalışma hayatlarının başında olmaları ve şirketin bütününe görememeleri nedeniyle entelektüel sermaye algısı ve entelektüel sermayeye verilen önemin düşük olduğu söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Akal, Z. (1992).** *İşletmelerde Performans Ölçü ve Denetimi*, Ankara: MPM, Yayın No. 473.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E., (2004).** *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, SPSS Uygulamalı*, Sakarya: Sakarya Kitabevi,
- Arıkboğa, Şebnem (2003).** *Entelektüel Sermaye*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Bontis, N. (1998).** Intellectual Capital: An Exploratory Study that Develops Measures and Models, *Management Decision*, 36/2, 63-76.
- Bontis, N., Keow, W.C., ve Richardson, S. (2000).** Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries, *Journal of Intellectual Capital*, 1 (1), 85-100.
- Barutçugil, İsmet., (2002).** *Bilgi Yönetimi*. 2. Basım, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Bozbura, T. (2004).** Measurement and Application of Intellectual Capital in Turkey, *Learning Organization*, 11 (4/5), 357-367.
- Bramhankar, A., Erickson, S. ve Applebee, I., (2007).** Intellectual Capital and Organizational Performance: an Empirical Study of the Pharmaceutical Industry, *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 5 (4), 357-362.
- Bukh, P.N. Larsen, N.T, Mouritse, J., (2001).** Constructing Intellectual Capital Statement, *Skandinavian Journal of Management*, 17, 87-108.
- Cabrita, M. ve Vaz, J., (2006).** Intellectual Capital and Value Creation: Evidence from the Portuguese Banking Industry, *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 4(1), 11-20.
- Chen, M.; Cheng, S. ve Hwang, Y., (2005).** An Empirical Investigation of the Relationship Between Intellectual Capital and Firms Market Value and Financial Performance. *Journal of Intellectual Capital*. 6(2), 159-176.
- Çetin, A., (2005).** Entelektüel Sermaye ve Ölçülmesi, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Yıl, Cilt. XX, Sayı, 1. 359-378.
- Çıkrıkçı, M. ve Daştan, A., (2002).** “Entelektüel Sermayenin Temel Finansal Tablolar Aracılığıyla Sunulması”, *Bankacılar Dergisi*, Sayı 43, 18-32.
- Dess, G. ve Robinson, R., (1984).** Measuring Organizational Performance in the Absence of Objective Measures: The Case of Privately-held Firm and Conglomerate Business Unit. *Strategic Management Journal*. Vol.5. s.265-273.
- Eren, E ve Akpınar, S., (2004).** Yapısal Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması”, *Öneri*, 6(22), 9-17.
- Ghosh, D. ve Wu, A., (2007).** Intellectual Capital and Capital Markets: Additional Evidence, *Journal of Intellectual Capital*, 8(2), 216-235.
- Guthrie, J., (2001).** The Management Measurement and the Reporting of Intellectual Capital, *Journal of Intellectual Capital*, 2 (1), 27-41.

- Huang, C. ve Hsueh, S.,2007.** A Study on the Relationship Between Intellectual Capital and Business Performance in the Engineering Consulting Industry: A Path Analysis, *Journal of Civil Engineering and Management*, Vol. XIII. No.4. 265-271.
- İraz, R. ve Özgener, Ş.,2005.** Relationship Between Intellectual Capital and Performance in SMEs: A Case of Konya, *International Strategic Management Conference*, June 23-25, Çanakkale, 447-454.
- Küçükkancabaş, S., Akyol, A. ve Ataman, B.,(2006).** İlişki Pazarlaması Bileşenlerinin Şirket Performansı Üzerindeki Etkileri: İçecek Sektöründe Uygulamalı Bir Araştırma, *MÜ SBE Öneri*, 7 (25), 131-139.
- Lavie, D. ve Miller, S.R., (2008).** Alliance Portfolio Internationalization and Firm Performance, *Organization Science*, 19(4), July–August., 623–646.
- Naktiyok, A., (2004).** Entelektüel Sermaye: Yöneticilerin Entelektüel Sermaye Göstergelerinin Faydasına İlişkin Algıları, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:18, Sayı: 1-2, 389-411.
- Nunnally, J.C.,(1978).** *Psychometric Theory*, Second Edition, McGraw-Hill, New York.
- Roos, J., Roos, G., Edvinsson, L. ve Dragonetti, N.C., (1998).** *Intellectual Capital: Navigating in the New Business Landscape*, New York: New York University Press.
- Saruhan, Ş. ve Özdemirci, A.,(2005).** *Bilim, Felsefe ve Metodoloji*, İstanbul: Alkım Yayınları.
- Sekaran, U.,(1992).** *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, Second Edition, New York: John Wiley & Sons.
- Seleim, A.; Ashour, A. ve Bontis, N. 2004.** Intellectual Capital in Egyptian Software Firms, *The Learning Organization*, Vol. 11. No. 4/5. 332-346.
- Sipahi, Barış. (2005).** İşletme Performansının Ölçülmesinde Ekonomik Katma Değer, *Öneri*. 6(23), Ocak, 107-122.
- Sipahi, B., Yurtkoru, E.S. ve Çinko, M. (2008).** Sosyal Bilimlerde SPSS’de Veri Analizi, İstanbul: Beta Yayınları.
- Stewart, A. T. (1997).** *Entelektüel Sermaye, Örgütlerin Yeni Zenginliği*. Nurettin Elhüseyni (çev.). İstanbul: MESS Yayınları.
- Sullivan, P.H.,(1999).** Profiting From Intellectual Capital, *Journal of Knowledge Management*, 3(2), 133-140.
- Sullivan, P.H. (1998).** *Profiting from Intellectual Capital*, New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Şamiloğlu, Famil.,(2002).** *Entelektüel Sermaye*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Şamiloğlu, F. ve Özçınar, F. (2003).** Entelektüel Sermayenin Muhasebe ve Finansman Alanlarında Yarattığı Yeniden Yapılanma İhtiyacı”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı.19, 133-140.
- Şamiloğlu, Famil.(2006).** Entelektüel Sermaye: İMKB’de Hisse Senetleri İşlem Gören Bankalar Üzerine Bir Uygulama”. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı.31, 78-89.
- Venkatraman, N. ve Ramanujam, V. (1986).** Measurement of Business Performance in Strategic Research: A Comprasion of Approaches. *Academy of Management Review*, 11(4), 801-811.
- Yörük, N. ve Erdem, M.S. (2008).** Entelektüel Sermaye ve Unsurlarının, İMKB’de İşlem Gören Otomotiv Sektörü Firmalarının Finansal Performansı Üzerine Etkisi, *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22 (2), 397-413.



