



ENTELEKTÜEL SERMAYENİN TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMeye YONELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI*

THE EFFECTS OF INTELLECTUAL CAPITAL ON THE TURKISH BANKING SECTOR
AND A RESEARCH ON THIS ISSUE

Emre Esat TOPALOĞLU¹
Ali BAYRAKDAROĞLU²

Öz

Bu çalışmada entelektüel sermaye kavramını oluşturan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi unsurlarının bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalar üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini 475 banka çalışanı oluşturmaktadır. Katılımcılara 35 maddeden oluşan ifadeler verilmiş ve düşünceleri sorulmuştur. Yapılan analiz sonucunda, İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe entelektüel sermaye unsurlarının varlığının olduğu ve bu bağlamda entelektüel sermaye varlıklarına sahip olan bankaların birbirilerine yakın konumda oldukları ifade edilebilir. Yapısal sermaye varlığının diğer entelektüel sermaye unsurlarına göre zayıf kalması, bankaların bilişim altyapılarına, kurum içi eğitime, teknolojik gelişmelere ve teknik altyapı anlamında gereken önemin verilmesi ve yatırımların yapılması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Buna ek olarak bankaların çalışan personeline olumlu bir iş atmosferi ve adil bir ücret sistemi sunmaları bankaların yapısal sermayelerini artırıcı faktörler olarak değerlendirilebilmektedir.

Anahtar kelimeler: Entelektüel sermaye, Türk Bankacılık Sektörü, Anlamlılık testleri

Abstract

In this article, the effects of elements of human capital, structural capital and customer capital which constitute intellectual capital concept on the banks which are active in banking sector have been examined. 475 of bank employees constitute the sample of the research. The statements which consist of 35 items have been given to the participants and their thoughts have been asked. In consequence of the analysis made, it can be stated that there are the elements of intellectual capital in banking sector in Central Anatolia Region and in this context the banks which have intellectual capital assets are close to each other. Being structural capital asset weak in comparison with other intellectual capital elements introduce the necessity that the banks give the required importance in respect to informatics substructures, in company training, technological developments and technical substructure and make investment. In addition to this, that the banks present a positive working atmosphere and a fair wage system to its employees can be evaluated as structural capital factors of the banks.

Key Words: Intellectual capital, Turkish Banking Sector, Test of Significance.

*Bu çalışma birinci yazar tarafından Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde tamamlanmış "Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi: Türk Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Analiz" adlı yüksek lisans tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

¹ Arş. Gör., Mersin Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, emresatopal@hotmail.com

² Yrd. Doç. Dr., Muğla Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, abayrakdaroglu@mu.edu.tr

1. GİRİŞ

Şirketlerin kendi iç dinamikleriyle oluşturdukları ve piyasada diğer şirketler karşısında rekabet üstünlüğü sağlamasının yanı sıra kar maksimizasyonu sağlayan bilgiye dayalı etkenler entelektüel sermaye olarak tanımlanabilmektedir. Şirketler maksimum kara ulaşma hedeflerini gerçekleştirebilmek için bilgiye son derece önem vermektedir. İnsan emeğine dayalı üretimin yerini insan bilgisine dayalı üretimin alması, entelektüel sermaye kavramını ortaya çıkarmıştır.

Şirketlerin piyasa değerinin en doğru şekilde belirlenebilmesi için maddi varlıklar kadar maddi olmayan varlıkların da ortaya çıkarılması ve raporlanması gerekmektedir. Bu bağlamda, maddi olmayan varlıklar kapsamında bulunan entelektüel sermaye ve unsurları olan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayelerinin varlığının ortaya çıkarılması ve ölçülmesi önem arz etmektedir. Entelektüel sermaye, şirketlerin değere dönüştürebildikleri ekonomik değer taşıyan bilgileridir. Diğer bir deyişle entelektüel sermaye, bir şirketin sahip olduğu soyut varlıklarını ifade eden sermaye çeşididir.

Araştırmanın temel amacı, ülkemizde bilgi çağında faaliyet gösteren bankaların entelektüel sermaye ve kaynaklarının genel durumunu tespit ederek, banka çalışanlarının entelektüel sermayeye olan bakış açılarını ve entelektüel sermayeyi etkileyen değişkenleri ortaya koymaktır. Bu çalışmayla entelektüel sermaye kavramını oluşturan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi unsurlarının bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalar üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırmaya katılan bankalardaki entelektüel sermaye unsurlarının belirlenmesi, bu unsurlar arasındaki ilişkilerin incelenmesi ve bankaların entelektüel sermayelerini geliştirmeye yönelik olarak yaptıkları faaliyetlerin bulunması araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

Entelektüel sermayenin şirketler açısından son derece önemli olması sebebiyle entelektüel sermaye ve unsurlarının bankacılık sektöründeki varlığının ortaya çıkarılması ve sektöre olan etkisini belirlemesinin uygulamada yarar sağlayacağı düşünülmektedir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Literatürde entelektüel sermaye konusu ile ilgili olarak yapılan çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Mavridis (2004), Japon bankacılık sektörünün entelektüel sermaye performansı ve firma varlıkları üzerine yaptığı çalışmada pozitif ilişkiler tespit etmiştir. Goh (2005) 'un 2001-2003 yılları arasında Malezya'daki ticari bankaların entelektüel sermaye performansını karşılaştırdığı çalışmada birtakım büyük bankaların performansları ölçülmüş

ve bu bankaların esasında verimli çalışmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ercan (2005) tarafından yapılan çalışmada Ante Pulic'in Entelektüel Katma Değer Katsayısı kullanılarak Türkiye'de faaliyet gösteren bazı bankaların 2002 yılındaki mali tabloları kullanılarak karlılık ve verimlilik ile sermaye etkinliği arasında bir ilişki olup olmadığı incelenmiştir. Çalışma sonucunda verimlilik ve karlılığın entelektüel sermaye unsurlarına yapılan yatırımlarla arasında negatif ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Bu yöntemi kullanarak bankalarda entelektüel sermaye kavramını araştıran bir başka çalışma da Öztürk ve Demirgüneş (2005) tarafından yapılmıştır. Çalışmada Türk bankacılık sektöründe finansal sermaye ve insan sermayesi yatırımları ile piyasa değeri arasında güçlü bir pozitif ilişki tespit edilmiş olmasına rağmen yapısal sermaye ile piyasa değeri arasında bu anlamda bir ilişki olmadığı anlaşılmıştır. Aynı yıllarda benzeri bir çalışma Şamiloğlu (2005) tarafından yapılmıştır. Çalışmada Türkiye'de faaliyet gösteren bankaların 1998-2000 yılları arasındaki mali tablolarını kullanarak bir uygulama gerçekleştirmiştir. Uygulamada Entelektüel Katma Değer Katsayısı yardımıyla finansal ve fiziksel potansiyel ile entelektüel potansiyel arasındaki toplam katma değer ilişkisi incelenmiştir. Araştırma neticesinde toplam katma değer ile entelektüel potansiyel arasında anlamlı bir ilişki saptanırken, toplam katma değer ile finansal ve fiziksel potansiyel arasında önemli bir ilişki tespit edilememiştir. Yalama ve Coşkun (2007) İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'na kayıtlı bankaların 1995–2004 dönemine ilişkin verileri kullanarak hazırladıkları çalışmalarında, bankaların entelektüel sermaye performanslarını incelemiştir. Çalışmada Entelektüel Katma Değer Katsayısı kullanılarak entelektüel sermaye unsurlarının katsayıları belirlenmiş ve daha sonra Veri Zarflama Yöntemi kullanılarak performansları değerlendirilmiş ve yıllar itibariyle en iyi performans gösteren firmalar sıralanmıştır.

