

# İŞLETME PERFORMANSININ ÖLÇÜMÜ ÜZERİNE BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Sebahattin YILDIZ\*

## ÖZ

İşletme performansı subjektif ve objektif olmak üzere iki yönetime göre ölçülmektedir. Bankacılık sektöründe yapılan araştırmanın bulgularına göre, banka performansının objektif finansal veriler yoluyla ölçülmüş değerleri dikkate alındığında sırasıyla Akbank, Garanti bankası, Yapıkredi ve İşbankasının performansı yüksek düzeyde iken Tekstilbank, Şekerbank, TEB'nin performansı düşük düzeydedir. İşletme performansının subjektif yönetime göre ölçülmüş değerleri dikkate alındığında ise, sırasıyla Garanti bankası, İşbankası, Akbank ve Yapıkredi bankasının performansı yüksek düzeyde iken Alternatifbank, Tekstilbank ve Şekerbankın performansı düşük düzeydedir. Ayrıca araştırma bulgularına göre subjektif performans ile objektif performans arasında önemli bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Bu bulguya göre her iki yöntem bankacılık sektöründe birbirini yerine kullanılabilir.

**Anahtar Kavramlar:** İşletme Performansı, Banka, Objektif, Subjektif.

## A RESEARCH IN BANKING SECTOR ON MEASUREMENT OF BUSINESS PERFORMANCE

### ABSTRACT

Business performance is measured via two methods which are subjective and objective. According to the findings of the research conducted in banking sector, when bank performance is measured through objective data, Akbank, Garanti, Yapıkredi, İşbank have the highest performance respectively, and Tekstilbank, Sekerbank and TEB have the lowest performance. When bank performance is measured through subjective data, Garanti, İşbank, Akbank, Yapıkredi have the highest performance respectively and Alternatifbank, Tekstilbank and Sekerbank have the lowest performance. In addition, it is found that there is an important relationship between subjective performance and objective performance. So both methods can be used interchangeably.

**Keywords:** Business Performance, Bank, Objective, Subjective.

---

\* Yrd. Doç. Dr., Kafkas Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü.  
Makalenin kabul tarihi: Şubat 2011

## GİRİŞ

Sürdürülebilir rekabet avantajı yaratmada işletme performansının, doğru kriterlerle ve kabul gören bir yöntemle ölçülmesi önem arz etmektedir. İşletme performansının ölçümü karmaşık ve çelişkili olarak değerlendirilen bir alandır ve çeşitli araştırmacılar tarafından ele alınmıştır (Chakravarthy, 1986; Dess, 1987; Venkatraman ve Ramajuman, 1986). Bu alanda yapılan çalışmaların önündeki en önemli konuyu uygun performans ölçütlerinin seçimi oluşturmaktadır. Özellikle geleneksel performans ölçütlerinin (objektif finansal kriterlerin) örgüt performansının sadece bir bölümünü ölçtüğü görülmektedir (Chakravarthy, 1986: 36; Dinçer ve Tatoglu, 2003: 195). Bu nedenle günümüz ekonomisinde işletmeler sadece finansal olarak değil, başka diğer faktörlerle de (subjektif kriterler) değerlendirilmektedir. Örneğin, işletmenin imajı veya sahip olduğu ün, yarattığı markanın tanınır olması, rekabet karşısında etkinliği, buluşçuluğu, yenilikçiliği, sosyal sorumluluğa sahip olması gibi konulardaki performansı da hissedarlar, müşteriler, çalışanlar ve kamu tarafından göz önünde bulundurulmaktadır (Erkuş, 2006: 189). Bu araştırma son yıllarda büyük bir değişim gösteren bankacılık sektöründe yapılmıştır ve performansları subjektif ve objektif olarak ölçülerek bankalara özgü öneriler getirilmiştir.

