



T.C.
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞLETME PERFORMANSI ÜZERİNE
ETKİSİ: NEVŞEHİR İLİ ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Ayşe Özge ÖZ

Danışman

Doç. Dr. Şükran GÜNGÖR TANÇ

Nevşehir

Haziran, 2019

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.



Tezi Hazırlayan

Ayşe zge Z

TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK

“Entelektüel Sermayenin İşletme Performansı Üzerine Etkisi: Nevşehir İli Örneği” adlı Yüksek Lisans tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.



Tezi Hazırlayan

Ayşe Özge ÖZ



Tez Danışman

Doç. Dr. Şükran GÜNGÖR TANÇ



İşletme Ana Bilim Dalı Başkanı

Prof. Dr. Şevki ÖZGENER

KABUL VE ONAY SAYFASI

Doç. Dr. Şükran GÜNGÖR TANÇ danışmanlığında Ayşe Özge ÖZ tarafından hazırlanan “Entelektüel Sermayenin İşletme Performansı Üzerine Etkisi: Nevşehir İli Örneği” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.


.14./06/2019

JÜRİ

Danışman: Doç. Dr. Şükran GÜNGÖR TANÇ

Üye : Doç. Dr. Ahmet TANÇ

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Hatice Pınar KAYA

İMZA


ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 28 ./.06 . / 2019 tarih ve 2019.24.513 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

...../...../.....


Doç. Dr. Vedat AKTEPE
Enstitü Müdürü


TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim süresince bana her türlü destek olan, tez çalışmamın araştırılmasında, yürütülmesinde ve oluşumunda yoğun iş temposuna rağmen ilgi ve desteğini esirgemeyen, engin bilgileri ile beni yönlendiren ve motive olmamı sağlayan çok değerli tez danışmanım Doç. Dr. Şükran GÜNGÖR TANÇ 'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Değerli jüri üyelerim Doç. Dr. Ahmet TANÇ' a ve Dr. Öğr. Üyesi Hatice Pınar KAYA' ya katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Bu çalışma Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından desteklenmiştir. Desteklerinden dolayı birime teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca bu süreçte her daim yanımda olan, maddi ve manevi desteklerini hiç esirgemeyen, beni sürekli motive eden ve üzerimde sonsuz emekleri olan çok kıymetli aileme, babam Mustafa Kemal ÖZ 'e, annem Elif ÖZ 'e, biricik kardeşim Dilara ÖZ 'e, her konuda beni yönlendiren canım abim Osman Özer ÖZ 'e ve sevgili yengem Ayşegül ÖZ 'e sonsuz teşekkür ederim.

Nevşehir, 2019

Ayşe Özge ÖZ

ÖZET

ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞLETME PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİSİ: NEVŞEHİR İLİ ÖRNEĞİ

Ayşe Özge ÖZ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme
Anabilim Dalı, Yüksek Lisans, Haziran 2019

Danışman: Doç. Dr. Şükran GÜNGÖR TANÇ

Bu çalışmanın amacı, entelektüel sermayenin işletme performansı üzerindeki etkisini analiz etmektir. Araştırmanın örneklemini Nevşehir il ve ilçelerinde faaliyet gösteren kamu ve özel bankalardaki yönetici konumunda bulunan 110 yönetici oluşturmaktadır. Entelektüel sermayenin işletme performansı üzerindeki etkilerini ortaya çıkarmak için basit regresyon ve çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; entelektüel sermayenin işletme performansı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde, entelektüel sermayenin yapısal sermaye ve müşteri sermayesi boyutlarının işletme performansının subjektif performans boyutu üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu ortaya konulmuştur. Ancak, entelektüel sermayenin insan sermayesi boyutunun işletme performansının subjektif performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Diğer yandan, entelektüel sermayenin boyutları olan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesinin işletme performansının objektif performans boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı da araştırma bulguları arasında yer almaktadır. Son olarak çalışmanın bazı kısıtlarına yer verilmiş ve gelecekte araştırma yapacaklara bazı önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Entelektüel Sermaye, İşletme Performansı, Banka Yöneticileri.

ABSTRACT
THE EFFECT OF INTELLECTUAL CAPITAL ON BUSINESS
PERFORMANCE: NEVŞEHİR PROVINCE EXAMPLE

Ayşe Özge ÖZ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University. Institute of Social Sciences,

Department of Management, M.B.A, June 2019

Supervisor: Assoc. Prof. Şükran GÜNGÖR TANÇ

The aim of this study is to analyze the impact of intellectual capital on business performance. The sample of the study consisted of 110 manager in manager position in public and private banks in Nevşehir province and districts. Simple regression and multiple regression analysis were performed to reveal the effects of intellectual capital on the business performance. According to the research results; It has been determined that intellectual capital has a positive and significant effect on business performance. Similarly, it has been shown that the structural capital and customer capital dimensions of intellectual capital have a positive and significant effect on the business performance of the subjective performance dimension. However, it has been determined that the business performance of the human capital dimension of intellectual capital does not have a significant effect on subjective performance. On the other hand, it is also among the research findings that human capital, structural capital and customer capital, which are the dimensions of intellectual capital, have no significant effect on the objective performance of the business performance. Finally, some limitations of the study are given and some suggestions have been made to the future researchers.

Keywords: Intellectual Capital, Business Performance, Bank Managers

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	ii
TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK	iii
KABUL VE ONAY SAYFASI	iv
TEŞEKKÜR	v
ÖZET	vi
ABSTRACT	vii
TABLolar LİSTESİ	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	4
ENTELEKTÜEL SERMAYE	4
1.1. ENTELEKTÜEL SERMAYE KAVRAMI VE TANIMI	4
1.2. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN ÖNEMİ	10
1.3. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN UNSURLARI	12
1.3.1. İnsan Sermayesi	14
1.3.2. Yapısal Sermaye	16
1.3.3. Müşteri Sermayesi	17
1.4. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN ÖLÇÜLMESİ	18
1.5. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN RAPORLANMASI	21
1.6. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN YÖNETİMİ	24
1.7. BANKALARDA ENTELEKTÜEL SERMAYE	27
İKİNCİ BÖLÜM	29
İŞLETME PERFORMANSI	29

2.1. İŞLETME PERFORMANSI KAVRAMI VE TANIMI.....	29
2.2. İŞLETME PERFORMANSININ BOYUTLARI	33
2.2.1. Objektif Performans	36
2.2.2. Subjektif Performans.....	36
2.3. İŞLETME PERFORMANSINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER	37
2.5. ENTELEKTÜEL SERMAYE İLE İŞLETME PERFORMANSI İLİŞKİSİ	40
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	44
ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞLETME PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA	44
3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	44
3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	45
3.2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	45
3.2.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları	46
3.2.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler.....	47
3.3. VERİLERİN ANALİZİ VE ARAŞTIRMA BULGULARI	48
3.3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri	48
3.3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlilik Analizi	50
3.3.3. Entelektüel Sermayeye İlişkin Araştırma Bulguları.....	50
3.3.4. İşletme Performansına İlişkin Araştırma Bulguları.....	56
3.3.5. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları	58
3.3.6. Entelektüel Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi Sonuçları	59
3.3.7. Entelektüel Sermayenin Subjektif Performans Üzerindeki Etkisine Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları	60
3.3.8. Entelektüel Sermayenin Objektif Performans Üzerindeki Etkisine Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları	62
SONUÇ.....	64
KAYNAKÇA	67
EKLER.....	77
ÖZ GEÇMİŞ.....	81

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.1: Entelektüel Sermaye Konulu Çalışmaların Tarihi Gelişimi	6
Tablo 1.2: Entelektüel Sermaye Unsurlarının Sınıflandırılması	13
Tablo 2.1: Geleneksel Performans Değerleme ile Çağdaş Performans Değerlemenin Karşılaştırılması	31
Tablo 3.1: Anketi Cevaplayan Çalışanların Demografik Özellikleri	49
Tablo 3.2: Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları	50
Tablo 3.3: Entelektüel Sermaye ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	51
Tablo 3.4: İnsan Sermayesi İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	51
Tablo 3.5: Yapısal Sermaye İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	53
Tablo 3.6: Müşteri Sermayesi İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	54
Tablo 3.7: İşletme Performansı ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	56
Tablo 3.8: Subjektif Performans İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	57
Tablo 3.9: Objektif Performans İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	58
Tablo 3.11: Entelektüel Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analizi Sonuçları	59
Tablo 3.12: Entelektüel Sermayenin Alt Boyutlarının Subjektif Performans Üzerindeki Etkilerine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları	61
Tablo 3.13: Entelektüel Sermayenin Alt Boyutlarının Objektif Performans Üzerindeki Etkilerine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları	62
Tablo 3.14: Hipotezlere İlişkin Analiz Sonuçları	63

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2. 1: İşletme Performansını Etkileyen Faktörler ile Performans Arasındaki İlişki	38
Şekil 3. 1: Araştırmanın Teorik Modeli.....	47



GİRİŞ

Teknolojideki gelişmeler ve rekabet, tüm sektörlerde büyük yeniliklere ve dönüşümlere yol açmış, sermaye yoğun üretim süreci yerini bilgi ve teknoloji yoğun üretim sürecine bırakmıştır. İşletmelerin gelecekte var olabilmeleri, bilgiyi üretebilmelerine ve ürettikleri bilgileri kullanılabilir bir kaynağa dönüştürebilmelerine bağlıdır. Geleneksel ekonomide şirketlerin rekabet avantajı maddi varlıklarla hesaplanırken, bilgi ekonomisinde maddi olmayan varlıklarla hesaplanmaktadır. Dolayısıyla günümüzde işletmelerde maddi değerlerin yanı sıra maddi olmayan değerlerde ön plandadır. Bilginin ve maddi olmayan değerlerin ön plana çıkması sonucunda ise entelektüel sermaye önemli hale gelmiştir.

Entelektüel sermaye, son zamanlarda yaygın olarak kullanılan bilgi sermayesini, bilgi organizasyonlarını, öğrenen organizasyonları, bilgi çağını, bilgi sistemlerini ve maddi olmayan varlıkları açıklamaktadır. Entelektüel sermaye, bilginin önem kazanmasından sonra meydana gelen önemli bir sonuçtur ve “örgütlerin geçmişten bugüne kadar gelen maddi olmayan varlıklarının (ticari itibar, iş bilgisi, insan sermayesi, iş süreci, patentler gibi fikri mülkiyet hakları, işletme kültürü vb.) tümünün birleşimi” olarak tanımlanmaktadır (Genç, 2018: 1). Ross ve Ross (1997) ise benzer bir tanımla entelektüel sermayeyi “işletmelerin finansal tablolarından yeteri kadar elde edilemeyen ve finansal tablolarda görünmeyen varlıkların bütünü” şeklinde tanımlamıştır. Şamiloğlu (2002)’da; işletmeye piyasada rekabet üstünlüğü yaratan ve işletme çalışanlarının bilgilerinin tamamı şeklinde ifade etmiştir.

İşletmelerin geleceğinin şekillenmesinde entelektüel sermayelerini kullanmaları önemlidir. Rekabet avantajına sahip ve büyüyerek yenilenmeyi sürdürebilen işletmelerin bu durumlarını entelektüel sermayelerini etkin bir şekilde kullanmalarına borçlu oldukları görülmektedir. Bir işletmenin gerçek değerinin belirlenebilmesi, elinde bulundurduğu maddi varlıkların yanında, maddi olmayan varlıklarda büyük

öneme sahiptir. İşletmelerin maddi varlıklarının yanında daha önemli olduğu varsayılan entelektüel sermaye, görünmeyen varlıklarının yönetimi olarak algılanan bir kavramdır.