Reed, Lubatkin ve Srinivasan (2006) tarafından yapılan çalışmada t-testleri kullanılarak entelektüel sermaye unsurları bazında 519 bireysel ve 313 ticari banka arasında karşılaştırmalar yapılmıştır. Kamath (2007), Hindistan bankacılık sektöründe faaliyet gösteren şirketlerin entelektüel sermaye performanslarını incelemiştir. 2000–2004 yıllarını içeren çalışma sonucunda yabancı ortaklıklara sahip bankaların daha yüksek entelektüel sermaye performansı gösterdiği bulunmuştur. El-Bannany (2008) çalışmasında İngiltere bankacılık sektörünü incelemiş, araştırma sonucunda entelektüel sermaye ve firma performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar elde etmiştir.

Yıldız (2010) çalışmasında Türkiye'de entelektüel sermayeyi raporlayan şirketlerin olmaması durumunu ortadan kaldırmayı ve bankalara özgü bir entelektüel sermaye raporu

hazırlamayı amaçlamıştır. Rapor, özel sermayeli 8 mevduat bankasının şube yöneticilerinin entelektüel sermaye göstergelerini algılama seviyelerini ve bu göstergelere verdikleri önemi ortaya koymaktadır. Çalışma sonucunda Türkiye'deki özel sermayeli mevduat bankalarındaki yöneticiler tarafından algılanan en önemli entelektüel sermaye unsurlarının sırasıyla müşteri sermayesi, yapısal sermaye ve insan sermayesi olduğu ortaya çıkmıştır.

3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

3.1. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Araştırmanın kapsamına İç Anadolu Bölgesinde faaliyet gösteren bankalar dâhil edilmiştir. Araştırma için bankacılık sektörünün seçilmesinin nedeni bu sektörde yeteri kadar araştırmanın bulunmayışıdır. Bu araştırmada birincil veri toplama yöntemlerinden olan anket uygulaması kullanılmıştır. Anketin hazırlanmasında daha önce yapılmış çalışmalar incelenmiş ve elde edilen verilerden faydalanılmıştır (Çalışkan 2009; Bozdemir 2009; Sanal 2006; Üç 2005; Kutlu 2008). Çalışmada yararlanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde araştırma grubunu oluşturan banka personelinin demografik özellikleri (çalışılan kurum, cinsiyet, yas, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışılan mevki, tecrübe ve gelir durumu) ile ilgili genel bilgiler yer almaktadır. İkinci bölümde ise entelektüel sermaye unsurlarına yönelik ifadeler yer verilmiştir. Bu bölümde 5'li Likert Ölçeği kullanılarak cevaplar; Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Kararsızım (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5) şeklinde düzenlenmiştir.

3.2. Veri Seti ve Araştırma Metodu

Araştırmanın ana kütlesi İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalardır. İç Anadolu Bölgesinde bulunan 11 şehirde toplam 1.507 banka şubesi ve 28.105 çalışan personelin olduğu belirlenmiştir. Ana kütlenin büyüklüğü ve araştırmanın zaman ve maliyet kısıtları sebebiyle ana kütleyi oluşturan tüm bankalar bu araştırma kapsamına alınamamıştır. Dolayısıyla basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle bu bölgede yer alan bankalarda çalışan herkese pozisyon ayrımı yapılmadan toplam 1.100 adet anket dağıtılmış ve bunlardan 481 anketin dönüşü sağlanmıştır. Anketlerde yapılan inceleme sonucunda hatalı olan 6 anket değerlendirme dışında tutulmuştur.

Araştırmada frekans (f), aritmetik ortalama, Bağımsız Örneklem T-Testi, Bağımsız Örneklem için Tek Faktörlü Varyans Analizi ve post-hoc test istatistiklerinden yararlanılmıştır. Grup varyanslarının eşit olduğu durumlarda ortalama puanlarının çoklu karşılaştırmaları için Scheffe, Tukey HSD (Honestly Significant Difference) ve LSD (Fisher's

Least Significant Difference) testleri uygulanmaktadır. Scheffe testi çok sık tercih edilen bir test olduğundan bazen gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark çıkmış olsa da hangi gruplar arasında farkların olduğunu vermemektedir. Bu durumda daha az grup arasında anlamlı farklılığı belirlemekte kullanılan testler olan Tukey HSD ve LSD testleri ile hangi gruplar arasında anlamlı fark çıktığı tespit edilmeye çalışılmaktadır. Grup varyanslarının eşit olmadığı durumlarda ortalama puanlarının çoklu karşılaştırmaları için Dunnett C testi kullanılmaktadır. Yapılan tüm analizlerde anlamlılık düzeyi (p) 0.05 olarak kabul edilmiştir.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE ANALİZİ

Araştırma bulguları, İç Anadolu Bölgesinde faaliyet gösteren çeşitli bankalardan elde edilmiştir. Anket demografik bilgileri öğrenmeyi hedefleyen sekiz soru ve 5'li Likert Ölçeğine göre düzenlenmiş otuz beş ifadeden meydana gelmektedir. Veriler toplam 475 anketten elde edilerek analiz edilmiş ve araştırma bulgularına ulaşılmıştır. Ölçeğin güvenilirliğini belirlemek için iç tutarlılık katsayısı (Cronbach's Alpha) hesaplanmıştır. Ölçeğin tamamı için iç tutarlılık katsayısı ise 0,96 olarak bulunmuştur. Buna göre güvenilirlik analizi sonuçları dikkate alındığında, ölçeğin güvenilir bir ölçme aracı olduğunu ifade etmektedir (Bozdemir 2009; Erkuş 2006).

4.1. Araştırmaya Katılan Kişilere İlişkin Demografik Özellikler

Ankete katılan toplam 475 banka çalışanının tanımlayıcı istatistiksel bilgileri Tablo-1'de verilmektedir.