### I. TEORİK ARKA PLAN

#### A. İŞLETME PERFORMANSI KAVRAMI

Sözlük anlamı olarak performans, başarıyı ve istenilen sonucun elde edilmesini sağlayan güç ve yetenek olarak tanımlanmaktadır (Dictionnaire, 1993: 1905). İşletmeyi amaçlarına taşıyan planlanmış bir etkinliğin sonuçlarının nitel ve nicel olarak tanımlanmasına performans denmektedir. Bir diğer deyişle, belirli bir zaman dilimi sonucunda işletmenin oluşturduğu çıktılar ya da sonuçlardır (Öztek, 2005: 19). İşletme performansı işletme amaçlarının gerçekleştirilmesi için gösterilen tüm çabaların değerlendirilmesi olarak da ifade edilebilir (Akal, 1992: 1). İşletme performansı, belirli bir dönem sonunda elde edilen çıktı / sonuca göre işletme amacının yada görevinin yerine getirilme derecesinin tanımıdır (Turunç, 2006: 131). İşletme performansının ölçümü bir yandan işletmenin kendi çabalarını denetlemesi diğer yandan hedef pazarda müşteri memnuniyeti yaratması açısından bir zorunluluk olmaktadır. Ayrıca performans ölçümü işletme yöneticilerinin kararlarına yön veren karar girdileri yaratır (Öztek, 2005: 22). Performans ölçümü, bir işletmenin tamamı için sistematik bir şekilde yapılabileceği gibi, geçici bir süre veya belirli bir amaç için de yapılabilir. Her organizasyonun performans ölçümü yapmak için kendine özgü bazı nedenleri vardır. İşletmeler, genellikle müşterilerinin isteklerini karşılayıp karşılayamadıklarını belirleyebilmek, yaptıkları faaliyetler hakkında bildiklerinin doğruluğunu onaylayabilmek ve neleri bilmediklerini ortaya çıkarmak; genel olarak başarılı olup olmadıklarını belirlemek; kararların, duygusal veya varsayımlara dayalı olarak değil de, gerçek verilere dayanarak alındığından emin olmak; so-

runlu alanları ortaya çıkarmak veya gelişme olabilecek alanları belirlemek gibi nedenlerden dolayı performans ölçümü yapmaktadır (Parker, 2000: 63).

## B. İŞLETME PERFORMANSININ ÖLÇÜLMESİ

Performans, ilgilenilen konuda bir ölçümü gerektirir. Bu ölçümler; objektif (finansal) ve subjektif (finansal olmayan) konularda olabilir. Bir işletmenin performansını ölçmek için kullanılan geleneksel ölçütler genellikle finansal konulardır ve daha çok kârlılık, satışlar, piyasa değeri üzerine odaklanmıştır. Bugünün global rekabet şartları; finansal olmayan performans ölçütlerinin de (itibar, memnuniyet, kalite, vb.) bir işletmenin performansının ölçülmesinde kullanılmasını gerekli kılmaktadır. Artık modern işletmelerde karar verme amaçları için sadece finansal performans ölçümleri yeterli olmamaktadır. Performans ölçümleri objektif ve subjektif ölçümlerin her ikisini de içermelidir. Çünkü performans ölçümü işletmedeki stratejik karar vermeyi etkilemektedir (Kalkan, 2005: 59). İşletme performansı objektif ve subjektif olarak ölçülebilir. Objektif değerler, mutlak finansal performans değerleri yani nicel veriler yoluyla, subjektif değerler ise rakiplere veya şirket beklentilerine göre performans hakkındaki algısal düşünceler sorularak ölçülmektedir. Aynı performans kriterleri hem objektif hem de subjektif olarak ölçülebilmektedir. Önemli olan kriterleri belirlemektir. Kriterleriniz karlılık, kalite, müşteri memnuniyeti vb. olabilir. Bu nitel veya nicel kriterler objektif veya subjektif ölçüm ile ölçülmektedir (Küçükkancabaş, Akyol ve Ataman, 2006: 134).

Literatürde işletmenin mali tablolarında yer alan objektif ölçütlerin hatalı olabileceğinden veya uygun objektif ölçütlerin yoksunluğundan bahseden çalışmalar vardır. “Ayrıca işletmelerin performansını değerlendirmek için objektif verilere ulaşmanın güçlüğü katılımcılardan alınan subjektif algısal verilere dayanmayı gerekli kılmaktadır” (Matsuna ve diğerleri, 2002’den aktaran Zehir ve Acar, 2005: 23). Örneğin, Alpkan ve diğerleri çalışmalarında niteliksel ve niceliksel performansı ölçmek için işletme yöneticilerinin sektördeki diğer işletmelerle kıyaslandığında çeşitli performans kriterleri bağlamında şirketlerini ne ölçüde başarılı gördükleri sorularak subjektif bir ölçme yöntemi kullanmışlardır (Alpkan ve diğerleri, 2005: 179). Subjektif (algısal) ölçümün, yöneticilerin farklı kişilik özelliklerine veya farklı örgüt pozisyonuna göre değişebileceği ve böylece bir ölçümün rakiplerle karşılaştırma yapmada tutarsızlığa ve şüpheye neden olacağı görüşünü ileri süren araştırmacılar, işletme performansının ölçümünde objektif yöntemi tercih etmektedirler (Lin, Yang ve Arya, 2009: 930). Yazında objektif ve subjektif performans yöntemlerinin birbiriyle ilişkili olduğu ileri sürülerek ayrı ayrı kullanıldığı da gözlenmektedir. Fakat her iki görüşün de eksiklerini gidererek birlikte kullanılması düşüncesinin de yazında yerini almış olduğu gözlenmiştir ve bizce de önerilmektedir.