Entelektüel sermaye sadece entelektüel varlıkların yönetimi değil, aynı zamanda insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi kavramlarını ve bu kavramların faaliyette olduğu alanları da içermektedir (Yıldız, 2010: 1). Sektörler açısından da, entelektüel sermaye kavramı bilgiye dayandığı ve insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi olarak sınıflandırıldığından dolayı tüm sektörlerde olduğu gibi bankacılık sektöründe de kritik bir yere sahiptir. Diğer sektörlerin yanı sıra bankacılık sektörü, hizmet sektörü ve insan odaklı olduğu için entelektüel sermaye bankalarda önemli bir yere sahiptir. Ayrıca bankacılık sektöründe artık sadece finansal ve fiziksel sermayelerin ön planda tutulmadığı ve entelektüel sermaye birleşenlerine de önem verildiği görülmektedir. Bankaların insan sermayelerini personel sayısı, yönetici sayısı, eğitimler, tecrübeler ve yetenekler oluştururken, yapısal sermayelerini teknolojik alt yapıları, veri tabanları, bilgisayar ağları, şube sayısı ve temsilcilik adetleri oluşturmaktadır. Müşteri sermayeleri ise müşterilerin sayısını, sponsorluklarını, düzenlenen organizasyonları ve sosyal sorumluluk projelerini içermektedir (Kızıl, 2009: 2). Bu kapsamda entelektüel sermayenin bankacılık sektöründe de büyük öneme sahip olduğu görülmektedir.

İşletmeler için önemli bir unsur olmasına rağmen entelektüel sermayenin işletmeler tarafından farkına varılmaması, ölçümünün tam olarak belirlenememesi ve finansal tablolarda gösterilmemesi, işletmelerin temel sorunlarından biridir. Bu sorunlara çözüm üretmek amacıyla; entelektüel sermaye ile ilgili farklı sektörlerde birçok çalışma yapılmıştır. Muhasebe açısından baktığımızda entelektüel sermayenin; raporlanması, ölçülmesi, ölçüm yöntemlerinin karşılaştırılması gibi çalışmalar mevcuttur (Bontis, 1998; Bontis, Keow, Richardson, 2000; Eren ve Akpınar, 2004; Chen, Cheng, Haveng, 2005; Bromhadkar, Erickson, Applebee, 2007; Yörük ve Erdem, 2008; Karacaer ve Aygün, 2009; Şahin ve Alabay, 2011). Ancak bankacılık sektöründe ve entelektüel sermayenin işletme performansına etkisi üzerine yapılan çalışmaların sınırlı sayıda olduğu görülmektedir (Şamiloğlu, 2006; Yıldız, 2010; Yıldız 2011). Son zamanlarda değişen bankacılık sektöründe entelektüel sermaye unsurlarının ölçülüyor olması çalışmanın önemini göstermektedir. Bu çalışma,

entelektüel sermayenin boyutları olan insan sermayesinin, yapısal sermayenin ve müşteri sermayesinin bankaların performansı üzerindeki etkisini ortaya koymaktadır. Ayrıca araştırma sonuçlarının banka yöneticilerine yol gösterici olması beklenmektedir.

Bu bağlamda çalışmanın amacı; finansal tablolarda yer almayan ve günümüz rekabet ortamında en önemli rekabet unsuru olan entelektüel sermayenin işletmeler için önemini bankacılık sektörü örneğinde incelemek, ayrıca bankaların temel performans göstergeleri üzerinde etkili olup olmadığını ortaya koymaktır. Araştırmanın örneğini Nevşehir il ve ilçelerinde faaliyet gösteren devlet bankaları ve özel bankalarda bulunan yöneticiler oluşturmaktadır.

Çalışmada araştırmanın sorunsalı; “Entelektüel sermaye işletme performansı üzerine etkili midir?” şeklinde belirlenmiştir. Bu sorunsala cevap aramak için tasarlanan tez çalışması üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde; entelektüel sermaye kavramı ve tanımı, entelektüel sermayenin önemi, entelektüel sermayenin unsurları, insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi, entelektüel sermayenin ölçülmesi, entelektüel sermayenin raporlanması, entelektüel sermayenin yönetimi ve bankalarda entelektüel sermaye kavramlarına yer verilmiştir. İkinci bölümde; işletme performansı kavramı ve tanımı, işletme performansının boyutları, objektif performans, subjektif performans, işletme performansını etkileyen faktörler, entelektüel sermaye ve işletme performansı kavramları arasındaki ilişki ele alınmıştır. Son bölümde ise; araştırmanın amacı ve önemine, araştırmanın yöntemine, verilerin analizine ve araştırmanın bulgularına yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ENTELEKTÜEL SERMAYE

Çalışmanın bu bölümünde entelektüel sermaye kavramı ve tanımı, entelektüel sermayenin önemi, entelektüel sermaye unsurları, entelektüel sermayenin ölçülmesi, raporlanması ve yönetimi detaylı bir şekilde anlatılmaya çalışılmıştır.

1.1. ENTELEKTÜEL SERMAYE KAVRAMI VE TANIMI

İşletmelerde son yıllarda sermaye yoğun üretim sürecinden, bilgi yoğun üretim sürecine geçilmiştir. Bilginin, işletmelerde hayati öneme sahip sermaye ögesi olarak kabul edilmesi, günümüzde de bilginin ve bilgi yönetiminin işletmeler için önemini en açık şekilde ortaya koymaktadır (Alagöz ve Özpeynirci, 2007: 168). Ayrıca günümüzdeki işletmelere bakıldığında en hızlı büyüyen ve en hızlı değer yaratan işletmelerin bilgi ağlarını en iyi yöneten işletmeler olduğu görülmektedir. Dolayısıyla işletmelerin bilgi yoğun üretim sürecine geçmeleri sonucunda entelektüel sermaye kavramı işletmeler için önemli bir unsur haline gelmiştir.

Entelektüel sermayenin yönetim perspektiflerinde farklı tanımlandığı görülmektedir. Muhasebede; maddi olmayan varlıklardan bahsedilir ve fiziksel olarak varlığı olmayan ancak işletmeler tarafından belirlenebilen ve başından sonuna kadar gözetim ve yasal hak olarak denetlenebilen finansal olmayan varlıklar olarak tanımlanırken, insan kaynakları perspektifinde ise çalışanların yetenek, bilgi ve davranışları entelektüel sermaye olarak tespit edilir. Bir başka perspektif olan pazarlamada, markanın tüketiciler tarafından tanınması, tüketicilerin memnuniyeti gibi maddi olmayan varlıkların iş yaşamındaki başarısının temelidir, buna karşılık bilgi teknolojisi perspektifinde; maddi olmayan varlıklar, yazılım uygulaması ve ağ yeteneği olarak

görülmektedir. Yapılan bu tanımlar doğrultusunda ise entelektüel sermayenin tanımının kaliteli ve yeterli olduğu konusunda ortak bir görüşün olmadığı görülmektedir (Kutlu, 2009: 237).

Entelektüel sermayenin tarihsel gelişimine bakıldığında kavram olarak 1960'lı yıllarda ortaya çıktığı görülmektedir. Latince'den gelen, entelektüel sermaye "*intellectual capital*", ilişkiler anlamına gelen "*inter*" kelimesi ile okuma ve bilgiye sahip olma anlamına gelen "*lectio*" kelimesinden ve son olarak birikim ve toplam anlamına gelen "*capital*" kelimelerinden oluşmaktadır (Argüden, 2005: 9). Muhasebe teorisinde, çalışanların entelektüel değerlere yönelik ilgisi ile Hermanson 1960'lı yılların ortasında yayınladığı "İnsan Varlıkları Muhasebesi" kitabında entelektüel varlıklara yer vermiştir. Hermanson; entelektüel varlıklar kavramı ile çalışanların kas güçlerinin daha da ilerisinde bir değere sahip olduklarını fark etmiş ve bu değerlerin işletmelerin finansal tablolarına yansıtılması gerektiğini vurgulamıştır (Uzay ve Savaş, 2003: 164). 1960'lı yılların sonunda ise ünlü ekonomist J. K. Galbraith arkadaşına yazdığı bir mektupta sahip olunan birçok şeyin entelektüel sermaye sayesinde olduğunu belirterek entelektüel sermayenin varlığını ve önemini vurgulamıştır (Acar ve Dalğar, 2005: 24). Entelektüel sermayeye bir başka bakış açısı ise 1989 yılında İsviçreli Karl Erik Sveiby, insan sermayesini incelemenin zorunluluğunu ileri sürmüş ve ayrıca fiziksel olmayan varlıklar için muhasebe metotlarını yenilemeye ve geliştirmeye liderlik etmiştir. Yaptığı bu çalışmaları "*Görünmeyen Bilanço*" adlı eserinde bütün haline getirerek, bilgi sermayesini ölçülmeyle amaçlayan bir teoriye öncülük etmiştir (Akmeşe, 2006: 6). Öncülük ettiği bu teoriyi İsveç firmaları uygulamaya başlamış ve ayrıca "İsveç Hizmet Sektörü Konseyi" 1993 yılında teoriyi yıllık raporlarında standart olarak belirleyerek, bu konudaki ilk standardı sunmuşlardır (Akmeşe, 2006: 6).

Günümüzdeki bilginin önem kazanması anlamıyla ise entelektüel sermayeyi 1991 yılında ilk kez Thomas Stewart "*Brain Power*" (Beyin Gücü) adlı makalesinde ele almıştır. Beyin Gücü adlı makalesinde entelektüel sermaye, "işletmeye piyasada rekabet avantajı sunan, işletmede çalışanların bildiklerinin bütünü" olarak tanımlanmıştır ve başka bir tanımla ise "buluşçuluğa ve revize etmeye kaynak olan bireylerin bilgisi ve know-how birikimleri" şeklindedir (Acar ve Dalğar, 2005: 24-25).

İlerleyen yıllarda Annie Brooking'ın (1996) yaptığı kapsamlı tanımda ise entelektüel sermaye; “işletmelerin faaliyetlerini devam ettirebilmeleri için kullanılan, maddi olmayan varlıklarının bütünü” şeklinde ifade edilmiştir (Brooking, 1996: 12). Stewart'ın, 1997'de çıkardığı kitapta ise entelektüel sermaye “zenginlik oluşturmak için kullanılmaya başlanan entelektüel malzemeler, entelektüel mülkiyetler, bilgi ve deneyimler” olarak tanımlanmıştır (Alagöz ve Özpeynirci, 2007: 170). Entelektüel sermayenin başka bir öncüsü sigorta firmasında entelektüel sermaye yöneticisi olan İsviçreli Leif Edvinsson, işletmenin fiziki olmayan varlıklarını “entelektüel sermaye” şeklinde yeniden adlandırmış, ayrıca firmada bulunan saklı değerleri; bulma, çıkartma ve tanımlamada entelektüel sermaye modellerini geliştirmiştir (Akmeşe, 2006: 6). Entelektüel sermaye, işletmenin hesaplanabilen gerçek mülkiyetini, nakit akışını ve donanımını aynı yöntemlerle ölçülemeyen ve işletmenin maddi olmayan varlıklarını açıklarken, aynı zamanda işletme çalışanlarının, ürün ve hizmetlerinin bilgisi de işletmenin entelektüel sermayesini meydana getirir (Kutlu, 2009: 238).