Tablo-1: Katılımcılara ait Demografik Özellikler

İfadeler	Seçenekler	(%)	İfadeler	Seçenekler	(%)
Çalıştığımız Kurum	Devlet Bankası	37.1	Bulunan Pozisyon	Müdür	1.7
	Özel Banka	62.9		Müdür Yardımcısı	3.2
Cinsiyet	Kadın	45.1		Yönetmen	7.8
	Erkek	54.9		Yönet. Yardımcısı	6.7
Yaş Aralığı	21-25	18.2		Uzman	2.6
	26-30	35.5		Uzman Yardımcısı	2.4
	31-35	22.9		Şef	6.2
	36-40	12.8		Şef Yardımcısı	2.6
	41-45	4.7		Yetkili	14.4
	46-50	4.7		Yetkili Yardımcısı	5.2
	51 ve üzeri	1.1	Memur	43.8	
Medeni Haliniz	Evli	56.7	Tecrübeniz	Diğer	3.4
	Bekâr	43.3		1-5 yıl	51.5
Eğitim Düzeyiniz	Lise	13.9		6-10 yıl	18.5
	On Lisans	12		11-15 yıl	17.2
	Lisans	63.8		16-20 yıl	6.3
	Yüksek Lisans	9.6		21+	6.5
	Doktora	0.6			

Anketi cevaplayanların %63'ü özel bankalarda %37'si ise devlet bankalarında istihdam edilmektedir. Katılımcıların %45.1'i kadın, %54.9'u erkeklerden oluşmaktadır. Çalışanların %35.5'i ağırlıklı olarak 26-30 yaş grubu aralığındadır. Medeni durum açısından banka çalışanlarının %56.7'si bekar, %43.3'ü evlidir. Katılımcıların %84.6'lık kısmının üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Bu durum, bankacılıkta terfi mekanizmasının eğitim durumuyla ilgili olduğunun ve göreve getirilenlerin belirli bir eğitim seviyesine sahip olmasına özen gösterildiğinin bir göstergesidir. Ayrıca İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışanların entelektüel sermayenin en önemli etkenlerinden biri olan alınan eğitim konusunda son derece iyi bir konuma sahip oldukları görülmektedir. Ankete cevap verenlerin %12.5'i şube müdürü, şube müdür yardımcısı ve ona çok yakın pozisyon olan yönetmenlerden oluşmaktadır. %39.1'lik bir kısım yine bankada yöneticiliğe eş değer pozisyonlar olan yönetici yardımcılığı, uzman, uzman yardımcılığı, şef, şef yardımcılığı, yetkili ve yetkili yardımcılığından oluşmaktadır. Dolayısıyla konuyu katılımcıların unvanı açısından değerlendirdiğimizde anketin çalıştıkları kurumun ve sektörün entelektüel sermaye varlıklarını tanımlayabilecek özellikte personel tarafından cevaplandırıldığı ortaya çıkmaktadır. Anketi cevaplayanların büyük çoğunluğu çalışma sürelerini 1-5 yıl arası olarak belirtmektedir. Bu bağlamda, bankada çalışan personelin kurumun sahip olduğu entelektüel sermaye varlıkları konusunda fikir sahibi oldukları söylenebilmektedir.

4.2. Entelektüel Sermayenin Analizi

İnsan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi boyutuna ilişkin değişkenler üç farklı tabloda gösterilmektedir. Değişkenlere ait değerlendirmeler yapılmış ve ankete katılanların demografik özelliklerine göre ifadelere verdikleri cevapların değişip değişmediği kurulan 7 hipotezle sınanmıştır.

4.2.1. İnsan Sermayesini Temsil Eden Değişkenlerin Yüzdesel Dağılımı

İnsan sermayesi kurum içerisinde çalışanların sahip olduğu ve kurumun kişiyi istihdam etmeyi sürdürdüğü süre boyunca sahip olduğu ve yararlanmaya devam ettiği bir unsurdur. Araştırmada insan sermayesine ilişkin 13 ifade bulunmaktadır. Tablo-2'de bu ifadelerle ilişkin değerlendirmelerin frekansları ve yüzdesel dağılımları yer almaktadır.

İnsan sermayesi ile ilgili ifadelerle ait istatistiksel bilgiler birlikte değerlendirildiğinde, çalışanların işleriyle ilgili sahip oldukları bilgi ve becerileri, eğitim durumları gibi faktörler insan sermayesinin en önemli özellikleri konumundadır. Bankacılık sektöründe istihdam edilirken insan sermayesi unsuruna ne denli dikkat edildiğinin ölçümlenmesi amaçlanmıştır.

Ölçekten çıkan sonuç itibariyle sektörde istihdam sırasında insan sermayesi unsuruna önem verildiği anlaşılmaktadır.

Tablo-2: İnsan Sermayesi Faktörlerinin Frekansları ve Yüzdesel Dağılımları

İFADELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%	%	%
1. Çalışanların eğitim durumları, işle ilgili bilgi ve becerileri onların işe alınmalarında en geçerli olan kriterlerdir.	8,2	14,7	12,6	40,2	24,2	3,57	1,23
2. Çalışanlar, bilgi çağının ihtiyaçlarına, değişimine ve dönüşümüne rahatlıkla adapte olabilmektedirler.	4,4	13,3	18,5	48,6	15,2	3,57	1,04
3. Her çalışan yetenekli ve yaratıcı olmakla birlikte kendine özgü bilgi birikimine sahiptir.	5,9	13,5	21,1	44,0	15,6	3,5	1,09
4. Çalışanların eğitimlerine ve yeteneklerinin geliştirilmesine destek verilmektedir.	4,2	8,2	15,2	45,1	27,4	3,83	1,05
5. Çalışanlar zamanı verimli bir şekilde kullanmakta ve yüksek performans göstermektedir.	5,3	14,7	22,3	37,9	19,8	3,52	1,12
6. Çalışanlar kendilerini kuruma ait hissederler ve kuruma olan bağlılıkları üst düzeydedir.	6,1	10,3	21,9	31,6	30,1	3,69	1,18
7. Kurumumuzda çalışan memnuniyeti her zaman ön planda tutulmaktadır.	9,3	18,1	23,8	30,9	17,9	3,3	1,22
8. Çalışanlar bilgi ve yeteneklerini iş arkadaşlarıyla paylaşmak konusunda isteklidir.	5,9	11,8	20,0	41,7	20,6	3,59	1,12
9. İş geliştirmeye yönelik önerilerde bulunması amacıyla çalışanlar teşvik edilmektedir.	4,8	11,4	17,7	48,2	17,9	3,63	1,05
10. Çalışanlar görev alanları dâhilinde başarıya ulaşmak için gereken riskleri almaktan kaçınmazlar.	6,7	13,5	26,7	38,3	14,7	3,41	1,1
11. Kurumumuz performans değerlendirme sistemine sahiptir ve bu sistemi sürekli olarak geliştirmektedir.	6,3	10,3	15,4	41,1	26,9	3,72	1,15
12. Yöneticiler ve çalışanlar arasında etkin bir iletişim söz konusudur.	7,6	10,1	17,7	41,9	22,7	3,62	1,16
13. Kurumumuz oturmuş bir örgüt kültürüne sahiptir ve çalışanlar buna uyum sağlamakta zorlanmamaktadır.	4,8	8,6	13,7	38,1	34,7	3,89	1,12
İnsan sermayesi alt ölçeği						3,6	0,83
Genel ölçek						3,73	0,67

Entelektüel sermaye kavramının temelinde bilgi yer almaktadır. İşletmelerin piyasada var olabilmeleri, rekabet avantajı sağmaları içerisinde yaşadığımız bilgi çağında entelektüel sermayeye verdikleri önemle doğru orantılıdır. Bu doğrultuda bankacılık sektörü, bilgi çağının getirmiş olduğu yeniliklerden ve değişimden oldukça etkilenmektedir.