### C. İŞLETME PERFORMANSININ ÖLÇÜM YÖNTEMLERİ VE KRİTERLERİ

Literatürdeki işletme performansının ölçümü ile ilgili 58 makaleyi analiz eden Yıldız (2010)'a göre işletme performansının ölçüm yöntemleri ve kullanılan kriterler aşağıdaki Tablo 1 ve Tablo 2'de gösterilmiştir. Buna göre subjektif ve objektif ölçüm yöntemlerinin sıklıkla kullanıldığı gözlenmiştir ve subjektif kriterler içerisinde en önemlileri karlılık ve satışlar iken objektif kriterler içerisinde en önemlileri aktif karlılığı ve özsermaye karlılığıdır.

**Tablo 1:** İşletme Performansı Ölçüm Yöntemleri

ÖLÇÜM YÖNTEMİ	FREKANS
Sadece Subjektif Ölçüm	29
Sadece Objektif Ölçüm	24
Hem Objektif Hem Subjektif Ölçüm	5
Toplam	58

**Kaynak:** Yıldız, S. (2010). Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi SBE Doktora Tezi, s.212-222.

**Tablo 2:** İşletme Performansı Ölçümünde Subjektif ve Objektif Kriterler

SUBJEKTİF KRİTERLER	FREKANS	OBJEKTİF KRİTERLER	FREKANS
1. Karlılık ve Karlılık Artışı	23	1. Aktif Karlılığı	16
2. Satışlar ve Satışlardaki Artış	22	2. Tobin Q Oranı	6
3. Piyasa Payı ve Artışı	18	3. Özsermaye Karlılığı	6
4. Yeni Ürün Çıkarma Başarısı	16	4. PD / DD Oranı	3
5. Genel İşletme Performansı	10	5. Hisse Başına Kazanç Oranı	3
6. Aktif Karlılığı ve Artışı	10	6. Piyasa Değeri	3
7. Satış Karlılığı	10	7. Yatırımın Geri Dönüş Oranı	2
8. Müşteri Memnuniyeti	9	8. Satışlar ve Artışı	2
9. İtibar ve İmaj	9	9. Diğer (Otel doluluk oranı, tahliye edilen hasta sayısı, çalışan başına satışlar vb)	19
10. Rekabet Üstünlüğü	8		
11. Diğerleri (sektör liderliği, çalışan memnuniyeti, kaliteli ürün sunma, yatırımın geri dönüş oranı, patent sayısının fazla olması vb)	89		
<b>TOPLAM</b>	<b>224</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>60</b>

**Kaynak:** Yıldız, S. (2010). Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi SBE Doktora Tezi, s.212-222.

Araştırmamızda işletme performansını ölçmek için hem objektif (nicel veya finansal) hem de subjektif (algısal) performans göstergeleri kullanılmıştır. Literatürde işletme performansının hem subjektif hem de objektif olarak ölçüldüğü Singh (1986), Dess ve Robinson (1984), Dess (1987), Macinati (2008), Skerlavaj ve diğerleri (2007), Huang ve Hsueh (2007), Alpkan ve diğerleri (2005), Kaynak ve Kara (2004), Küçükkancabaş, Akyol ve Ataman (2006) gibi çalışmalar yer almaktadır.

## II. ARAŞTIRMA

### A. ARAŞTIRMANIN TASARIMI

*Araştırmanın amacı*, Türk Bankacılık sektöründeki bankaların performansını hem subjektif (algısal) hem de objektif (finansal) olarak ölçmektir. *Araştırmanın önemi*, bankalara özgü performans kriterlerini ortaya çıkarmak ve bankalar arasında performansın karşılaştırılmasına imkân tanımaktır. *Araştırmanın yöntemi*, tanımlayıcı bir araştırmadır. *Araştırmanın kapsamını*, İMKB'ye kote 8 özel sermayeli mevduat bankası oluşturmaktadır. *Araştırmanın kısıtları*, zaman ve maliyet kısıtlıdır ve bu nedenle veriler Mart-Haziran 2009 dönemlerinde toplanmıştır. *Araştırmada kullanılan ölçekler* geniş bir literatür taraması sonucunda oluşturulmuştur ve aşağıda belirtilmiştir.

**Tablo 3:** Araştırmada Kullanılan Subjektif ve Objektif Performans Ölçekleri

SUBJEKTİF PERFORMANS ÖLÇEĞİ (5'li Likert)	
SP1.	Bankamız sektörde bir numaradır.
SP2.	Karlılığımız sürekli olarak artmaktadır.
SP3.	Bankamızın itibarı (imajı) yüksek düzeydedir.
SP4.	Yeni ürün ve proje başlatılmasındaki başarı oranı yüksektir.
SP5.	Bankamızın genel performansı düşüktür (Bu ifade ters skor hesaplanmıştır).
OBJEKTİF PERFORMANS ÖLÇEĞİ (Oran)	
OP1.	Mevduat Payı
OP2.	Aktif Karlılığı
OP3.	PD/DD

*Araştırmanın örnekleme yöntemi*, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden *kota örnekleme* yöntemidir. Bankacılık sektörünü temsil etme özelliğinin en yüksek olması nedeniyle, 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 en az 384 olması gerekmektedir (Sekaran, 1992: 253; Altunışık ve diğerleri, 2004: 125). Tablo 4'de dönen anketlerin kota için yeterli sayıda olduğu gösterilmektedir.