Entelektüel sermayenin tarihsel sürecini özet olarak Petty ve Guthrie'ye ait entelektüel sermayenin tarihi seyirleri olarak adlandırdığı unsurları Tablo 1.1'de görebiliriz (Genç, 2018: .32-35).

Tablo 1.1: Entelektüel Sermaye Konulu Çalışmaların Tarihi Gelişimi

<i>YILLAR VE GELİŞMELER</i>
<p><i>1980'li Yılların Başı</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Maddi olmayan varlıkların çoğunun bu yıllarda şerefiye (ticari itibar vb.) olduğu düşünülmektedir. <p><i>1980'li Yılların Ortası</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Bilgi çağı kavramının artması ve bununla birlikte güç kazanması, İşletmelerin piyasa değeri ve defter değerinde bulunan farklar vurgulanmıştır. <p><i>1980'li Yılların Sonu</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Danışmanların bazıları, entelektüel sermayeyi açıklamak üzere yapılar oluşturmuş ve ayrıca ölçüm yöntemlerini tanımlamıştır.
<p><i>1990'lı Yılların Başı</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Entelektüel sermayenin sistemli şekilde ölçümü ve raporlanması konuları ile ilgili çalışmalar başlamıştır.

- 1990'da Leif Edvinson, entelektüel sermaye den sorumlu yönetici pozisyonunda Skandia'da çalışmaya başlamış ve bununla birlikte ilk kez bir profesyonel entelektüel sermaye konulu yönetici unvanı ile resmi görevde bulunmuştur. Aynı zamanda işletmenin ilerideki durumu hakkında etkili olmuştur.
- Kaplan ve Norton'un ise bu dönemde, "Dengeli Puan Kartı (Balance Score Card)" modeli ortaya çıkmıştır (1992). Bu puan kartları ile "ölçmek istediğimiz şey aslında elde etmek istediğimizdir" kavramı sınırlarında gelişmeler göstermişlerdir.

1990'lı Yılların Ortası

- Nonoka ve Takeuchi'nin "*Bilgi Yaratan Şirket*" adında büyük etki yaratan çalışmalarını sunmuşlar ve bu çalışma ağırlıklı olarak bilgi hakkında yapılan bir çalışma olsa da bilgi ve entelektüel sermayenin arasındaki farktan oluşmuştur. Bununla birlikte entelektüel sermayenin ikinci planda kaldığı ve bilginin öneminin arttığı görülmüştür.
- Celemi "*Tango*" isimli entelektüel varlıklara yönelik simülasyon aracı yapmıştır. Bu araç ilk kez işletmeler tarafından, maddi olmayan varlıklar konusunda işletme yöneticilerine eğitim olanağı sunmuştur.
- 1994 yılında Skandia işletmesinin entelektüel sermaye durumunu sunan bir yıllık rapor yayımlanmış, bu sayede entelektüel sermayenin görünürlük kazanması, işletmelerin ilgisiyle karşılanmıştır.
- Celemi işletmesinin de 1995'de "*Bilgi Kontrolü*" aracı sayesinde entelektüel sermayesi değerlendirilmeye başlanmıştır.
- Entelektüel sermaye konusundaki ilk çalışmalar piyasaya çıkartılmıştır (Kaplan ve Norton'un, 1996'da, Edvinsson ve Malone'nin, 1997'de, Sveiby'nin, 1997).

1990'lı Yılların Sonu

- Entelektüel sermayenin araştırmacılar tarafından, akademik sempozyum ve konferanslarda aynı zamanda çalışma notları ve yayınlarda çok tartışılan bir konu olduğu görülmüştür.
- Entelektüel sermaye ile ilgili projeler yapılmıştır.
- 1999'da da Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) Amsterdam da entelektüel sermaye konusunda sempozyum düzenlemiştir.

2000'li Yılların Başları

- Entelektüel sermayenin işletmeler açısından önemi artık anlaşılmaya başlanmıştır. Dünya da çok fazla ülkede entelektüel sermayenin ölçümü, raporlanması ve yönetilmesine yönelik araştırma ve çalışmalar yapılmaya devam edilmektedir.

Kaynak: Guthrie ve Petty, 2000; Aktaran: Genç, 2018:33-35.

Entelektüel sermayenin ortaya çıkışının asıl nedeni şirketlerin defter değeri ve piyasa değerinin arasındaki fark ve bu farkın özellikle de bilgi yoğun işletmelerde daha da

artmasıdır (Akmeşe, 2006: 6). Günümüzde entelektüel sermaye tanımı ve entelektüel sermayeyi oluşturan unsurlar ile ilgili birbirine yakın tanımlar olmasına rağmen tam bir fikir birlikteliğinin bulunmadığı görülmektedir. Literatür incelendiğinde entelektüel sermaye kavramına ilişkin çeşitli tanımlar yapıldığı görülmektedir. Entelektüel sermayeyi tanımlayan bazı öncüler ve tanımları ise aşağıda yer almaktadır:

- Ross ve Ross (1997)'de; entelektüel sermayeyi “işletmelerin finansal tablolarından yeteri kadar elde edilemeyen ve finansal tablolarında görünmeyen varlıkların bütünü” şeklinde tanımlamışlardır.
- Stewart (1997) entelektüel sermayeyi, “işletmenin değer oluşturmak için kullandığı bilgi, yetenek ve deneyimden oluşan entelektüel faktörlerdir” şeklinde ifade etmiştir. Aynı zamanda “entelektüel sermaye ile anlatmak istediğim şey bir kenarda kullanılmadan bulundurulmuş bir top diploma değildir. Patent ve telif hakkını da içeren düşüncesevül mülkiyetten de bahsetmiyorum, hiç şüphesiz bunlar da entelektüel sermayenin bir parçası; ancak entelektüel sermaye belirli olan ve rekabet avantajı sağlayan tüm faktörlerin tamamıdır” diyerek tanımlamaya devam etmiştir (Stewart, 1997; Aktaran: Bulgurcu, 2011: 3).
- Entelektüel sermaye, genel tanımıyla bir işletmenin sahip olduğu bilgilerin birikimi olup, bu bilgilerin bireylerin bireylere özgü ve diğer bireylerce algılanması zor olan ve işletme çalışanlarının örgüte sunduğu imkânlar çerçevesinde kullanılabilen bilgilerden oluşmaktadır (Senge, 1998: 443).
- Entelektüel sermaye, hammaddeleri dönüştüren ve daha değerli kılan bilgilerdir (Stewart, 1998: 56).
- Nahapiet ve Ghoshal (1998), “organizasyonların, entelektüel toplulukların ya da profesyonel işletmelerin sahip oldukları bilgi ve öğrenme yetenekleri” olarak entelektüel sermayeyi tanımlamışlardır.
- Şamiloğlu (2002) entelektüel sermayeyi “işletmeye piyasada rekabet avantajı sağlayan ve işletmedeki çalışanların bilgilerinin toplamıdır” şeklinde tanımlamıştır.
- Karacan (2004) ise entelektüel sermayeyi şu şekilde tanımlamıştır; “temelinde bilginin, becerinin, deneyimlerin ve enformasyonun bulunduğu, işletmenin şu anki başarısını ve ilerideki başarılarını doğrudan doğruya etkileyen ve diğer

işletmelerle karşılaştırmadaki pozisyonunu meydana getiren ve sahip oldukları bilgi, bilgi sistemleri, patentler, telif hakları ve lisans anlaşmalarından oluşan maddi olmayan soyut varlıklarının tümü” dır.

- Entelektüel sermaye, işletmenin doğrudan ölçülemeyen varlıklarını veya değerlerini kapsayan kapsamlı bir tanımdır (Tseng ve James, 2005: 190).
- Şahin ve Alabay (2011); entelektüel sermaye ile ilgili tanımlardan yola çıkarak “işletmelerin finansal tablolarında görülmeyen, ancak işletmeleri değerlendiren diğer işletmeler üzerinde rekabet üstünlüğü yaratan aynı zamanda işletmelerin gelecekteki değerini ortaya koyan, bilgiye dayanan maddi olmayan duran varlıklarına ek olarak işletmelerin sahip olduğu bilginin, enformasyonun, entelektüel mülkiyetin, deneyimlerin ve işletmenin kültürünün oluşturduğu değerler topluluğu” olarak tanımlamışlardır.
- Uluslararası Muhasebe Standartları Komitesi (IASC)’nin entelektüel sermaye tanımı ise; “maddi olmayan varlıklar olarak ifade edilen ve markaların, ticari markaların, bilgisayar yazılımlarının, telif haklarının, patentlerin, hizmet ve üretim haklarının, prototiplerin ve formüllerin oluşturduğu bir bütün” şeklindedir (Bulgurcu, 2011: 3).

Yukarıdaki tanımlar doğrultusunda, entelektüel sermayeyi; “işletmelerin finansal tablolarında görülmeyen, ancak işletmelerin değerini arttıran, rakip işletmelere karşı rekabet üstünlüğü sağlayan, işletmelerin ileride sahip olacakları değerleri belirleyen, bilgiye dayanan ve maddi olmayan duran varlıklarının yanında, işletmelerin sahip oldukları enformasyon, entelektüel mülkiyetler, deneyim ve işletme kültürü gibi değerler bütünü” şeklinde tanımlayabiliriz (Şahin ve Alabay, 2011: 251).

Yapılan tüm bu açıklama ve tanımlar çerçevesinde entelektüel sermaye özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Zor ve Cengiz, 2013: 41);

- Entelektüel sermaye, işletme envanterinden eksiksiz olarak sahip olunamayan ve işletmenin maddi olmayan varlıklarının toplamından oluşmaktadır.
- Entelektüel sermaye, işletmenin rekabet avantajını sürekli hale getiren ana kaynaktır.

- İşletmelerin entelektüel sermaye yönetimi kayda değer ölçüde yönetimsel bir sorumluluktan oluşmaktadır.
- Entelektüel sermayedeki artışlar ya da azalışlar, ölçülebilir ve gözle görülebilir hale getirilebildiğinden dolayı bu durumun entelektüel performans olarak adlandırılması mümkündür.
- İşletme türüne, işletmenin büyüklük ve yapısına, işletmenin coğrafi konumuna bağlanmaksızın, entelektüel sermayeyi ölçmek ve gözle görünür bir şekilde getirebilmek için önemli bir sistematik yaklaşımdır.

Büyüközkan (2007) ise; duyumsanmayan ya da görünmeyen varlıklar şeklinde de ifade edilen entelektüel sermayeyi yapılan çalışmaları inceleyerek şu şekilde özetlemiştir;

- Entelektüel sermaye işletmenin önemli bir unsurudur.
- Entelektüel sermaye işletme envanterinde bulunmayan, işletmenin gizli varlıklarının bütünüdür. Bu sebeple hem işletme organizasyonunu meydana getiren üyelerin bilgileri hem de üyelerin işten ayrıldıklarında işletmede kalan bilgileri kapsar.
- İşletmenin ilerideki başarısı, bugünkü entelektüel sermayesini nasıl muhafaza ettiğine, nasıl arttırdığına ve ne şekilde idare ettiğine bağlıdır.

Yukarıda da özetlendiği gibi entelektüel sermaye işletmelerin finansal tablolarında yer almayan ancak işletmenin göz ardı edemeyeceği öneme sahip bir kavramdır.