İnsan sermayesini meydana getiren en önemli bir diğer etken, kişilerin işlerinde yetenekli ve yaratıcı olmalarının yanı sıra işleri ile ilgili olarak sahip oldukları kendilerine özgü bilgi birikimleridir. Değerlendirmeler sonucunda İç Anadolu Bölgesindeki bankacılık sektöründe çalışanların bu yönüyle iyi bir konumda oldukları söylenilebilmektedir.

İç Anadolu Bölgesinde faaliyet gösteren bankalar tarafından çalışanların eğitim ihtiyaçlarının düzenli olarak gözden geçirildiği, eğitimlerinin ve yeteneklerinin geliştirmesinde katkıda bulunduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır. Çalışanların eğitimine gereken önemin verilmesi, iş süreçlerinin hızlanmasını sağlamakta ve böylelikle insan sermayesini geliştirerek sahip oldukları entelektüel sermaye varlıklarını çoğaltabilmektedir.

Kişilerin sahip oldukları insan sermayesi özelliklerini belirli bir süre içerisinde en verimli şekilde kullanabilmeleri performanslarını artırmakta ve bankanın entelektüel sermaye varlıklarını çoğaltmaktadır. Çalışanların kendilerini kurumlarına ait hissedip hissetmedikleri ve buna bağlı olarak kurumlarına olan bağlılıklarının ne seviyede olduğu sorulduğunda, çalışanların kendilerini kurumlarına ait hissettiklerini ve kurumlarına olan bağlılık seviyelerinin oldukça iyi olduğunu düşünmektedir. Bu anlamda İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektörü çalışanlarının kurumlarına olan bağlılıklarının bulunması insan sermayesi açısından oldukça önemlidir.

Ankete katılanların %48.8'i çalıştıkları kurumda çalışan memnuniyetinin önemsendiğini ve her zaman ön planda tutulduğunu belirtmiştir. Ölçek ortalamasının 3.3 ile en düşük olduğu bu ifadeye katılımcıların yarıya yakınının durum hakkında çekincesinin olduğu söylenebilir. Bu bağlamda, İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışan personelin iş memnuniyetinin kurumda göz ardı edildiği sonucuna ulaşmak mümkündür. Bu durum, entelektüel sermayenin en önemli unsurlarından biri olan insan sermayesini oluşturan insan faktörüne gereken önemin verilmediğini ve insan sermayesinin bu açıdan düşük bir seviyede olduğu söylenilebilmektedir.

“Çalışanlar bilgi ve yeteneklerini iş arkadaşlarıyla paylaşmak konusunda isteklidir” ifadesine İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışanların %62.3'ü bilgi ve yeteneklerini diğer çalışanlarla paylaşmak konusunda olumlu yönde görüş bildirmelerine rağmen kararsız kalanların ve katılmıyorum diyenlerin oranı %37.7 olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla İç Anadolu Bölgesinde bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların bu bağlamda insan sermayesi noktasında çeşitli sıkıntılara sahip oldukları söylenebilmektedir.

Araştırmaya katılanların %66.1'i çalışanların, bankalarda iş geliştirmeye yönelik olarak önerilerde bulunmasının bu yönde katkısı olduğunu düşünmektedir. Bu durum, insan sermayesinin yapısal sermayeye dönüşmesi bağlamında bir kanıt olarak değerlendirilebilecektir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışanların sadece %53'lük kısmının risk almaktan kaçınmadığı belirlenmiştir. Anketten elde edilen sonuçlar

arasında en olumsuz görünen ikinci entelektüel sermaye kriteri, çalışanların riske karşı almış oldukları tutumdur.

Ankete katılanların %68'i kurumlarının bir performans değerlendirme sistemine sahip olduğunu ve bu sistemi devamlı olarak geliştirdiklerini beyan etmiştir. Bankaların sahip oldukları insan sermayesi unsurlarını sürekli olarak geliştirebilmesi için performans değerlendirme sistemine sahip olmaları gerektiği belirlenmiştir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe kurum içi iletişimin gelişmiş olduğunu söylemek mümkündür.

Piyasada uzun süre faaliyet gösteren şirketlerde, kendine özgü bir örgüt kültürünün varlığı söz konusudur. Bu kültür örgütsel sermaye varlığının bir göstergesidir. Fakat bu varlığın temelinde insan sermayesi bulunmaktadır. Ankete katılanların %72,8'lik kısmı çalıştıkları bankada örgüt kültürünün bulunduğunu ve buna uyum sağlamakta zorlanmadıklarını bildirmiştir. Katılımcıların bu denli yüksek oranda olumlu yönde görüş bildirmiş olması İç Anadolu Bölgesinde bankacılık sektöründe insan sermayesinden yapısal sermayeye doğru bir entelektüel varlığın bulunduğu işaret etmektedir.

4.2.2. Yapısal Sermayeyi Temsil Eden Değişkenlerin Yüzdesele Dağılımı

Yapısal sermaye, kurum içerisinde yerleşik bulunan bütün bilgi varlıklarını içermektedir. Yapısal sermaye, aynı zamanda kalıcı sermaye olarak da isimlendirilebilmektedir. Tablo-3'de yapısal sermayenin önemli noktalarını belirlemeyi amaç edinen 11 adet ifade ve bu ifadelere ilişkin değerlendirmeler ve yüzdeleri yer almaktadır.

“Kurumumuz olumlu bir iş atmosferine sahiptir” ifadesine ankete katılanların % 72.2'sinin olumlu görüş bildirdiği görülmektedir. Olumlu yanıtların bu denli yüksek olması İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışanların kurumlarında pozitif bir iş atmosferinin mevcut olduğu söylenebilmektedir.

Katılımcıların %76.5'lik kısmı çalıştıkları kurumun teknolojik gelişmeleri takip ettiğini ve bu gelişmeleri bünyesine hızlı bir şekilde uyarlayabildiğini belirtmiştir. Günümüzde teknolojiye yaşanan gelişmeleri takip etmek ve bu gelişmeleri hızlı bir şekilde özümsemek son derece önemli bir hale gelmiştir. Bankacılık sektöründe rekabet üstünlüğü elde edebilmek için bankaların bilişim teknolojilerine gereken yatırımları yapmaları sonucu fark yaratmaları yapısal sermaye açısından gereklidir. Bu bağlamda İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların bu yönde iyi bir konumda oldukları söylenebilmektedir.