**Tablo 4:** Araştırmanın 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
<b>TOPLAM</b>	<b>80060 (%100)</b>	<b>384 (%100)</b>	<b>421</b>

Algısal ölçümde kullanılan anketler şube müdürü, şube müdür yardımcısı, kurumsal yönetici ve bireysel yönetici gibi bankayla ilgili kavramsal görüş bildirebilecek üst kademe banka yöneticilerine yapılmıştır.

### B. ARAŞTIRMANIN GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİĞİ

Araştırmada içerik (uzman görüşü alınarak) ve yapı (faktör analizi ile) geçerliliği analiz edilmiştir. Subjektif performans ölçeğinin faktör analizi için örnekleme yeterliliğini ölçmeye yarayan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi %76 olarak bulunmuştur. Ayrıca değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını incelemek için Bartlett küresellik testi yapılmıştır.

H0: Değişkenler arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Değişkenler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bartlett küresellik testi Ki kare değeri 846,132 ve p değeri anlamlıdır (sig = ,000). Buna göre H1 hipotezi kabul edilmiştir ve değişkenlerin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür.

Subjektif işletme performansı göstergeleri için yapılan faktör analizi sonucuna göre (Tablo 5) özdeğeri 1'den büyük 1 faktör ortaya çıkmış ve açıklanan toplam varyans 62,34'dir. Bu faktör 5 değişkeni içeren subjektif (algılanan) performans olarak isimlendirilmiştir.

**Tablo 5:** Faktör Analizi Sonucu

	<b>FAKTÖR</b>
<b>SORULAR</b>	SUBJEKTİF (ALGILANAN) PERFORMANS
SP4	,875
SP5	,828
SP2	,801
SP3	,795
SP1	,737

Rotasyon Yöntemi: Varimax; Açıklanan Toplam Varyans: % 62,34

Bu faktöre ilişkin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı hesaplaması sonucunda subjektif performans faktörünün güvenilirliği % 86,2 çıkmıştır. Görüldüğü gibi subjektif performans ölçeğinin içerik ve yapı açısından Türk Bankacılık sektöründe seçilen örneklem üzerinde *geçerli ve güvenilir* olduğu söylenebilir (Nunnally, 1978; Altunışık ve diğerleri, 2004, s.115; Saruhan ve Özdemirci, 2005, s.118).

**Tablo 6:** Güvenilirlik Analizi Sonucu

Boyutlar	Cronbach's $\alpha$	Ortalama	Standart Sapma
Subjektif Performans	86,2	4,36	,67

Objektif performans ölçeği göstergeleri olan Mevduat payı, Aktif karlılığı ve Piyasa değeri defter değeri oranı ise bankaların finansal tabloları yoluyla elde edilmiştir (www.tbb.org.tr) ve faktör analizine sokulmaları uygun olmadığı için, ortalamaları dikkate alınarak objektif performans değerleri elde edilmiştir

### III. BULGULAR

#### A. DEMOGRAFİK BİLGİLERLE İLGİLİ BULGULAR

Araştırmaya katılan yöneticiler ile bilgiler aşağıdaki Tablo'da gösterilmektedir.

**Tablo 7:** Demografik Bulgular

	N=421	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	161	38,2
Erkek	260	61,8
<b>Yaş</b>		
25 ve altı	37	8,8
26-30 arası	196	46,6
31-35 arası	115	27,3
36 ve üzeri	73	17,3
<b>Bölüm</b>		
Şube Müdürü	40	9,5
Kurumsal Yönetici	133	13,6
Bireysel Yönetici	180	42,8
Diğer	68	16,2
<b>Tecrübe</b>		
1 yıldan az	63	15,0
1-5 yıl	242	57,5
6-10 yıl	65	15,4
11 yıldan fazla	51	12,1
<b>Eğitim</b>		
Lise	34	8,1
Üniversite	355	84,3
Lisansüstü	32	7,6