EK: ARAŞTIRMADA KULLANILAN ANKET SORULARI

İNSAN SERMAYESİ
1. Bankamız çalışanlarına işleri ile ilgili düzenli eğitim programları vermektedir.
2. Yönetici personelimiz bankamızdan ayrıldığında kısa sürede iş bulabilecek bilgiye sahiptir.
3. Çalışanlarımız yeteneklerini geliştirmeye çalışırlar.
4. Çalışanlarımız yeni fikirler geliştirmektedir.
5. Çalışanlarımız genel olarak zeki ve yaratıcıdır.
6. Yöneticilerimiz, çalışanlarımıza bankamızın amaçları doğrultusunda liderlik yaparlar.
7. Çalışanlarımız sahip olduğu bilgiyi paylaşmaya isteklidirler.
8. Yöneticilerimiz başarılı olmamız için bize destek verir.
9. Çalışanlarımız ekipler halinde çalışma konusunda isteklidirler.
10. Çalışanlarımız işlerini yerine getirmek için gayret sarf etmezler.
11. Çalışanlarımızın inisiyatif kullanması beklenir.
12. Tüm çalışanlarımız kendi konusunu, sorumluluğunu ve banka başarısı üzerindeki etkilerini iyi bilir.
YAPISAL SERMAYE
1. Bankamızda iş süreçlerimiz tanımlanmış ve dokümanlaştırılmıştır.
2. Bankamızda misyon, vizyon ve temel değerler gibi stratejik tanımlar tüm çalışanlar tarafından benimsenmektedir.
3. Bankamızda işlem süresini azaltma çalışmaları yapılmaktadır.
4. Bankamızda ürün ve hizmetler sürekli yenilenir.
5. Bankamızın iş yapma biçimi tüm çalışanlarca benimsenmektedir.
6. Bankamızda uyumlu bir çalışma ortamı vardır.
7. Bankamızda sürekli olarak gelişimi sağlayan bir örgüt kültürü mevcuttur.
8. Bankadaki kültürel anlayış katılımcı yönetimi desteklemektedir.
9. Bankamız patent, know how, telif hakkı ve ticari sır gibi entelektüel mülkiyetlere sahiptir.
10. Bilgi sistem altyapımız güçlü değildir.
11. Veri tabanı, iç ağ (intranet) ve yazılımlar gibi iletişim teknolojileri banka ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmekte ve güncellenmektedir.
12. Bankamızın çapraz satışları istenen düzeydedir.
MÜŞTERİ SERMAYESİ
1. Müşterilerimizin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için onlarla işbirliği yaparız.
2. Müşterilerimizin bankamıza güveni üst düzeydedir.
3. Müşterilerimizle ilişkilerimiz uzun dönemlidir.
4. Bankamızın ürün ve hizmetleri ulusal veya uluslar arası bir markadır.
5. Müşterilerimizin bankamıza bağlılık düzeyi istenen seviyededir.
6. Müşteri sadakatini sağlamak için kendimizi geliştiririz.
7. Müşteri profilimiz banka çalışanlarınca bilinmektedir.
8. Bankamızın ürünlerinin piyasada bir marka olarak tanınması bizim için önemlidir.
9. Müşterilerimizin çoğunluğu bankamız ve uygulamalarımızdan memnun değildir.
10. Telefon bankacılığı, internet bankacılığı, mobil bankacılık gibi alternatif dağıtım kanallarının kullanımı pazar payımızı önemli ölçüde arttırmıştır.
11. Bankamız müşteri ziyaretlerine çok önem vermektedir.
12. Müşteri şikâyetleri bankamız içinde ilgili birimlere ulaştırılır.
13. Müşteri şikâyetleri sayısı düşük düzeydedir.
14. Müşteri portföyümüz giderek çeşitlenmektedir.
15. Bankamızın itibarı (imajı) sürekli artmaktadır.
SUBJEKTİF PERFORMANS
1. Bankamız sektörde bir numaradır.
2. Karlılığımız sürekli olarak artmaktadır.
3. Bankamızın itibarı (imajı) yüksek düzeydedir.
4. Yeni ürün ve proje başlatılmasındaki başarı oranı yüksektir.
5. Bankamızın genel performansı düşüktür.
OBJEKTİF PERFORMANS
1. Mevduat Payı
2. Özsermaye Karlılığı
3. Aktif Karlılığı
4. Piyasa Değeri Defter Değeri Oranı