Bankacılık sektöründe insan faktörünün minimize edilmesi amacıyla verilen hizmetlerin eksiksiz, doğru ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bilgi işlem süreçlerinde insan faktörünün ne denli yoğun olarak kullanıldığı araştırıldığında İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe tam bir otomasyona geçildiği söylenebilmektedir. Bilgi ve internet çağında bankaların, çeşitli bankacılık işlemlerini elektronik ortamda yapılabilecek duruma getirmek amacıyla gerekli yatırımları ve iyileştirmeleri sürekli olarak yapmaları gerekmektedir. Katılımcıların %85.3'lük kısmı ise olumlu yönde görüş beyan etmiştir. Dolayısıyla sektörde büyük ölçüde internet bankacılığının kullanıldığı ve gereken yatırımların yapıldığı söylenebilmektedir.

Tablo-3: Yapısal Sermaye Faktörlerinin Frekansları ve Yüzdesele Dağılımları

İFADELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%	%	%
1. Kurumumuz olumlu bir iş atmosferine sahiptir.	3,2	7,2	14,5	43,4	31,8	3,93	1,02
2. Kurumumuz teknolojik gelişmeleri takip etmekte ve bu gelişmeleri bünyesine hızlı bir şekilde uyarlamaktadır.	2,3	7,4	13,9	41,1	35,4	4	1
3. Kurumumuzda yapılan bütün işlemler insan faktörünün en az olduğu elektronik ortamlarda yapılmaya çalışılmaktadır.	2,7	12,6	20,8	37,7	26,1	3,72	1,07
4. İnternet bankacılığında devamlı olarak iyileştirmeler yapılmaktadır.	2,1	2,5	10,1	41,5	43,8	4,22	0,88
5. Kurum çalışanları gerekli olan bilgiye hızlı bir şekilde erişebilmektedir.	2,3	6,5	13,1	41,1	37,1	4,04	0,99
6. Kurumumuzda işimizle ilgili eğitimler devamlı olarak düzenlenmektedir.	2,7	6,3	12,2	36,8	41,9	4,09	1,02
7. Kurumumuz bilişim altyapısına sürekli olarak yatırım yapmaktadır.	3,2	4,4	13,7	41,1	37,7	4,06	0,99
8. Kurumumuzda performansı esas alan, adil bir ücret sistemi uygulanmaktadır.	13,1	14,9	20,4	33,1	18,5	3,29	1,29
9. Kurumumuzda yöneticiler ve çalışanlar arasında paylaşım ve işbirliğine dayanan yönetim felsefesi vardır.	5,9	10,7	22,3	37,3	23,8	3,62	1,13
10. Kurumumuz finansal hedeflerine ulaşmak için gerekli sayıda personele ve teknik altyapıya sahiptir.	5,1	9,9	16,8	41,9	26,3	3,75	1,1
11. Kurumumuzda tüm çalışanlar tarafından benimsenen vizyon ve misyon değerlerimiz vardır.	4,0	6,5	14,9	38,5	36,0	3,96	1,06
Yapısal sermaye alt ölçeği						3,52	0,71
Genel ölçek						3,73	0,67

İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışan kişilerin ihtiyaç duydukları bilgilere hızlı bir şekilde ulaşabildikleri söylenebilmektedir. Bu bağlamda, bilgiye hızlı bir şekilde erişimin sağlanmasıyla verilen bankacılık hizmetleri daha kolay ve hızlı bir biçimde

gerçekleştirilebilecektir. Bu da kurumun sahip olduğu yapısal sermayenin bir göstergesi konumundadır.

İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalar hizmet içi eğitime gerekli önemi vermekte ve bu eğitimleri devamlı olarak çalışanlarına sunmaktadır. Kurum içi verilen bu hizmetler aynı zamanda bankanın insan sermayesini de zenginleştirmektedir. Bu bağlamda eğitim, entelektüel sermayenin oluşumunda önemli bir paya sahiptir. Bu soruyla İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe entelektüel sermayenin önemli bir kısmını teşkil eden eğitime karşılık olumlu yönde yüksek bir tutum tespit edilmiştir.

Sektörde bilişim teknolojilerinden faydalanabilmek son derece önemli hale gelmiştir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların bilişim altyapılarına gereken önemi verdikleri ve devamlı olarak yatırım yaptıkları söylenebilmektedir.

“Kurumumuzda performansı esas alan, adil bir ücret sistemi uygulanmaktadır” ifadesi, yapısal sermayeye ilişkin bütün ifadeler verilen cevaplar dikkate alındığında 3.29’luk bir oranla en düşük ölçek ortalamasına sahip ifadedir. Ölçek ortalamasının en düşük olduğu bu ifadede katılımcıların yarıya yakınının durum hakkında çekincesinin olduğu söylenebilir. Ücret politikalarının genel müdürlüklerce belirlendiği göz önüne alındığında çözümün de genel müdürlüklerce gerçekleştirilmesi beklenebilmektedir.

Yönetim felsefesine sahip olan kurumlar profesyonelleşmiş kurum niteliğindedir. Değerlendirme sonucunda İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalarda yöneticiler ve çalışanlar arasında paylaşım ve işbirliğine dayanan bir yönetim felsefesinin var olduğu söylenilebilmektedir.

“Kurumumuz finansal hedeflerine ulaşmak için gerekli sayıda personele ve teknik altyapıya sahiptir” ifadesiyle İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların mevcut yapısal sermayeleri ölçülmeye çalışılmıştır. Yapısal sermayeye ilişkin bu ifadeye katılımcıların %68,2’si olumlu yönde görüş bildirmiştir. Yapılan değerlendirme sonucunda sektörde yeterli yapısal sermaye unsurunun varlığı tespit edilmiştir.

Bankalar profesyonelleşmiş kurumlar oldukları için sektörde yer alan her banka vizyon ve misyona sahiptir. Vizyon ve misyon tanımları modern yönetim anlayışında yapısal sermayenin kurum içerisindeki varlığını belirlemek için iyi bir gösterge özelliğindedir. Değerlendirmeden çıkan sonuç itibarıyla İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışanların vizyon ve misyondan haberdar oldukları sonucuna ulaşılabilmektedir.

4.2.3. Müşteri Sermayesini Temsil Eden Değişkenlerin Yüzdesel Dağılımı

Müşteri sermayesi, başta müşteriler olmak üzere, şubeleri ve ilişki içerisinde olduğu bütün birimleri içeren dışsal bir sermaye unsurudur. Bankacılık sektöründe güven faktörü önemli bir yere sahiptir ve müşteri sermayesi bu anlamda önemini sürekli olarak artırmaktadır. Müşteri sermayesinin genel ortalaması 4.07'dir ve bu değer 3 ortalama değerinin üzerinde bir değerdir. Ankette müşteri sermayesini ölçmek amacıyla 11 ifade yer almakta ve katılımcılar tarafından yapılan değerlendirmeler ve yüzdeler Tablo-4'de verilmektedir.