## B. SUBJEKTİF PERFORMANS ÖLÇÜMÜ BULGULARI

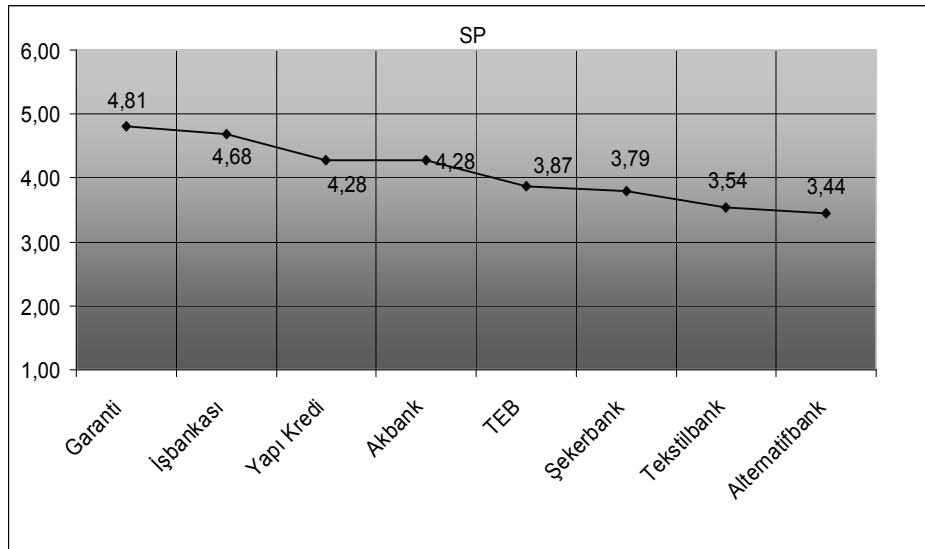
İşletme performansının yöneticilerin algıları yoluyla ölçülmüş değerleri aşağıdaki Tablo'da gösterilmektedir. Buna göre sırasıyla Garanti bankası, İşbankası, Akbank ve Yapı kredi bankasının performansı yüksek düzeyde iken Alternatifbank, Tekstilbank ve Şekerbank'ın performansı düşük düzeydedir.

**Tablo 8:** Subjektif Ölçümle İlgili Bulgular

BANKALAR	SUBJEKTİF PERFORMANS (SP) DEĞİŞKENLERİ					
	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	ORT
1. GARANTİ	4,68	4,79	4,83	4,82	4,91	4,81
2. İŞBANKASI	4,67	4,73	4,85	4,42	4,74	4,68
3. YAPIKREDİ	4,05	4,36	4,43	4,22	4,36	4,28
4. AKBANK	4,06	4,44	4,42	4,16	4,31	4,28
5. TEB	2,86	4,17	4,19	4,00	4,14	3,87
6. ŞEKERBANK	2,93	4,21	4,00	3,86	3,93	3,79
7. TEKSTİLBANK	2,50	3,80	3,80	3,70	3,90	3,54
8. ALTERNATİFBANK	3,00	3,82	3,64	2,91	3,82	3,44

Aşağıdaki Şekil'de bankaların subjektif yönetime göre ölçülmüş performans farklılıklarını daha iyi gözlemleyebilmek olasıdır.

**Şekil 1:** Subjektif Ölçüm Bulguları



## C. OBJEKTİF PERFORMANS ÖLÇÜMÜ BULGULARI

İşletme performansının objektif finansal veriler yoluyla ölçülmüş değerleri aşağıdaki Tablo'da gösterilmektedir. Örneğin Garanti Bankası için ROA değeri olan 0,70 skoru Haziran 2009 dönemine ait banka verisidir. Buna göre ortalama skorlar dikkate alındığında sırasıyla Akbank, Garanti bankası, Yapı kredi ve



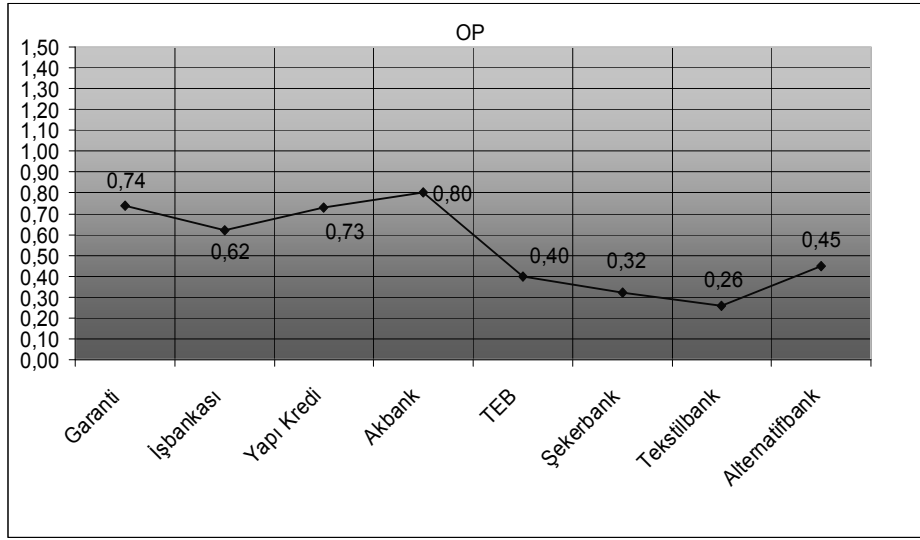
İşbankası'nın performansı yüksek düzeyde iken Tekstilbank, Şekerbank, TEB'nin performansı düşük düzeydedir.