1.2. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN ÖNEMİ

Entelektüel sermaye işletmelerin piyasada rekabet üstünlüğü sağlayabilmelerinin ve piyasada var olabilmenin ön koşulu niteliğindedir. Entelektüel sermayenin önemi, bütün ülkelerde artış göstermekle beraber, özellikle gelişmiş ülkelerde ve gelişmekte olan ülkelerde daha yaygın hale gelmiştir (Erdem, 2007: 282). İşletmenin bilgiyi toplaması, toplanan bilgilerin aşamalardan geçirilip yorumlanması ve ekonomik bir değere dönüştürülmesi son yıllarda entelektüel sermayeye olan eğilimi arttırmıştır (Demirel ve Demir, 2011: 87). Bir diğer yandan entelektüel sermayenin önemli unsurlarının başında “bilgi” gelmektedir.

Barney (1991)'e göre işletmeler de bir varlığın yararlarının söz konusu olabilmesi için stratejik öneminin de bulunması gerekir ve stratejik önem aşağıdaki dört özelliğe sahiptir:

1. Değere sahip olması,
2. Şimdi ve gelecekte firmalar arasında nadir olması,
3. Taklitlerden uzak ve taklit edilemez olması,
4. İkamesinin olmamasıdır.

Entelektüel kaynağın stratejik kaynak özelliklerini karşılıyor olması işletmelerde entelektüel sermaye yatırımlarının önemliliğinin yüksek olmasını sağlamaktadır (Fidanbaş, 2017: 11). İşletmeler stratejilerini belirlerken ve bu stratejileri uygularken, rakipleri tarafından taklit edilebilen ve temin edilebilen maddi kaynaklar yerine, uzun dönemde geliştirilebilen, kolaylıkla taklit edilemeyen, aynı zamanda temini de kolayca yapılamayan maddi olmayan kaynakları belirgin olarak bulundurma durumundadırlar (Naktiyok ve Karabey, 2007: 204).

Entelektüel sermaye kavramını önemli kılan diğer bir unsur ise “rekabet edebilme gücü” katıyor olmasıdır. Bu noktada entelektüel sermayenin sahip olduğu dinamik yapı, rekabet gücünün oluşması için belirleyici role sahiptir (Karadeniz, 2017: 9). Aynı zamanda entelektüel sermayenin içinde bulundurduğu soyut varlıklar, dinamik tarafının yanında rekabet edebilme gücünü artıran unsurlar olarak ortaya çıkmıştır (Görmüş, 2009: 60).

Entelektüel sermayenin oluşturulması ve değerinin arttırılması için önemli dört faktörün belirlenmiş olup, işletmede uygun ortamın oluşturulmasıyla birlikte başlayan bu sürece faktörlerin de katılımıyla yeni entelektüel sermaye oluşumu için gereken koşullar da sağlanmış olacaktır. Faktörler şunlardır (Nahapiet ve Ghoshal, 1998: 249);

- Kombinasyonun ve değişimin yapılabilme avantajı,
- Etkileşimin, değişimin ve birleşmenin değerlerinin öngörülmesi,
- Motivasyonun sağlanması,
- Bir araya toplama yeteneğidir.

Entelektüel sermayenin öneminin artmasına sebep olan unsurlar ise şu şekilde özetlenmiştir (Ayas, 2015: 44);

- Entelektüel sermaye işletmeler için ayırt edilebilen ve aynı zamanda çok kıymetli bir varlıktır.
- Bilgi, devamlı artmakta ve bu hizmet ekonomisinin de sürekli gelişmesini göstermektedir. Bu durumda entelektüel sermaye önemini daha da arttırmaktadır.
- Entelektüel sermaye sahibi çalışanların işletmelerde istekli olarak çalıştıkları görülmektedir dolayısıyla kendi çalışmak istedikleri birimleri kendileri seçtikleri için çalışmakta oldukları yer ile aralarında duygusal bağlılık meydana gelecektir. Bu durumda entelektüel sermayenin öneminin artmasını sağlayan bir unsurdur.
- Yöneticilerin çoğunda entelektüel sermayenin önemini hafife aldıkları ya da gereken önemi vermedikleri görülmektedir. Küresel rekabetin arttığı ortamda, müşteri gereksinimlerinin fazla olması, yönetim katmanlarındaki azalma, modern yönetim uygulamalarındaki dayatmalar, çalışanların iş ortamını negatif olarak etkilemiştir. Görülen bu olumsuz nedenler de entelektüel sermayenin daha çok öneme sahip olmasını sağlamaktadır.
- Patentler ve patentleri lisanslamanın da, önemi arttırdığı kabul edilmektedir.

Maddi olmayan varlıkların değerlerinin artması ile birlikte işletmenin piyasa değerinde de artışlar yaşanmaktadır. Yaşanan bu artışlarda piyasa değerleri ile defter değerleri arasındaki fark da artmakta ve bu artışın sonucunun da entelektüel sermayenin bir sonucu olduğu görülmekte ve öneminin artmasına neden olmaktadır.

1.3. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN UNSURLARI

Günümüzde bir işletmeyi geleceğe götürecek unsur, işletme kapsamında çalışanların yarattıkları değerlerin, işletme stratejilerinin, işletme yapısının, sistemlerinin, süreçlerinin ve işletmenin müşterileri ile kurduğu ilişkinin toplamlarından meydana gelen entelektüel sermaye olmuştur (Alagöz ve Özpeynirci, 2007: 170). Entelektüel sermayenin unsurları konusunda farklı yaklaşımlar bulunmakta ve bu yaklaşımların birçoğunu entelektüel sermayenin öncüleri arasında yer alan Stewart'ın, Sveiby'in ve

Edvinsson'ın birbirleri ile bağımsız şekilde yaptıkları sınıflandırmaların paralel olduğu görülmektedir (Aslanoğlu ve Zor, 2006: 154). Örneğin; Stewart, “entelektüel sermaye çalışanların yeteneklerini, özel bilgi ve sürecin değerini ve müşteri ve tedarikçilerle ilişkilerin değerini içerir” ifadesi ile üç unsurdan oluştuğunu ileri sürmüştür (Stewart, 1998: 56). Stewart ve diğer öncülere göre entelektüel sermayenin unsurlarının iki (insan ve yapısal sermaye) ve üç (insan, yapısal ve müşteri sermayesi) unsurdan oluştuğu görülmekte olup bir fikir birliğinin olmadığı görülmektedir. Aşağıdaki Tablo 1.2’de entelektüel sermayenin öncülerinin, entelektüel sermaye unsurları hakkında yaptıkları diğer sınıflandırmalar gösterilmektedir.

Tablo 1.2: Entelektüel Sermaye Unsurlarının Sınıflandırılması

Yazar	Ülke	Sınıflanma
Edvinsson & Malone (1997)	Skandia Value Scheme (İsveç)	<i>İnsan sermayesi</i> <i>Yapısal sermaye</i>
Bontis (1998)	Kanada	<i>İnsan Sermayesi</i> <i>Yapısal Sermaye</i> <i>Müşteri Sermayesi</i>
Stewart (1997)	Amerika	<i>İnsan Sermayesi</i> <i>Yapısal Sermaye</i> <i>Müşteri Sermayesi</i>
Saint-Onge (1996)	Canadian Imperial Bank of Commerce (Kanada)	<i>İnsan Sermayesi</i> <i>Yapısal Sermaye</i> <i>İlişkisel Sermayesi</i>
Sveiby (1997)	Intangible Assets Monitor (Avustralya)	<i>Çalışanların yetkinlikleri</i> <i>İçsel Yapı</i> <i>Dışsal Yapı</i>
Van Buren (1999)	American Society for Training and Development (Amerika)	<i>İnsan sermayesi</i> <i>Yenilik sermayesi</i> <i>Süreç sermayesi</i> <i>Müşteri sermayesi</i>
Roos et al. (1998)	İngiltere	<i>İnsan sermayesi</i> <i>Yapısal sermaye</i> <i>İlişkisel sermaye</i>
O'Donnell and O'Regan (2000)	İrlanda	<i>Çalışanlar</i> <i>İçsel yapı</i> <i>Dışsal yapı</i>

Kaynak: Tseng ve Goo, 2005: 191.

Tablo 1.2’de entelektüel sermaye unsurlarının farklı adlarda, farklı sayılarda olduğu görülmektedir. Günümüzde ise entelektüel sermaye unsurları görüş birliği ile “insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi” olarak üç ana unsurdan meydana gelmektedir (Aslanoğlu ve Zor, 2006: 154). Bu araştırmada da entelektüel sermayenin unsurları arasında insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi ele alınmaktadır.

1.3.1. İnsan Sermayesi

İnsan sermayesi kavramının 18.yüzyıla ünlü ekonomist Adam Smith’e kadar gitmekte olduğu, 1950’lilerin sonu ve 1960’ların başında önemli bir kavram olarak ortaya çıktığı görülmektedir (Kutlu, 2009: 240). Entelektüel sermayenin temel unsuru olarak kabul edilmekte olup çalışanların tecrübelerinin, bilgilerinin, yeteneklerinin ve kabiliyetlerinin tümüdür (Edvinsson, 1997: 368). İnsan sermayesini meydana getiren değer ise, işletmenin çalışanlarından oluşmaktadır. İçinde yaşadığımız bilgi çağında tüm işletmelerin temel hedefleri insan sermayesini verimli olarak kullanmaktır (Acar ve Dalğar, 2005: 27).

İnsan sermayesi çalışanların bilgisinin ve teknik yeteneklerinin yanında zekâsı, güvenilirliği, bağlılığı, yaratıcılığı, paylaşımcı olması, takımlara adapte olma isteği ve işletmenin amaçlarını benimsemesi gibi kişisel özelliklerden oluşmaktadır (Alagöz ve Özpeynirci, 2007: 171). Bir başka tanımda “işletme çalışanlarının kendilerine verilen görevleri yerine getirebilmelerini sağlayan bilgi, yetenek ve yaratıcılık özelliklerinin bir araya getirilmiş halidir” şeklinde ifade edilmiştir (Acar ve Dalğar, 2005: 27). Geniş anlamda insan sermayesi, çalışanların genel eğitim ve mesleki eğitimlerle sonradan kazandıkları beceriler ve öğrenim, kendine özgü yetenekler ve kabiliyetlerin bir birleşimini kapsamaktadır. İş dünyasında insan sermayesi kavramı daha küçük çerçevede tanımlanmakta ve esas itibariyle iş gücünün, bir işletmenin veya belli sektörün başarısıyla direk ilişkili olan yetenekleridir (Kutlu, 2009: 241).

İnsana ait bilgi, örgütte değer yaratmak için kullanıldığında ve bu bilgi aynı zamanda paylaşıldığında entelektüel sermayenin tam anlamıyla bir parçası olur. İşletmeler

açısından insan sermayesi altı bileşenden oluşmaktadır ve bu bileşenler aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Aslanoğlu ve Zor, 2006: 154);

- Teknik Bilgi,
- Eğitim,
- Yeterlilik,
- Bilgi üretme çalışmalar,
- Yetenekleri meydana getirmeye yönelik çalışmalar,
- Girişimcilik ruhu, yenilikçilik ve değişimcilik.

İnsan sermayesi aynı zamanda yönetim ve çalışanlar olmak üzere iki bölüme ayrılmaktadır ve bu durumun başlıca iki nedeni şunlardır (Jacobsen vd. , 2005: 578) ;

1. Bu iki grubun birbirinden farklı rolleri vardır. Gelecekte elde edeceğimiz başarıyı optimize etmek için entelektüel sermayenizi optimize etmeniz gerektiğine inanıyorsanız, yönetimin rolü bu olmalıdır. Çalışmanın rolü ise, sonrasında bu entelektüel sermayeye katkı sağlamaktır.
2. Entelektüel sermaye ile çalışmanın getirdiği deneyim, bir işletmenin başarısında yönetimin çok kritik önem taşıdığını göstermiştir. Bu sebeple daha detaylı incelenebilmesi için farklı bir konu olarak ele alınmıştır.