Tablo-4: Müşteri Sermayesi Faktörlerinin Frekansları ve Yüzdesel Dağılımları

İFADELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%	%	%
1. Müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteri ile olan ilişkilerde önceliklidir.	2,9	3,8	5,5	36,8	50,9	4,29	0,95
2. Kurumumuz müşteri memnuniyet derecesini sürekli ve düzenli olarak ölçmektedir.	2,3	7,4	10,9	35,6	43,8	4,11	1,02
3. Müşteriler genel olarak kurumumuzdan memnundur.	2,7	4,8	14,9	44,2	33,3	4	0,96
4. Kurumumuz tarafından verilen hizmetler hakkında müşteriler bilgilendirilmektedir.	2,1	5,3	12,2	47,6	32,8	4,04	0,92
5. Kurumumuz müşterilerin beklentilerini devamlı olarak değerlendirmekte ve ona uygun hizmetler geliştirmektedir.	1,3	6,9	12,4	46,5	32,8	4,03	0,92
6. Müşterilerle etkin bir iletişim ve işbirliği sağlanmaktadır.	2,7	6,5	16,6	43,4	30,7	3,93	0,99
7. Müşteri sayımız devamlı olarak artış göstermektedir.	2,9	3,4	10,1	43,4	40,2	4,15	0,94
8. Kurumumuzun isminin ve imajının sektör içerisinde biliniyor olması rakiplerimize göre bize rekabet üstünlüğü sağlamaktadır.	2,7	4,2	8,6	30,9	53,5	4,28	0,98
9. Müşterilerimizden gelen öneri ve şikayetler bütün detaylarıyla ele alınmakta ve en etkili çözümler üretilmektedir.	2,5	5,5	15,6	41,5	34,9	4,01	0,98
10. Müşterilerin sorunları ve beklentileri doğrultusunda kişiye özel çözümler üretilmeye çalışılmaktadır.	2,5	8,6	14,1	41,9	32,8	3,94	1,02
11. Kurumumuza olan müşteri bağlılığı son derece yüksektir.	3,4	5,7	12,8	40,8	37,3	4,03	1,02
Müşteri sermayesi alt ölçeği						4,07	0,78
Genel ölçek						3,73	0,67

Müşteri memnuniyetinin sağlanması müşterilerle olan ilişkilerde, müşteri sermayesini belirleyen önemli faktörlerden biridir. Ankete katılanların %87.7'lik kısmı kurumlarında müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteri ile olan ilişkilerde öncelikli olduğu yönünde olumlu görüş beyan etmiştir. Bu ifade araştırmaya katılan İç Anadolu

Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalarda bu unsura önem verildiğinin göstergesi olarak kabul edilebilmektedir.

Bankaların müşteri memnuniyet derecesini devamlı olarak ölçmeleri ve bu yönde değerlendirmeler yapması müşteri ilişkilerinde mevcut hataların çözümünü ve muhtemel hataların da önlenmesini sağlayabilmektedir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe müşteri memnuniyet derecesinin sürekli ve düzenli olarak ölçüldüğü ve bu anlamda müşteri sermayesinin varlığı tespit edilmiştir.

İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe müşterilerin ilişki içerisinde oldukları bankalardan memnun oldukları yapılan değerlendirme sonucunda söylenebilmektedir. Bankacılık sektöründe yaşanan rekabet ortamında geliştirilen ve yenilenen hizmetler hakkında müşteriler hızlı bir şekilde bilgilendirilmelidirler. Olumlu yönde görüş bildiren katılımcıların oranının bu denli yüksek olması, İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalar arasında rekabetin bulunduğu ve bu bağlamda müşteri sermayesinin varlığının farkına varıldığı söylenebilmektedir.

Müşterilerin beklentilerinin devamlı olarak değerlendirildiğini ve ona uygun hizmetler geliştirildiğinin bir göstergesi olarak İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe müşteri sermayesi anlamında güçlü bir entelektüel varlığın söz konusu olduğu söylenilebilmektedir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların müşteri sermayesinin yapı taşı olan müşterilerle etkin bir iletişim ve işbirliği içerisinde oldukları söylenilebilmektedir.

İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe müşteri sayısının devamlı olarak arttığı ve bunun da müşteri sermayesi unsurunu zenginleştirdiğini söylemek mümkündür. Ankete katılanların %84.4'lük kısmı, kurum ismi ve imajının sektörde biliniyor olmasının rakiplere göre rekabet üstünlüğü sağladığı yönünde görüş beyan etmişlerdir. Oranın bu denli yüksek olması İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışanların kurum imajının önemini idrak ettikleri söylenilebilmektedir.

Müşteri sermayesinin en önemli boyutu müşterilerle olan ilişkilere dir. Yapılan değerlendirme sonucunda müşterilerden gelen öneri ve şikâyetlerin dikkate alındığını ve bu yönde çözümler üretilmeye çalışıldığı ve bu bağlamda, İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe müşteri sermayesi anlamında entelektüel sermaye varlığının mevcut olduğu söylenilebilmektedir. Müşteri ilişkilerinde çözüm ortaklığına girilip girilmediği tespit edilmek istenmiştir. Sonuç olarak İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe müşteri ilişkilerinde

çözüm ortaklığı düzeyine gelmiş olduğu anlaşılmaktadır. Müşteri sermayesine ait en önemli kriterlerden biri de müşterilerin kuruma olan bağlılıklarıdır. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe bu anlamda müşteri sermayesinin varlığının söz konusu olduğu söylenilebilmektedir.

4.3. Kurulan Hipotezlerin Değerlendirilmesi

Entelektüel sermayeye ilişkin olarak ankete katılanların demografik özelliklerine göre ifadelerine verdikleri cevapların değişip değişmediği yapılan T testi ve Tek yönlü Anova Analizi ile değerlendirilmiştir. Yedi demografik özellik için oluşturulan hipotezler insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi unsurları için ayrı ayrı sınıanmıştır. Panel-A'da insan sermayesi unsuruna, Panel-B'de yapısal sermaye unsuruna ve Panel-C'de ise müşteri sermayesi unsuruna ait değerler verilmektedir.

Tablo-5: Araştırmada Entelektüel Sermaye Unsurları İçin Sınıan Hipotezler

Hipotez 1	H ₀ : Çalışılan kuruma göre görüşler farklılık göstermez. H ₁ : Çalışılan kuruma göre görüşler farklılık gösterir.
Hipotez 2	H ₀ : Cinsiyet göre görüşler farklılık göstermez. H ₁ : Cinsiyet göre görüşler farklılık gösterir.
Hipotez 3	H ₀ : Yaşa göre görüşler farklılık göstermez. H ₁ : Yaşa göre görüşler farklılık gösterir.
Hipotez 4	H ₀ : Medeni hale göre görüşler farklılık göstermez. H ₁ : Medeni hale göre görüşler farklılık gösterir.
Hipotez 5	H ₀ : Eğitime göre görüşler farklılık göstermez. H ₁ : Eğitime göre görüşler farklılık gösterir.
Hipotez 6	H ₀ : Çalışılan pozisyona göre görüşler farklılık göstermez. H ₁ : Çalışılan pozisyona göre görüşler farklılık gösterir.
Hipotez 7	H ₀ : Tecrübeye göre görüşler farklılık göstermez. H ₁ : Tecrübeye göre görüşler farklılık gösterir.