**Tablo 9:** Objektif Ölçümle İlgili Bulgular

BANKALAR	OBJEKTİF PERFORMANS (OP) DEĞİŞKENLERİ			
	OP1 (MEVP)	OP2 (ROA)	OP3 (PD/DD)	ORT
1. GARANTİ	0,25	0,70	1,28	0,74
2. İŞBANKASI	0,28	0,60	0,97	0,62
3. YAPIKREDİ	0,18	0,80	1,22	0,73
4. AKBANK	0,21	0,70	1,50	0,80
5. TEB	0,04	0,60	0,55	0,40
6. ŞEKERBANK	0,02	0,50	0,45	0,32
7. TEKSTİLBANK	0,01	0,30	0,48	0,26
8. ALTERNATİFBANK	0,01	0,70	0,65	0,45

Aşağıdaki Şekil'de bankaların objektif yöntemle ölçülmüş performans farklılıklarını daha iyi gözlemleyebilmek olasıdır.

**Şekil 2:** Objektif Ölçüm Bulguları



#### D. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLERLE İLGİLİ BULGULAR

Objektif ve subjektif performans ölçümüne göre bankaların performansı ölçüldükten sonra bu iki ölçüm yöntemi arasında bir ilişki olup olmadığı incelenmiştir. Bankaların subjektif ve objektif performans ortalamaları Pearson *korelasyon* analizine sokulmuştur.

H0: Subjektif performans ölçümü ile objektif performans ölçümü arasında pozitif yönde bir ilişki yoktur.

H1: Subjektif performans ölçümü ile objektif performans ölçümü arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

Aşağıdaki Tablo'ya göre subjektif performans yöntemi ile objektif performans yöntemi arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki (,791) olduğu gözlenmiştir. Bu bulguya göre H1 hipotezi kabul edilmiştir ve her iki yöntemin bankacılık sektöründe birlikte veya birbirine kullanılabilceği söylenebilir.

**Tablo 10:** Subjektif Performans ile Objektif Performans Arasındaki İlişki

	SP	OP
1. SP	1.00	
2. OP	,79*	1.00

\* P< 0.05

Subjektif performans ve objektif performans değişkenleri arasında gözlenen ilişki literatürle paralellik göstermektedir. Venkatraman ve Ramanujam (1986) ve Dess ve Robinson (1984) da her iki değişken arasında ilişki gözlemişlerdir ve her iki yöntemin birlikte veya birbirine yerine kullanılmasını önermişlerdir (Venkatraman ve Ramanujam, 1986, s. 810-811).

Araştırmada ayrıca literatüre katkı sağlaması açısından ölçüm yöntemlerinin alt kriterleri arasındaki ilişki de incelenmiştir. Tablo 11'e göre SP1 (sektörde bir numara olması) ve OP1 (mevduat payı) arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde yüksek bir ilişki gözlenmişken SP1 (sektörde bir numara olması) ve OP3 (piyasa değeri defter değeri oranı) arasında 0,05 düzeyinde önemli bir ilişki gözlenmiştir. Ayrıca SP2 (karlılık), SP3 (itibar), S5 (genel performans) ve OP1 (mevduat payı) arasında 0,01 düzeyinde yüksek ilişki gözlenmişken, SP4 (yeni ürün başlatma) ve OP1 (mevduat payı) arasında 0,05 düzeyinde önemli ilişki gözlenmiştir. Ayrıca objektif performans değişkenleri olan OP1 (mevduat payı) ve OP3 (piyasa değeri defter değeri oranı) arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde önemli ilişki gözlenmiştir. Yine subjektif kriterlerin hepsinin birbirleriyle ilişkili olduğu gözlenmiştir.