Yönetim boyutunda; yönetici kalitesi, iletişim becerisi, stratejik beceriler gibi birçok önemli faktörler ele alınmaktadır. Çalışan boyutunda ise; bağlılık, motivasyon, beceri ve deneyim gibi farklı değerler ele alınmaktadır (Jacobsen vd. , 2005: 578).

İnsan sermayesindeki başlıca hedef, yeni ürün veya hizmet yaratmak, iş sürecinde yenilik yaratmaktır (Alagöz ve Özpeynirci, 2007: 171). İnsan sermayesi, bir işletmedeki çalışanların toplam bilgi birikimini içermekte olup fiziksel olarak çalışmalardan ziyade bilgi odaklı çalışmaları ön plana çıkarmaktadır (Genç, 2018: 39).

1.3.2. Yapısal Sermaye

Yapısal sermaye, bütün olarak işletmeye ait olup, işletmedeki çalışanların verimliliğini destekleyen yazılımı, donanımı, patentleri, veri tabanlarını, markaları ve benzer unsurların birleşimini ifade etmektedir (Acar ve Dalğar, 2005: 27). Roos ve Roos (1997) yapısal sermayeyi “akşamları insanlar evlerine gittiklerinde işletmeden geriye kalan her şey” olarak ifade etmişlerdir. Bontis (1998) ise; “yapısal sermayeyi, işletme çalışanlarının en etkin entelektüel performansı ortaya koyabilmelerini destekleyen ve işletmenin optimum performansı göstermesini sağlayan yapı” olarak tanımlamıştır.

Verimli ve aynı zamanda değer üreten bir işletme olabilmek için çalışanların potansiyellerinin yüksek olması tek başına yeterli olmayabilir, çalışanlar potansiyellerini tamamen ortaya koymaları için desteklenmelidir ve bu şekilde yapısal sermayenin de insan sermayesi kadar önemli olduğu ifade edilebilir (Karacan, 2004: 188).

İnsan sermayesinin yanında daha hayati öneme sahip olan yapısal sermaye, işletmeler arasında değişiklik göstermekle beraber örgüt içerisindeki yapısal sermayeyi meydana getiren bileşenlere aşağıdaki gibi yer verilebilir (Aslanoğlu ve Zor, 2006: 155);

Entelektüel Mülkiyet İle İlişkili Olanlar;

- Patent,
- Telif hakkı,
- Dizayn hakkı,
- Ticari sır,
- Ticari marka,
- Hizmet markası.

Altyapı Varlıkları İle İlişkin Olanlar;

- Yönetim felsefesi,
- Örgüt kültürü,
- Yönetim süreci,
- Bilgi sistemleri,

- Ağ sistemleri,
- Finansal ilişkiler.

Yapısal sermayenin, örgüt içerisinde yukarıda yer alan entelektüel mülkiyetle ilişkili varlıklar ve altyapı varlıkları olarak organizasyon yönetimi ile bütünleşik biçimde olduğu görülmektedir.

1.3.3. Müşteri Sermayesi

Müşteri sermayesi, işletmenin satış gerçekleştirdiği müşterilerle olan ilişkilerinin değeridir. İşletmede gerçekleştirilen tüm uygulamaların nihai hedefi, doğrudan ya da dolaylı olarak müşteriye katma değer sunmak olup, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmesi için, mevcut müşterilerin bağlılığını sağlamaları ve yeni müşteriler kazanmaları gerekmektedir (Yılmaz, 2006: 515).

İşletmelerin müşteri memnuniyetini ve sürekliliğini sağlamak için yatırım yapma zorunluluğu söz konusudur. Bu zorunluluk aynı zamanda müşteri sermayesini geliştirilmesi ve desteklenmesi en güç olan sermaye unsuru yapmaktadır. Dolayısıyla müşteri sermayesi işletmenin dış çevresi ile kurduğu bağların sürekli olarak geliştirilmesi ile güçlü kalabilir (Genç, 2018: 42).

Günümüzde işletmelerin faaliyetlerini etkileyen ve yönlendiren en önemli unsurların başında müşteri tercihleri geldiğinden dolayı işletme faaliyetlerinin yönünü etkileyen müşteri sermayesi unsurunun işletmedeki öz değerler içinde değerlendirilmesi faydalı olacaktır (Karacan, 2004: 189).

Müşteri sermayesi unsuru günümüzde örgütün ilişkide olduğu çevresel faktörleri, rakipleri, tedarikçi ve müşterileri içermektedir. Müşteri sermayesi; nitelikli ve güvenilir hizmet veren, müşteri sadakati ve müşteri memnuniyetiyle ilgili kurum içinde değer oluşturan dışsal faktörlerin tümü olarak ifade edilebilir (Akbulut, 2017: 47). Müşteriler ile kurulan ilişkilerin değerinin işletmeye sağladığı katkı olarak da ifade edilebilen müşteri sermayesi, müşteri portföyünün arttırılmasını hedefleyen aşamaları araçlarına ve sistemlerine dahil etmektedir. Dolayısıyla müşteri sermayesi sadece müşterilerin sayısıyla ilişkili olmayıp, müşteriler ile olan ilişkileri de içeren tüm

sistemi açıklamaktadır (Kutlu, 2009: 246). Müşteri sermayesinin bileşenleri ise aşağıdaki gibidir (Aslanoğlu ve Zor, 2006: 155) ;

- Marka,
- Müşteri,
- Müşteri sadakati,
- İşletme adı,
- Dağıtım kanalı,
- İşe ilişkin işbirliği,
- Lisans anlaşması,
- İstenen nitelikteki sözleşmeler.

Müşteri sermayesi, örgütün toplumun diğer bölümlerini, tedarikçiler ve müşterilerle ilişkisinin değerini ortaya çıkarmakta ve bireylerin örgüte olan bağlılığını ifade etmektedir (Akbulut, 2017: 49). Günümüzde işletmelerin başlıca amaçlarından biri olan kâra sahip olabilmelerini sağlayan araçlardan birisi müşterilerin memnuniyetini sağlamaktır (Yörük ve Erdem, 2008: 399-400).

1.4. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN ÖLÇÜLMESİ

Günümüzde entelektüel sermaye işletmelerin başta gelen rekabet unsuru haline gelmiş olup işletmelerin rekabet edebilmelerinde ve piyasaya tutunabilmelerinde bir ön koşul olmuştur. İşletmelerin gelecekteki performansları açısından önemli ölçü olan ancak mali tablolarında görünmeyen varlıkların ölçümü ve değerlendirilmesi, ihtiyacının yanı sıra bir yükümlülük haline gelmiştir (Aslanoğlu ve Zor, 2006: 156). Entelektüel sermayenin temelini bilgi oluşturmaktadır ve bilginin soyut varlıklardan oluşması nedeniyle ve firmadan firmaya farklılıklar gösterdiğinden dolayı maddi varlıklara göre ölçülmesi daha zordur (Akmeşe, 2006: 9).

Entelektüel sermayenin ölçülmesinde kullanılan metot farklı olsa bile, kullanılmakta olan ölçüm göstergelerinin bulundurduğu temel nitelikler vardır. Entelektüel sermayenin ölçülmesi ve raporlanmasında Avrupa Birliği'ndeki kuruluşlar tarafından

yayınlanan Meritum Guidelinas'a göre ölçüm göstergelerinin bazı temel nitelikleri bulundurması gerekmektedir, bu temel nitelikler de şu şekildedir (Akmeşe, 2005: 27);

- Karşılaştırılabilir olmak; kullanıcılar diğer işletmelerle karşılaştırma yapabilmelidir.
- Güvenilir olmak; kullanılmakta olan göstergelerin, objektif ve doğrulanabilir olmasıdır.
- Nesnel olmak; kullanılan göstergeler, bir tarafın çıkarları doğrultusunda olmamalı ya da çarpıtılmamalıdır.
- Doğru olmak; sunulan bilgilerin işletmenin gerçek durumunu göstermesidir.
- Kanıtlanabilir olma; göstergelerin diğer ilgililer tarafından da değerlendirilip, sağlamanın yapılabilmesidir.
- Uygun olmak; hesaplamalarda kullanılacak göstergeler ile birlikte ve ilişkili bilgilerin işletmelerdeki yöneticiler tarafından, işletmelerinin bilgi sistemlerinden sağlanabilmesi ya da bu göstergelerin kullanılmasından oluşacak yararların, bilgi sistemlerinde zorunlu farklılıkları uygulamanın maliyetinin üzerine çıkması anlamına gelmektedir.

İşletmelerin entelektüel sermayelerini ölçmelerinin belirli nedenleri bulunmaktadır. Marr ve diğerleri (2003)'e göre; işletmelerin entelektüel sermayelerini ölçme nedenleri şunlardır;

- Organizasyonlara stratejilerinin formüle edilmesinde yardımcı olmak,
- Stratejilerin uygulamalarının değerlendirilmesini sağlamak,
- Karar değişikliklerinde ve genişletilmesinde destek olmak,
- Kayıpları karşılamanın bir temeli olarak kullanmak ve dış hissedarlara değerlendirme sonuçlarının net bir şekilde bildirilmesini sağlamak.

İşletmeler açısından entelektüel sermayenin önemli bir yere sahip olduğu görülmektedir. Ölçülmesinin ve değerlendirilmesinin de işletmeye birçok önemli faydaları bulunmaktadır. Bu faydalar şu şekilde sıralanabilir (www.aso.org.tr, 2003);

- İşletme yöneticilerinin, işletmelerinin entelektüel varlıklarını belirgin bir şekilde dönüştürmelerinin sonucu olarak kredi alacakları kurumlara entelektüel varlıklarını da teminat gösterebilirler ve sonuç olarak borçlanma olanakları artacaktır.
- Halka açık işletmelerin ya da açılmayı planlayan işletmelerin entelektüel sermayesini ve bu durumun gelecekte oluşturacağı olası gelir potansiyelini sunmaları işletmelerin hisse senetlerinin piyasadaki başarısını pozitif olarak etkileyecektir.
- Yüksek piyasa değerinin sahibi işletmeler satın alma ve birleşim gibi özel finansal durumlarda yüksek olan değer kaynağını yatırımcılarına gösterebilme olanağına sahip olacaktır.
- İşletmelerin rakiplerinin karşısındaki durumunu analiz ederek güçlü ve zayıf yönlerini belirlemelerini ve zayıf yönlerini geliştirme çabalarına yönelmelerini sağlayacaktır.

Ölçülmesinin işletmeye birçok faydası olan entelektüel sermaye aynı zamanda finansal olmayan, gözle görülemeyen varlıklardan oluştuğundan dolayı ölçümü fiziksel ve finansal varlıkların ölçülmesine göre daha zordur. Entelektüel sermayenin ölçülmesi ve değerlendirilmesinde meydana gelen temel zorlukları ise aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Bulgurcu, 2011: 7-8);

- Soyut olan kavramları ifade edebilecek somut göstergelerin ortaya çıkması ve bu göstergelerin entelektüel sermayenin unsurlarını ölçmede ne kadar güvenilir olduğu şüphe uyandırır.
- Bilginin değeri değişkendir ve durumun birinde fazla değerli olurken başka bir durumda değersiz olabilir. Örnek verecek olursak; finansal bir bilgilendirme piyasadaki durumu bilen kişiler için çok değerli olabilirken bu bilgilendirme yayın organlarından birinde yayınlandığı zaman değeri aniden düşebilir.
- Muhasebe sistemlerinin tasarlanma şekli maddi olmayan varlıkların ölçülebilmesi değildir ve bu durum da aynı zamanda ileri teknolojiyi kullanan ayrıca markalara önem veren ve tüketime yönelik olan endüstriler için önemlidir.