Tablo-6, Panel-A'ya göre yapılan t-testi sonucunda çalışılan kuruma göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($t_{(467)}=-3,209$; $p=0,001<0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H₀ reddedilmektedir. Benzer şekilde Panel-B'de yapısal sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($t_{(467)}=-3,174$; $p=0,002<0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H₀ reddedilmektedir. Müşteri sermayesi açısından çalışılan kuruma göre müşteri sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($t_{(467)}=-2,197$; $p=0,029<0,05$). Buna göre test edilen unsur

için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo-6: Çalışılan Kurum İle Entelektüel Sermaye Unsurları Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Kurum	N	Panel-A İnsan Sermayesi		Panel-B Yapısal Sermaye		Panel-C Müşteri Sermayesi	
		t	p	t	p	t	p
Devlet Bankası	174	-3,209	0,001	-3,174	0,002	-2,197	0,029
Özel Banka	295						

Tablo-7, Panel-A'da cinsiyete göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($t_{(470)}=0,550$; $p=0,583>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir. Panel-B'de yapılan T-Testi sonucunda cinsiyete göre yapısal sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($t_{(470)}=0,055$; $p=0,956>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir. Panel-C'de T-Testi sonucunda cinsiyete göre müşteri sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($t_{(470)}=1,610$; $p=0,108>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Tablo-7: Cinsiyet İle Entelektüel Sermaye Unsurları Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	Panel-A İnsan Sermayesi		Panel-B Yapısal Sermaye		Panel-C Müşteri Sermayesi	
		t	p	t	p	t	p
Kadın	213	0,550	0,583	0,055	0,956	1,610	0,108
Erkek	259						

Tablo-8, Panel-A'da yaşa göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($F(6,460)=1,607$; $p=0,143>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir. Panel-B'de yapılan analiz sonucuna göre yaşa göre yapısal sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($F(6,460)=1,747$; $p=0,109>0,05$). Buna göre test edilen unsur için

ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir. Panel-C’de yapılan analiz sonucuna göre yaşa göre müşteri sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($F(6,460) = 1,321$; $p = 0,246 > 0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Tablo-8: Yaş Dağılımı İle Entelektüel Sermaye Unsurları Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Yaş	Panel-A İnsan Sermayesi		Panel-B Yapısal Sermaye		Panel-C Müşteri Sermayesi	
	F	p	F	p	F	p
21-25	1,607	0,143	1,747	0,109	1,321	0,246
26-30						
31-35						
36-40						
41-45						
46-50						
51 ve üzeri						

Tablo-9, Panel A’da medeni duruma göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($t_{(464)} = 1,958$; $p = 0,051 > 0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir. Panel-B’de yapısal sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($t_{(464)} = 2,551$; $p = 0,011 < 0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir. Panel-C’de müşteri sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($t_{(464)} = 2,484$; $p = 0,013 < 0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo-9: Medeni Hal İle Entelektüel Sermaye Unsurları Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Medeni Hal	N	Panel-A İnsan Sermayesi		Panel-B Yapısal Sermaye		Panel-C Müşteri Sermayesi	
		t	p	t	p	t	p
Evli	264	1,958	0,051	2,551	0,011	2,484	0,013
Bekar	202						

Tablo-10, Panel-A'da eğitime göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($F(4,462) = 4,600$; $p = 0,001 < 0,05$). Bu çözümleme sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (Dunnets C). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir. Panel-B'de yapılan analiz sonucuna göre yapısal sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($F(4,462) = 3,565$; $p = 0,007 < 0,05$). Bu çözümleme sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (Scheffe). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir. Panel-C incelendiğinde eğitime göre müşteri sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($F(4,462) = 1,995$; $p = 0,094 > 0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Tablo-10: Eğitim Düzeyi Entelektüel Sermaye Unsurları Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Eğitim Düzeyi	Panel-A İnsan Sermayesi		Panel-B Yapısal Sermaye		Panel-C Müşteri Sermayesi	
	F	p	F	p	F	p
Lise Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora	4,600	0,001	3,565	0,007	1,995	0,094

Tablo-11, Panel-A'da pozisyona göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($F(11,452) = 2,753$; $p = 0,002 < 0,05$). Bu çözümleme sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (Tukey HSD). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir. Panel-B'de pozisyona göre yapısal sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($F(11,452) = 2,548$; $p = 0,004 < 0,05$). Bu çözümleme sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (LSD). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0

reddedilmektedir. Panel-C incelendiğinde çalışılan pozisyona göre müşteri sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($F(11,452) = 2,150$; $p = 0,016 < 0,05$). Bu çözümlene sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (LSD). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo-11: Çalışılan Pozisyon İle Entelektüel Sermaye Unsurları Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Pozisyon	Panel-A İnsan Sermayesi		Panel-B Yapısal Sermaye		Panel-C Müşteri Sermayesi	
	F	p	F	p	F	p
Müdür						
Müdür yardımcısı						
Yönetmen						
Yönetmen yardımcısı						
Uzman						
Uzman yardımcısı	2,753	0,002	2,548	0,004	2,150	0,016
Şef						
Şef yardımcısı						
Yetkili						
Yetkili yardımcısı						
Memur						
Diğer						

Tablo-12, Panel-A'da tecrübeye göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($F(4,455) = 2,672$; $p = 0,032 < 0,05$). Bu çözümlene sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (LSD). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir. Panel-B'de tecrübeye göre yapısal sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($F(4,455) = 6,907$; $p = 0,000 < 0,05$). Bu çözümlene sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (Scheffe). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir. Panel-C'de yapılan analiz sonucunda tecrübeye göre müşteri sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($F(4,455) = 3,534$; $p = 0,007 < 0,05$). Bu çözümlene sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (LSD). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo-12: Tecrübe İle Entelektüel Sermaye Unsurları Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Tecrübe	Panel-A İnsan Sermayesi		Panel-B Yapısal Sermaye		Panel-C Müşteri Sermayesi	
	F	p	F	p	F	p
1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16-20 yıl 21+	2,672	0,032	6,907	0,000	3,534	0,007

5. Değerlendirme ve Sonuç

Yapılan araştırmada İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalarda her mevkide çalışan personel üzerinde gerçekleştirilen anket çalışmasıyla katılımcıların entelektüel sermayeye olan bakış açılarının ve tutumlarının olumlu olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcılar entelektüel sermaye varlıkları kapsamında birbirlerine yakın cevaplar verdikleri anlaşılmıştır. Değerlendirme neticesinde İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe entelektüel sermaye varlığı tespit edilmiştir. Analiz sonucunda ortaya çıkan dikkat çekici olan nokta ise müşteri sermayesi unsurunun insan sermayesi ve yapısal sermaye unsurlarından daha güçlü çıkmasıdır. Yapısal sermaye varlığının diğer entelektüel sermaye unsurlarına göre zayıf kalması, bankaların bilişim altyapılarına, kurum içi eğitime, teknolojik gelişmelere ve teknik altyapı anlamında gereken önemin verilmesi ve yatırımların yapılması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Buna ek olarak bankaların çalışan personeline olumlu bir iş atmosferi ve adil bir ücret sistemi sunmaları bankaların yapısal sermayelerini artırıcı faktörler olarak değerlendirilebilmektedir.