**Tablo 11:** Subjektif Performans ile Objektif Performansın Alt Kriterleri Arasındaki İlişki

	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	OP1	OP2	OP3
1. SP1	1.00							
2. SP2	,924**	1.00						
3. SP3	,921**	,977**	1.00					
4. SP4	,788*	,897**	,925**	1.00				
5. SP5	,929**	,947**	,972**	,890	1.00			
6. OP1	,980**	,920**	,944**	,803	,932**	1.00		
7. OP2	,616	,466	,429	,222	,431	,518	1.00	
8. OP3	,833*	,694	,702	,601	,695	,843**	,695	1.00

\*\* P< 0.01, \* P< 0.05

## SONUÇ

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. Yapılan araştırmalar incelendiğinde (Singh, 1986: 562; Miller, 1987: 7; Dess, 1987: 259; Venkatraman ve Ramaujam, 1986: 801)'ın yaptığı çalışmalarda işletme performansı hem üst düzey yöneticilerin işletme performansı ile ilgili kendi değerlendirmeleriyle (subjektif) hem de muhasebeye dayalı ölçütlerle (objektif) ölçülmüştür. Dess ve Robinson (1984)'ise işletme performansı ile ilgili olarak objektif ve subjektif işletme performansı verileri arasındaki ilişkiyi göstermişlerdir. Araştırmalarında uygun objektif performans verilerin elde edilmesi olanaklı olmadığı hallerde subjektif performans verilerinin (varlık getirisi ve satışlardaki büyüme) objektif veriler yerine kullanılabileceğini göstermişlerdir. Ancak bu sonuç, yazarlara göre, subjektif verilerin objektif verilere tercih edilmesi gerektiğini göstermemektedir. Özellikle subjektif işletme performansı bir endüstri dalı içerisinde benzer işletmelerle kıyaslama yapmak suretiyle performans değerlemesinde yararlı olabilmektedir (Dess ve Robinson, 1984: 265).

İşletme performansının objektif finansal veriler yoluyla ölçülmüş değerleri dikkate alındığında sırasıyla Akbank, Garanti bankası, Yapıkredi ve İşbankasının performansı yüksek düzeyde iken Tekstilbank, Şekerbank, TEB'nin performansı düşük düzeydedir. Düşük performansı olan bu bankaların mevduat payı, aktif karlılığı ve PD/DD oranını iyileştirecek iyileştirmeler yapması önerilmektedir. İşletme performansının yöneticilerin algıları yoluyla ölçülmüş değerleri dikkate alındığında ise sırasıyla Garanti bankası, İşbankası, Akbank ve Yapıkredi bankasının performansı yüksek düzeyde iken Alternatifbank, Tekstilbank ve Şekerbankın performansı düşük düzeydedir. Düşük performanslı bankaların sektörde bir numara olma, yeni ürün başlatmada başarı ve genel banka performansını iyileştirici önlemler alması önerilmektedir.

Ayrıca objektif ve subjektif performans ölçümüne göre bankaların performansı ölçüldükten sonra bu iki ölçüm yöntemi arasında bir ilişki incelendiğinde, subjektif performans yöntemi ile objektif performans yöntemi arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki (,791) olduğu gözlenmiştir. Bu bulguya göre her iki yöntem bankacılık sektöründe birlikte veya birbiri yerine kullanılabilir. Araştırmada ayrıca alt kriterler dikkate alındığında, “sektörde bir numara olma” subjektif değişkeni ile “mevduat payı ve piyasa değeri defter değeri oranı” objektif değişkenleri arasında önemli bir ilişki gözlenmiştir. Ayrıca mevduat payı objektif değişkeni karlılık, itibar, genel performans ve yeni ürün başlatma subjektif değişkenleri arasında önemli ilişki gözlenmiştir. Buna göre araştırmada kullanılan bütün subjektif (algısal) kriterler, mevduat payı objektif kriteri ile ilişkilidir ve birbiri yerine kullanılabilir.

Nihayetinde gelecek arařtırmalarla ilgili řu önerileri getirebiliriz:

- 1) İşletme performansının hem subjektif hem de objektif ölçümü arasında ortaya çıkan bu önemli ilişkilerin sağlık, eğitim vb farklı sektörlerde de araştırılması önerilmektedir.
- 2) Objektif performans değişkenlerinden olan ROA ile subjektif performans değişkenlerinin tümü arasında bir ilişki gözlenmemesi bulgusunun farklı sektörlerde de gözlenip gözlenmeyeceği incelenmelidir.
- 3) Yine işletme performansının subjektif veya objektif ölçümünde hem geleceğe (PD/DD veya Tobin Q) hem geçmişe (ROA veya ROE) hem de sektöre (Mevduat payı, Taburcu edilen hasta sayısı vb) özgü farklı performans kriterlerinin birlikte kullanılması, performansla ilgili daha objektif bilgi sağlayacağı için, önerilmektedir.