- Patent, copyright gibi formal bilgiyi değerlendirmek kolay olurken, informal bilgiyi yani örtülü bilgiyi değerlendirmek daha güçtür.
- Maddi olmayan varlıkların işletmenin defter değeri ile piyasa değeri arasındaki farktan oluştuğu kabul edildiğinde, ortaya çıkan farkın bölgeden bölgeye, sektörden sektöre, işletmeden işletmeye çok büyük farklılıklara neden olması standart bilgiye sahip olmayı güçleştirmektedir.

Entelektüel sermayenin ölçülmesinde ilk modeller, finansal ölçüm sistemlerinde eksik olan finansal olmayan bazı eklerin yapılması varsayımına dayanmakta olup, farklı performans ölçütlerinin birbirleri ile ilişkisini göstermekte başarısızdır. Daha sonra ortaya çıkan ölçüm metotlarıyla bu eksiklikler, strateji planları ve amaçları kaynaklarla birleştiren değişim aşamalarının gösterildiği yeni ekler ve dokümanlarla giderilmiştir (Neely vd. , 2003: 129).

1.5. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN RAPORLANMASI

İşletmelerin rekabet ortamında üstünlük sağlayabilmeleri için, maddi varlıklarına yatırım yapmalarının yanı sıra “müşteri-çalışan-bilgi” üçgenini genişleterek, maddi olmayan entelektüel sermaye unsurlarını da göz önünde bulundurarak yatırımlarını yapmaları gerekmektedir. Bunun yanında yatırımlarının getirisini de hesaplamak için entelektüel sermaye unsurlarının ölçülerek, bu değerlerin muhasebe bilgisini kullananlara raporlar aracılığıyla gösterilmesi gerekmektedir. Entelektüel sermayenin unsurlarının ölçülmesinde ve raporlanmasında işletmelere sağladığı yararlar bulunmaktadır. Bunlar (Yereli ve Gerşil, 2005: 21-22);

- Entelektüel sermayenin ölçülmesinin ve raporlanmasının temel amacı; işletmedeki sorumluluk merkezlerinin temelini oluşturan çalışanlardan başlamak üzere işletmenin bütün performansını arttırarak aynı zamanda yönetsel kontrol sisteminin de güvenilir olmasını sağlamaktır. Böylece işletmeler, rakiplerinden daha güçlü veya güçsüz oldukları yönlerini kolayca tespit edebilirler.
- Entelektüel sermaye unsurlarının ölçülmesinde ve raporlanmasında işletmeler daha uzun vadeli hedeflerini karşılayabilir.

- Entelektüel sermaye bileşenlerine yatırımların yapılması ve bu bileşenlerin işletmeyi baz alarak ölçülmesi, işletmenin piyasa değerini arttıracaktır.
- Entelektüel sermaye raporlarında işletme içi veya işletme dışı, bilgi kullanıcılarının tümü yararlanabileceklerdir. Özellikle işletme dışındaki muhasebe bilgisini kullanan yatırımcıların, işletme hissesine sahip olmak için entelektüel sermaye verilerine ihtiyaçlarının olması ve aynı zamanda işletmenin maddi değerlerinin yanında, entelektüel sermaye bileşenlerini ölçüp, raporlaması: işletmenin kredi kuruluşları karşısında alacağı kredinin değerini arttıracak ve işletmeler kredi almak istediğinde maddi olmayan varlıklarını da teminat gösterebileceklerdir.

Geleneksel muhasebe sistemi düşünüldüğünde, maddi varlıkların gözle görülür varlıklar olması, bununla birlikte satış sırasında, belirli bir satın alma maliyetinin olması ve buradan yola çıkarak amortisman değerlerinin hesaplanması bu varlıkların rahatlıkla ölçülüp raporlar alınmasını sağlayacaktır (Bontis, 2002: 3). Soyut kavramları içerisinde barındıran entelektüel sermayenin ise, unsurlarının ölçümü ve raporlanması maddi duran varlıklara göre daha zordur.

Günümüzde pek çok işletme entelektüel sermayeyi işletme içi raporu olarak hazırlamaktadır ancak entelektüel sermayenin işletme içi rapor olmasını gerektiren faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler şunlardır (Alagöz ve Özpeynirci, 2007: 175);

- İşletme faaliyetlerinin verimliliğine ve entelektüel sermayenin yönetimine, ölçülmesine ve incelenmesine yardımcı olması,
- Entelektüel sermayenin oluşturduğu, bugüne ve gelecek dönemlere ilişkin gelirlerle ilgili tahminlerin yapılmasına yardımcı olması,
- Etkili teşvik uygulamalarının belirlenmesine yardımcı olması,
- Çalışanların katkılarının entelektüel sermaye ve gelirle ilişkilendirilmesine fırsat tanınması,
- Çalışanlarda motivasyonun artırılması,
- Çalışanların ve müşterilerin bilgisini, müşterilerin memnuniyetini ve bağlılığını üst düzeye çıkarmak için politikaların uygulanmasına yardımcı olması,

- İşletme yöneticilerinin, değer yaratan varlıkların korunmasına ve geliştirilmesine odaklanmalarını sağlamasıdır.

Entelektüel sermayenin birde işletme dışı raporlanması ve raporlanmaması söz konusudur. Entelektüel sermayenin işletmenin dışına raporlanmaması, yatırımcılarının işletmede tanımlanmayan unsurlarla ilgili gelişmelerden haberinin olmamasına sebep olur ve bu da yatırımcıların bilgiye sahip olan işletme çalışanları ile karşılaştırıldığında dezavantajlı duruma düşürür. Bilançolarda gösterilmeyen fakat işletme değerini etkileyen entelektüel sermaye unsurlarının varlığı, işletme değerinin tespiti ve karar alıcıların süratli ve isabetli kararlar almasını engelleyecek ve yatırımcıların risk payını arttıracaktır. Dolayısıyla, geniş entelektüel sermaye kaynaklarına sahip olan işletmelere göre yatırımcı ve uygun şartlarda kredi bulamama sorunu da doğurabilir. Entelektüel sermayeyi işletme dışına raporlamayı doğuran sebepler ise şu şekilde sıralanabilir (Alagöz ve Özpeynirci, 2007: 175);

- Soyut varlıkların etkili yönetimi için artan talep,
- Sosyal ve çevresel raporlamanın örnek olması,
- İşletme değerini daha doğru bir şekilde yansıtması ve potansiyel yatırımcıların doğru bilgilendirilmesi,
- Hisse senetlerinin değerinin artırılmasının kurumsal bir hedef olmasını desteklemesi,
- İşletme farkındalığının desteklenmesi ve aynı zamanda sürdürülmesi,
- Geçmiş ve gelecek arasında bir bağ oluşturulması,
- Sürekli gelişime ve değişime odaklanmayı güçlendirmesi,
- Stratejik pozisyon almayı ve stratejik pozisyon almanın sermaye maliyeti üzerine etkisini ortaya koymasını sağlamasıdır.

Bu durumlar göz önünde bulundurulduğunda entelektüel sermayenin işletme içine raporlanması kadar işletme dışına raporlanmasının da önemli olduğu görülmektedir.

1.6. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN YÖNETİMİ

Gelişen ekonomide değer ana kaynağının büyük sanayi makinaları ya da büyük yapılar yerine bilgi sermayesinin benimsenmesinin daha da yaygın hale gelmesi ile entelektüel sermayenin korunması önem kazanmıştır (Nonaka vd. , 2000: 9). Entelektüel sermayenin yönetim çalışmaları, işletmelerin entelektüel varlıklarını geliştirerek kazanılan aşamaları ve yöntemleri, genel yönetim ve muhasebe uygulamaları ile ölçümü yapılamayan varlıkların değerini belirli kılmaktadır. Entelektüel sermaye yönetiminin genel olarak insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi unsurlarının etkileri ile değer yaratılabileceği yaklaşımına dayandığı görülmektedir (Şamiloğlu, 2002: 101).

Entelektüel sermaye yönetiminde ayrıntılı olarak incelenmesi gereken asıl konu ise, işletmelerin gelir kaynaklarının yalnızca entelektüel birikimler olarak değerlendirilmemesi ve bunların organizasyon olarak gelişimini destekleyebilmek amacıyla firma stratejileri, hedefleri ve misyonunun belirlenmesi ve konumunu koruması hususunda kullanılmasının gerekliliğidir. Rekabeti sürdürebilmek, işletmenin temel yeteneklerine zemin teşkil eden bilgi tabanını geliştirmeye ve bundan stratejik değer oluşturabilecek yönetim felsefesini tüm organizasyon içerisindeki içselleştirebilme başarısına bağlıdır (Genç, 2018: 134). Bu nedenle bilgi odaklı olabilmek, günümüzdeki yöneticilerin geleneksel bakış açılarının dışında bir bakış açısıyla, entelektüel sermaye bakış açısından bakabilmelerini ve entelektüel sermaye yönetiminin gerekliliklerini uygulamalarını sağlamaktadır (Bontis, 1998: 63-34).

Entelektüel sermayenin yönetimi işletmelerin mevcut yönetim sisteminin bir unsuru haline getirilerek ölçüldüğünde işletmeye önemli fırsatlar sunmaktadır. Bu fırsatlar şunlardır (Kuyucu, 2005: 40);

- İşletmenin finansal olmayan varlıklarını daha iyi anlaması ve işletmenin değer yaratmasındaki önemini artırması,
- Maddi olmayan varlıkların yönetiminde ortak anlayışı sağlaması,
- Entelektüel sermayenin daha iyi yönetilmesi,
- İşletme içine ve işletme dışına raporların sunulmasında şeffaflığın ve etkinliğin sağlanması.

Entelektüel sermayenin yönetiminin yukarıdaki fırsatlara ek olarak işletmelere sağladığı birçok yararı da bulunmaktadır. Bunlar şu şekilde sunulabilir (Edvinsson, 1997: 372);

- Öğrenmede derinlik,
- Uygulamaya geçme süresindeki kısaltma,
- Maliyetlerden ve yatırımlardan aktarımların yapılması veya yapısal sermayenin ve örgütsel sermayenin tekrar incelenmesi,
- Etkileşimlerin geliştirilmesi ile birlikte daha üst seviyede değer yaratılması,
- Yeni bağlantılar ve kombinasyonlarla yeni değer yaratmak.