Yapılan araştırma sonucunda bankalara sunulabilecek öneriler şunlardır; (i) Entelektüel sermaye ile ilgili olarak bankanın bütün paydaşlarının fikirlerinin alınarak entelektüel sermayenin ölçülmesine ilişkin ortaya çıkan sonuçların tartışılması, (ii) Entelektüel sermaye ile ilgili olarak banka çapında verilen eğitim faaliyetlerinin artırılması, (iii) Entelektüel sermayenin ölçülmesinde ve raporlanmasında kullanılan göstergelerin devamlı olarak yenilenmesi, (iv) Entelektüel sermaye varlıkları, yasalar karşısında geçerli bir kimlik kazandığında mülkiyet varlığı durumuna gelmektedir. Mülkiyet hakları ciddi bir şekilde muhafaza edilmelidir. (v) İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların müşteri memnuniyetlerini ve hizmet kalitelerini artırmak amacıyla örgüt içerisindeki insan faktörüne daha fazla önem vermeleri ve yatırımlar yapmaları

gerekmektedir. Bu durumu bir şirket politikası haline getirmeleri, bankalar açısından faydalı olacaktır.

Çalışmanın kısıtları ve entelektüel sermaye ile ilgili ileride yapılabilecek çalışmalara yol göstermesi kapsamında sunulabilecek çeşitli öneriler şu şekilde sıralanabilmektedir; (i) Çalışmanın uygulama kısmında yapılan anket çalışması homojen bir yapıda değildir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren çeşitli bankalarda her mevkinden çalışana uygulanmıştır. Uygulama aşamasında araştırmaya katılan bazı katılımcıların anketi cevaplamadaki isteksiz tutumları, anketlerin geri dönüşümünde yaşanan aksaklıklar, ana kütlenin büyüklüğü, araştırmanın zaman ve maliyet kısıtlarından dolayı veri kayıpları yaşanmıştır. (ii) Entelektüel sermayenin ölçülmesi ve raporlanması ile ilgili olarak bankacılık sektörü dışındaki diğer sektörlerde çeşitli araştırmaların ve değerlendirmelerin yapılması entelektüel sermaye ile ilgili çalışmalara katkı sağlayabileceği söylenebilir. (iii) Çalışmada incelenen İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektörü gibi diğer bölgelerde de entelektüel sermayenin bankacılık sektörü üzerine olan etkilerini belirlemeye yönelik araştırmalar yapılabilir. Ayrıca İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektörü bölge bazında diğer bölgelerle kıyaslanabilir. (iv) Yapılan çalışma daha da genişletilerek Türk bankacılık sektörü, Avrupa Birliği uyum sürecinde gelişmiş ya da gelişmekte olan yurtdışındaki bankacılık sektörleriyle kıyaslanarak daha kapsamlı hale getirilebilir.

KAYNAKÇA

- Bozdemir, N. Ö. (2009). “Entelektüel Sermayenin Örgüt Üzerindeki Etkileri ve Uygulamadan Örnekler”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çalışkan, F. (2009). “Örgüt Kültürünün Entelektüel Sermaye Üzerindeki Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- El-Bannany, M. (2008). A Study of Determinants of Intellectual Capital Performance in Banks: The UK Case, *Journal of Intellectual Capital*, 9 (3): 487-498.
- Ercan, M. K. (2005). *Değer ve Entelektüel Sermaye*, w3.gazi.edu.tr/~mkeran/Deger 03122005.ppt, Slayt No: 51-56.
- Erkuş, H. (2009). “Geleneksel Raporlama Yöntemlerinin Yeni Ekonomi Karsısındaki Durumunun İrdelenmesi ve Entelektüel Sermayenin Raporlanması”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 9, Sayı 2, 2004, s. 315.
- Goh, P. C. (2005) “*Intellectual Capital Performance of Commercial Banks in Malaysia*”; *Journal of Intellectual Capital*; Emerald Group Publishing Limited; Vol: 6 No: 3; www.emeraldinsight.com/1469-1930.htm; pp.385-396.
- Kamath, G. B. (2007) “Intellectual Capital and Corporate Performance in Indian Pharmaceutical Industry”, *Journal of Intellectual Capital*, 8(1), 96-123.
- Kutlu, Ş. (2008). “Entelektüel Sermayenin Hesaplanmasında Muhasebe Bilgi Sisteminin Katkısı: Katılım Bankalarında Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Mavridis, D.G. (2004) “The Intellectual Capital Performance of the Japan Banking Sector”, *Journal of Intellectual Capital*, 5(1), 92–116.
- Öztürk, M. B. ve Demirgüneş, K. (2005) *Entelektüel Sermayenin Firma Üzerindeki Etkisinin Entelektüel Katma Değer Katsayısı Yöntemi ile Ölçülmesi - Türkiye’de Faaliyet Gösteren Bankalar Üzerinde Ampirik Bir Çalışma*; 9.Ulusal Finans Sempozyumu 29-30 Eylül 2005; Kapadokya.
- Reed, K. K., Lubatkin, M. ve Srinivasan, N. (2006); “Proposing and Testing an Intellectual Capital-Based View of the Firm”; *Journal of Management Studies*; Vol:43 Issue:4; pp.867-893.
- Sanal, M. (2006). “Entelektüel Sermaye Yönetimi ve Türkiye’deki Sanayi İşletmelerinde Uygulanması Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şamiloğlu, F. (2005); *Türkiye’de Faaliyet Gösteren Mevduat Bankalarının Fiziksel Sermayelerinin Ve Entelektüel Potansiyellerinin Etkinlik Performansının Ölçümü*; T.C. Marmara Üniversitesi 2005 Geleneksel Finans Sempozyumu Tebliğleri.
- Üç, M. (2005). “Entelektüel Sermayenin Oluşumu ve Ölçülmesi Afyonkarahisar İli Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yalama, A. ve M. Coşkun (2007) “Intellectual Capital Performance of Quated Banks on the İstanbul Stock Exchange Market”, *Journal of Intellectual Capital*, 8(2), 256–271.
- Yıldız, S. (2010); Entelektüel Sermaye Faaliyet Raporu Önerisi: Özel Sermayeli Mevduat Bankalarında Bir Araştırma, *Bankacılar Dergisi*, Sayı 75.