**KAYNAKÇA**

- AKAL, Zühal; (1992), **İşletmelerde Performans Ölçü ve Denetimi**, MPM, Yayın No. 473. Ankara, 368s.
- ALPKAN, Lütfihak; Ercan ERGÜN; Çağrı. BULUT ve Cengiz YILMAZ; (2005), “Şirket Girişimciliğinin Şirket Performansına Etkileri”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 6(2). ss.175-189.
- ALTUNIŞIK, Remzi; Recai COŞKUN; Serkan BAYRAKTAROĞLU ve Engin YILDIRIM; (2004), **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, SPSS Uygulamalı**, Sakarya Kitabevi, Sakarya, 317s.
- CHAKRAVARTHY, Balaji S.; (1986), “Measuring Strategic Performance”, **Strategic Management Journal**, C.7. ss.437-458.
- DESS, Gregory G.; (1987), “Concensus on Strategy Formulation and Organizational Performance: Competitors in a Fragmented Industry”, **Strategic Management Journal**, C.8., ss.259-277.
- DESS, Gregory G. ve Richard B. ROBINSON; (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, ss.265-273.
- DICTIONNAIRE, Larouse, (1993), **İngilizce Sözlük**, Miliyet Yayınları, Cilt.2. 1905s.
- DİNÇER, Ömer ve Ekrem TATOĞLU; (2003), “Formel Stratejik Planlama ve Şirket Performansı”, **11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, Afyon, 195s.
- ERKUŞ, Ahmet; (2006),“**Entelektüel Sermaye: Bir Uygulama**”, Atatürk Üniversitesi SBE Doktora Tezi,189s.
- HUANG, Chung-Fah ve Sung-Lin HSUEH; 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. ss:265-271.
- KALKAN, Adnan; (2005), “**Kobilere Sağlanan Desteklerin Örgütsel Performansa Etkileri**”, GYTE, SBF Doktora Tezi, 171s.
- KAYNAK, Erdener ve Ali KARA; (2004),“Market Orientation and Organizational Performance: A Comparison of Industrial Versus Consumer Companies in Mainland China Using Market Orientation Scale”, **Industrial Marketing Management**, 33, ss.743-753.

- KÜÇÜKKANCABAŞ, Selin; Ayşe AKYOL ve Berk M. ATAMAN; (2006), “İlişki Pazarlaması Bileşenlerinin Şirket Performansı Üzerindeki Etkileri: İçecek Sektöründe Uygulamalı Bir Araştırma”, MÜ SBE Öneri, 7(25), ss.131-139.
- LIN, Zhiang J.; Haibin YANG ve Bindu ARYA; (2009), “Alliance Partners And Firm Performance:Resource Complementarity And Status Association” **Strategic Management Journal**, 30, ss.921–940.
- MACINATI, Manuela S; (2008), “The Relationship Between Quality Management Systems and Organizational Performance in Italian National Health Service, **Health Policy**, 85, ss.228-241.
- MILLER, Danny; (1987), “Strategy making and Structure: Analysis and Implications for Performance”, **Academy of Management Journal**, 30(1). ss.7-32.
- NUNNALLY, Jum.C; (1978), **Psychometric Theory**, Second Edition, McGraw-Hill, New York, 701s.
- ÖZTEK, Yaman; (2005), “Performans Ölçümünde Esas Alınan Ölçütler”, **Marmara Üniversitesi SBE Öneri Dergisi**, 6(23), ss.19-22.
- PARKER, Charles; (2000), “Performance Measurement”, **Work Study**, Sayı: 2, ss.63-66.
- SARUHAN, Ş. Can ve Ata ÖZDEMİRCİ; (2005), **Bilim, Felsefe ve Metodoloji**, Alkım Yayınları, İstanbul, 194s.
- SEKARAN, Uma; (1992), **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**, Second Edition, John Wiley & Sons, 450s.
- SINGH, Jitendra V.; (1986), “Performance, Slack and Risk Taking in Organizational Decision Making”, **Academy of Management**, 29(3), ss.562-585.
- SKERLAVAJ, Miha; M.Indihar STEMBERGER; Rok SKRINJAR ve Vlado DIMOVSKI; (2007), “Organizational Learning Culture- the Missing Link Between Business Process Change and Organizational Performance”, **International Journal of Production Economics**, 106, ss. 346-367.
- TURUNÇ, Ömer; (2006), “**Bilgi Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Örgütsel Performansına Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma**”, SDÜ, SBE Doktora Tezi, Isparta, 282s.
- VENKATRAMAN, N. ve Vasudevan RAMANUJAM; (1986), “Measurement of Business Performance in Strategic Research: A Comprasion of Approaches”, **Academy of Management Review**, 11 (4), ss.801-811.

- YILDIZ, Sebahattin. 2010, “**Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma**”, Marmara Üniversitesi SBS Doktora Tezi. İstanbul,323s.
- ZEHİR, Cemal ve A.Zafer. ACAR; (2005), “Örgütsel Yeteneklerin İşletme Performansına Etkileri”, **Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 7 (3), ss.15-34
- TÜRKİYE BANKALAR BİRLİĞİ; (2010), İnternet Adresi: **http://www.tbb.org.tr.**, Erişim Tarihi, 10 Aralık 2010.