Entelektüel sermaye yönetimi birbiriyle ilişkili iki fonksiyondan oluşmaktadır. Bunlardan birincisi, entelektüel sermayenin ortaya çıkarılması ve işletmenin bilgisel alt yapısının geliştirilmesine odaklanmış “*bilgi ve beyin gücü yaklaşımı*” bir başka deyişle “*değer yaratma*” (value creation) odaklı bakış, ikincisi ise oluşturulan entelektüel birikimlerin belirlenmesi ve bu birikimlerden optimum fayda sağlamaya odaklı “*kaynak bazlı yaklaşım*” bir diğer yandan ise “*değer çıkarma*” odaklı bakıştır. Ekonomik perspektifte bilgiye dayalı işletmeleri gelecek yıllarda ticari olarak değerlendirebilmek için bilgiyi yaratması ve mevcut olan bilgiden de kâr elde etmesi beklenmektedir. Bu nedenle de bilgi odaklı işletmelerde iki esas entelektüel sermaye işlevi “*değer yaratma*” ve “*değer çıkarmak*” olarak belirlenmiştir. Sosyal paradigma, değer yaratma üzerinde etkin bir unsur iken, ekonomik paradigma da değer çıkarma ihtiyacını karşılamaktadır. Odak noktası insan sermayesi, personeller olan değer oluşturma boyutu olup, değer ortaya koymada odak nokta ise kayıt altındaki mevcut entelektüel varlıklarla ilgilidir. Değer yaratmada hedef çalışanların yetkinliklerini artırmak ve inovatif bakış oluşturmak iken, değer çıkarmadaki amaç bu inovasyonların kâr düzeyini yüksek ve sürekli tutmak kaldıraç olarak kullanmak ve bunu mevcut bulunan ticari açıdan katma değere çevirmektir (Sullivan, 1998; Aktaran: Genç, 2018: 136).

Entelektüel varlıkları birçok işletmenin lisanslamaya başlamasıyla ve entelektüel mülkiyet hâline gelmesiyle birlikte, bu varlıklardan işletmeler daha çok yararlanmaya ve değer oluşturmaya başlamışlardır. Söz konusu durum ise şu sonuçlara sebep olmuştur (Akmeşe, 2006: 45);

- Çoğu işletmelerde teknolojinin yönetimiyle veya entelektüel sermayenin yönetimi ile ilişkili birçok yönetici pozisyonlarının oluşması,
- Entelektüel sermayeyi ölçme, değerlendirme ve raporlama modellerinin ve yaklaşımlarının çoğalması,
- Entelektüel varlıkların yönetimine daha fazla duyarlı olunması,
- Entelektüel varlıkların önemi arttıkça konunun uzmanları tarafından parasal konularda daha çok hakka sahip olmak istemeleri.

Entelektüel sermaye yönetimi, işletmenin entelektüel sermayesinin güçlü olmasından yararlanıp, işletmede katma değer yaratan bir varsayımdır. Bu sayede işletme entelektüel sermayesini iyi yönetebildiğinde, pazar payını artırır ve bu sayede teknoloji lideri konumuna gelir. Ancak entelektüel sermaye yönetimindeki temel amaç, rekabet avantajı sağlayarak, işletmenin katma değerini arttırmaktır. Aynı zamanda entelektüel varlıkları yönetmek, işletmenin mevcut ve gelecek değerlerini incelemek ve ölçmek gibi etkinliklerini yönetebilmektir (Fidanbaş, 2017: 19).

Marr ve diğerleri (2003); entelektüel sermayenin yönetiminde belirli süreçler olduğunu belirtmişlerdir. Bu süreçleri şu şekilde açıklamaktadır;

- İşletmenin performansına katkı sağlayacak başlıca entelektüel sermaye unsurlarını tanımlamak,
- Değer oluşturma süreçlerini ve entelektüel sermaye süreçlerini meydana getirmek,
- Entelektüel sermaye ile bilgi yönetim süreçlerinin gelişimini sağlamak,
- Entelektüel sermayedeki değişimlerin performanslarını belirlemek,
- Entelektüel sermaye performansını işletme içerisinde ve işletme dışında raporlamaktır.

İşletmelerin entelektüel sermayelerini daha iyi yönetebilmeleri için bu süreçleri göz önünde bulundurmaları gerekmektedir.

1.7. BANKALARDA ENTELEKTÜEL SERMAYE

Son dönemlerde sermaye yoğun üretim sürecinden bilgi yoğun üretim sürecine geçildiği ve bu süreçte entelektüel sermaye kavramının da işletmeler açısından önemli bir unsur haline geldiği görülmektedir. Bu kavram bankacılık sektöründe ele alındığında, bankaların bilgi yoğun işletmeler olarak öne çıkmasında büyük öneme sahip olduğu görülmektedir. Mavridis (2004)'de "bankacılık sektörü, entelektüel sermaye araştırmaları için uygun bir alandır, çünkü bankacılığın sektörel yapısı ağırlıklı olarak entelektüeldir" ifadesi ile entelektüel sermayenin sektördeki önemini vurgulamaktadır.

Bankacılık sektörüne genel bir çerçeveden baktığımızda bir hizmet sektörü olduğu bilinmektedir. Bankaların sundukları finansal hizmetler, insan sermayesi ve yapısal sermaye ile sahip oldukları bilgilere dayalıdır. Fiziksel sermayeleri ise bankanın faaliyet göstermesinde gerekli olup bunun yanında bankanın müşterisine sunduğu hizmetlerin niteliğini ve kalitesini belirlemesinde entelektüel sermaye etkilidir. Günümüzde, bankacılık sektörü aktif ve rekabetçi bir ortamda bulunmaktadır ve bu sebeple entelektüel sermayenin bankalar açısından değer oluşturma sürecinde en önemli ve kritik kaynağı oluşturduğu görülmektedir (Kızıllı, 2009: 212). Bankaların kredi yönetiminde de entelektüel sermayenin aktif ve verimli kullanıldığında, bir bankanın büyük hacimli ve diğer kredi türlerine göre daha karlı bir kredi alanı olan kurumsal kredi faaliyetlerinin etkinliğini doğrudan artırdığı görülmektedir (Huang vd., 2010: 82).

Bankaların önemli misyonlarından birinin fon sağlamak ve şahısların fonlarını en iyi mevduata yönlendirmek olduğu bilinmektedir. Genel anlamda ise bankaların şahıslardan para toplayan ve bu topladıkları paraları yatırımcılara aktaran kuruluşlar olduğu bilinmektedir. Ayrıca mevduatı onaylayan, fonları satın alan, elde edilen bu kaynakların tüzel kişilere veya işletmelere ticari kredi şeklinde aktarılmasını sağlayan, kısa ve uzun vadeli devlet tahvili ile özel sektör tahvillerine yatırarak değerini arttıran kuruluşlardır. Bankalar tüm bu işlemlerini sadece bilgili ve tecrübeli insan sermayesi aracılığıyla başarabilir (Kızıllı, 2009: 213). İnsan sermayesi kavramı, işletme çalışanlarının müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için ihtiyaç duyulan bireysel yetkinlik

olarak ifade edilmektedir. Birçok faktörü barındıran insan sermayesi, işletme çalışanlarının bilgi birikimleri, teknik becerileri ve deneyimlerini öne çıkaran bireysel yetkinliklerdir. Ayrıca bankalarda insan sermayesi etkinlik düzeyini artıran diğer faktörler ise yeniden eğitim, kişisel gelişim, uygulama deneyimleri, sosyal beceri kazanımları ve iş ahlakı olarak belirtilmektedir (Ekim, 2017: 108).

Bankalarda insan sermayesinin yanı sıra, insan sermayesini destekleyen yapısal sermaye de büyük öneme sahiptir (Rudendal ve Wallin, 2007: 8). Güçlü bir yapısal sermayesi olan banka, çalışanlarının bir şeyleri deneyerek başarısız olduklarını gördüğünde onu öğrenmek ve tekrar denemeleri için destekleyici bir kültürü benimseyen bankadır ancak çalışanını destekleyici kurumsal kültür, başarısızlığı gereksiz yere cezalandıran bir nitelik taşıdığına, bireyin başarısı daha da azalacaktır (Bontis, 1998: 66).

İnsan sermayesi ve yapısal sermayeden etkilenen entelektüel sermayenin diğer unsuru da müşteri sermayesidir. Müşteri sermayesi, işletme performansını etkileyen nitelikte birey ya da kuruluşların müşteri ile yüksek kaliteli ilişkilerin kurulması, sürdürülebilmesi ve geliştirilebilmesi üzerine yapılandırılmış bir kaynaktır. Yani bankalar için önemli olan müşterileri ile kaliteli ilişkiler kurmak, bu ilişkilerin kalıcı ve sürdürülebilir olmasını sağlamaktır. Ayrıca bankalarda insan faktörü (banka çalışanları) müşteriler tarafından algılanan ürünün veya hizmetin değerini arttıran çok önemli bir kaynaktır (Ekim, 2017: 119-120).

Bankacılık sektöründe entelektüel sermaye ölçümü için insan sermayesine, yapısal sermayeye ve müşteri sermayesine ilişkin ölçüm göstergeleri bulunmaktadır. Bankalar insan sermayesi ile ilişkili olarak personel becerilerini, yenilik geliştirme kapasitesini ve çalışan motivasyonunu dikkate alırken, yapısal sermaye ile ilişkili olarak teknoloji kalitesini, süreç kalitesini ve ürün teknolojilerini değerlendirmeye almaktadır. Müşteri sermayesiyle ilişkili olarak ise müşteri sadakatini ve müşterilerle gerçekleştirilen ilişkinin yoğunluğunu değerlendirmeye almaktadır (Kızıllı, 2009: 227).

Entelektüel sermayenin öneminin giderek arttığı, işletmelerin bir parçası olduğu görülmektedir. Artık işletmelerin performanslarının ölçümünde entelektüel sermaye göz ardı edilemeyecek konuma gelmiştir. Bu bağlamda çalışmanın bir sonraki bölümünde işletme performansı ele alınmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞLETME PERFORMANSI

Çalışmanın bu bölümünde işletme performansı kavramı ve tanımı, işletme performansı boyutları ve işletme performansını etkileyen faktörler detaylı bir şekilde anlatılmaya çalışılmıştır. Son olarak da entelektüel sermaye ve işletme performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçları ele alınmıştır.

2.1. İŞLETME PERFORMANSI KAVRAMI VE TANIMI

İşletmeler, değişen ve gelişen rekabet ortamında varlıklarını devam ettirebilmek için son yıllarda performans ve performansın gelişimi konularını daha ön planda tutmaya başlamışlardır (Çalışkan vd. , 2011: 364). Performans, işletmeleri amaçları doğrultusunda taşıyan planlı bir etkinliğin sonuçlarının nitel ve nicel anlamda tanımlanmasıdır (Öztek, 2005: 19). Bir başka ifade ile performans, belirli bir zaman dilimi sonunda işletmenin meydana getirdiği sonuçlardır (Yıldız, 2010: 180). Herhangi bir iş sisteminin performansı ise, o iş sisteminden belirli bir zaman sonucunda elde edilen çıktının veya çalışmanın sonucudur (Akal, 2000: 1). Genel olarak performansı, işletmenin amaçlarına ulaşması için yapılan çalışmalar sonucunda meydana gelen çıktılar ve sonuçlar olarak tanımlanabilir.

İşletme performansının tanımı ise 1990 yılı başlarında işletmenin stratejik hedefleri doğrultusunda ortaya çıkmış ve ilerleyen dönemlerde genişleyen perspektif ile tekrardan incelenmeye başlanan kurumsal performans, sadece işletme yöneticilerinin ve hissedarlarının beklentilerini karşılamak yerine; müşterileri, çalışanları, tedarikçileri ve devleti de ilgilendiren bir kavram olduğu düşüncesi ortaya atılmıştır. Daha sonraki dönemlerde ise halk ve gelecek nesillerden oluşan önemli hissedarları da kapsayacak şekilde genişletilmiştir (Yağmurlu, 2018: 96). Böylece işletme performansı, değişen çevre koşullarına göre işletmenin varlığını devam ettirebilmesi

için işletme faaliyetlerini değerlendirme ve yeniden biçimlendirme olanağı sağlayan bir kavrama dönüşmüştür (Mesci, 2011: 86).

Performansı, işletme performansı anlamında Akal (2000) şöyle tanımlamıştır; “işletmenin hedeflerini gerçekleştirmek için gösterilebilen tüm çabaların değerlendirilmesi” dir. İşletme performansı kavramının tanımlanması ve ölçümünün yapılabilmesi oldukça zordur. Bu nedenle araştırmacıların farklı bakış açılarıyla ele aldıkları bir kavramdır (Akbaba ve Erenler, 2008: 25). Genel tanımıyla işletme performansı, işletmeleri amaçlarına ulaştıran planlanmış etkinliklerin sonucunun nicel ve nitel olarak tanımlanabilmesidir (Başar ve Azgın, 2016: 781). Ayrıca görevin gerekliliği olarak daha önceden tespit edilen ölçütleri karşılayabilecek şekilde işlevin yerine getirilebilmesi olarak da bilinen performans, sade bir görünümün yanında değerlendirme kavramıyla da bir bütün haline geldiğinde işletme literatüründe daha fazla öneme sahip bir kavram olarak ortaya çıktığı görülmektedir (Turunç, 2006: 120). İşletmenin hedeflerinin gerçekleştirilebilmesi için yapılan tüm çalışmaların değerlendirilmesi şeklinde de tanımlanan işletme performansı, belirlenen dönemin sonunda elde edilen çıktının sonucuna göre işletmenin hedeflerinin veya görevlerinin gerçekleştirilme derecesinin tanımı olarak ifade edilir (Başar ve Azgın, 2016: 781).

İşletme performansı, temelinde örgütün yapısı, örgütün stratejisi ve örgütün amaçları ile birebir ilişkili olan bir kavramdır. İşletme performansı aynı zamanda, yalnızca bir kişinin veya bir ekibin başarısını ya da performansını değil, bütün kişilerin ya da ekiplerin ortak başarısını ve performansını ifade etmektedir (Şahin, 2016: 26). Bir başka tanımda ise işletme performansı, belirlenen bir zaman sonunda ulaşılan çıktılara veya sonuçlara göre, işletmenin amacına ya da görevine ulaşma derecesi olarak ifade edilmektedir (Turunç, 2006: 131).

İşletme karar alıcılarının, doğru kararlar almaları ve bu kararlar sonucunda işletmenin daha başarılı olabilmesi ve amaçlarını yerine getirebilmesi için performans değerlendirmesi yapılmak zorundadır ve aynı zamanda işletme açısından büyük öneme sahiptir (Yağmurlu, 2018: 96). Ayrıca günümüzdeki rekabet ortamında, işletmelerin gelişmekte olan fırsatlardan yararlanabilmesi ve değişim gösteren çevre şartlarına ayak uydurabilmesi için, başka bir ifade ile işletmenin varlığını devam ettirebilmesi için

performans ölçümünün yapılması ve değerlendirme sistemlerinin kullanılması gerekmektedir (Turunç, 2016: 227). İşletme performansını değerlendirme, bir işletme faaliyetinin etkinliğinin ve etkenliğinin niceliksel olarak tanımlanmasında kullanılan ifadeler, performans değerlendirme sistemlerinin ve işletme faaliyetlerinin etkinliğinin ve etkenliğinin ölçümünde kullanılan göstergeler seti olarak ifade edilebilir (Neely vd, 1995: 80).

Performans değerlendirme literatürü iki dönemden oluşmaktadır. İlk dönem (1880/1980’li yıllar) kâr, yatırımların geri dönüşümü ve verimlilik gibi finansal ölçütleri kapsayan dönemdir, ikinci dönem ise 1980’li yılların sonunda başlayan dünya pazarlarındaki dönemlere paralel olan dönemdir (Turunç, 2016: 233). Bu dönem ile araştırmacılar muhasebeye dayalı performans değerlendirme yöntemlerinin noksanlıklarını belirleyerek 1990’larda çok boyutlu performansın gerekliliklerini tespit etmişlerdir. Yeni yaklaşımla, performans değerlendirme boyutlarını tekrardan ele alacak yeni yöntem ve süreçlerin geliştirilmesine imkân sağlanmıştır (Bourne vd. , 2000: 754-755).

Performans değerlendirme yönteminin geleneksel performans değerlendirme ve çağdaş performans değerlendirme olarak iki yöntemden oluştuğu görülmektedir. Geleneksel performans değerlendirme çerçevesinde sadece kişisel ve finansal etkilerin ölçümünü yaparak başarıyı yönetmeye çalışan performans değerlendirme faaliyetleri günümüzdeki dönüşümlerine paralel olarak modern bir boyut kazanmıştır. Geleneksel performans değerlendirme ile çağdaş performans değerlendirme arasında bazı temel farklılıklar bulunmakta olup bu farklılıklar Tablo 2.1’ de yer almaktadır (Turunç, 2016: 234).

Tablo 2.1: Geleneksel Performans Değerleme ile Çağdaş Performans Değerlemenin Karşılaştırılması

<i>GELENEKSEL PERFORMANS DEĞERLEME</i>	<i>ÇAĞDAŞ PERFORMANS DEĞERLEME</i>
Temelinde finansal ölçütler vardır.	Temelinde finansal olmayan ölçütler vardır.
Geçmişte geleneksel muhasebe sistemlerine dayanmaktadır.	İşletmenin stratejilerine dayanmaktadır.
Orta düzeydeki ve üst düzeydeki yöneticiler hedeflenmiştir.	Tüm işletme çalışanları hedeflenmiştir.
Geçmişteki göstergeleri; haftalık ve aylık	Mevcut göstergeleri; günlük ve saatlik

Atölye düzeyi göz ardı edilmiştir.	Genellikle atölye düzeyinde kullanılmaktadır.
Çalışanların gelişimini engellemektedir.	Çalışanların iş tatminini pozitif etkilemektedir.
Sabit bir birime sahiptir.	Gereksinimlere göre düzenlemeler yapılabilir.
Zamana bağlı olarak değişim göstermez.	Zamana bağlı olarak değişim gösterebilir.
Temelinde performansın işlenmesi amacı vardır.	Temelinde performansın geliştirilmesi amacı vardır.
Tam zamanlı üretim, toplam kalite yönetimi gibi varsayımlara uygulanamaz.	Tam zamanlı üretim, toplam kalite yönetimi gibi varsayımlara uygulanır.
Bölümler arasında değişiklik göstermez.	Bölümler arasında değişiklik gösterebilir.
Devamlı gelişme ve yenilenmeyi engeller.	Devamlı gelişim ve yenilenmenin başarılmasına destek olur.

Kaynak: Turunç, 2016: 234.

İşletme performansında çok çeşitli bakış açıları olmasına rağmen en yaygın olarak iki yaklaşım kullanıldığı anlaşılmakta olup bunlar; subjektif ve objektif yaklaşımlardır. Subjektif yaklaşımda işletmelerin performansına genellikle rakiplerine bağlı olarak, yani rakipleri ile birlikte karşılaştırılma yapılarak değerlendirilmektedir. Objektif yaklaşımda da, performans ölçütleri, net bir ifade ile sayısal değerlerden oluşan işletme performansı değerlendirilmektedir. Fakat objektif yaklaşımın kullanılması, işletmenin kendisi ile ilgili özel ve finansal bilgilerini vermek istememesi bu işletme bilgilerinin toplanmasının güç ve zaman alıcı olması, işletmenin açıklanan sonuçlarının çoğu zaman gerçek durumunu yansıtmaması gibi sebeplerden dolayı zorluklar yaratabilmektedir (Akbaba ve Erenler, 2008: 26).

İşletmelerde ölçümü yapılamayan şeylerin geliştirilmesinin de mümkün olmadığı bilinmektedir, bu yüzden işletmelerin başarılı bir şekilde yönetilmesi ve geliştirilmesi için temel performans göstergelerinin belirlenip incelenmesi gerekir (Bayyurt, 2007: 578). Performans yönetiminde, bir işletmenin misyonunun, vizyonunun ve stratejisinin başarılı olabilmesi için kritik bir başarı noktasını belirlemeyi hedeflemesi gerekmektedir. İşletmenin bu hedefleri başaramaması durumunda ise müşteri tatmininde, sistem performansında, çalışan tatmininde veya etkili finans yönetiminde belirgin derecede düşüşler yaşanmaktadır (Yağmurlu, 2018: 97).

2.2. İŞLETME PERFORMANSININ BOYUTLARI

İşletmede başarılı bir ortamın yanında yüksek performansa sahip olmasının da çeşitli yöntemleri vardır. Modern yönetimin, üretim tekniklerinin, yeni teknolojilerin kullanılması ve daha kaliteli çalışma ortamlarının sağlanabilmesi gibi performans ölçüm yöntemleri de bu yöntemler arasında işletme performansına katkı sağlamaktadır. Bu nedenden dolayı dünya üzerinde hem üretim hem de hizmet sektöründe performans ölçümlerine, yaygın olarak gereksinim duyulduğu görülmektedir (Karaman, 2009: 415).

Değişen şartlar ve artan rekabet ortamında devamlılığını sağlamaya çalışan işletmeler, performans değerlerini ölçmek ve bunun sonucunda kendilerini değerlendirmek istemektedir. Performans ölçümü ile işletmeler kendi çabalarını denetlemekle birlikte aynı zamanda hedeflenen müşterilerin memnuniyet derecesini de etkileyebilmektedir (Ayas, 2015: 94). Yöneticinin kararını ne yönde kullanacağı hususunda etkili olan performans ölçümü, tüm işletme için düzenli bir şekilde devam edebileceği gibi kısa bir süre ya da belirlenen bir hedef için de yapılmaktadır (Yıldız, 2010: 180).

Bayyurt (2007)'a göre; işletme performans ölçümlerinin son zamanlarda yoğun bir şekilde gündemde olmasının ve performans ölçümüne ihtiyaç duyulmasının önemli yedi nedeni vardır. Bunlar;

1. İşçilik Gideri: Gelişen teknoloji ile işçi maliyetleri azalmakta ve bundan dolayı işletmenin performans ölçümünde kullandığı modelleri güncellemesi gerekmektedir.
2. Rekabet: Son yıllarda işletmeler rekabet ortamında devamlılıklarını sürdürebilmek için rekabet avantajlarını elde etmek zorundadır. En düşük maliyetle, en iyi ürünleri üretmeli, müşterilerin isteklerine ve yeniliklere hızlıca yanıt vermelidir. Bu nedenle işletme performanslarını ölçmek için kullandığı modelleri gözden geçirmelidir.
3. Ulusal ve Uluslararası Kalite Ödülleri: Kalite ödüllerinin daha cazip duruma gelmesi, işletmelerin kendilerini geliştirmesine ve değerlendirmesine fırsat sunmaktadır.

4. Örgütlerde Rol Değişimi: İnsan kaynakları departmanına zamanla daha çok önem verilmesi ve performans ölçüm sistemleri içerisinde daha aktif olmaları sebebiyle finansal olmayan performans ölçümlerine ağırlık verilmiştir.
5. Dış Taleplerdeki Değişimler: Globalleşmenin etkisi ile dış taleplerde meydana gelen değişimler, işletmenin bu taleplere yanıt verebilecek performans ölçüm sistemlerine sahip olmalarını gerektirmektedir.
6. Özel Gelişim İnisyatifleri: İşletmeler rekabet ortamına ayak uydurmak için başarılarını arttırmaya yönelik geliştirilen birkaç özel teknikleri uygulama mecburiyeti hissetmektedir.
7. Bilgi Teknolojileri: Bilgi teknolojisinin ilerlemesi, firma performansının ölçülebilmesini kolaylaştırmış olup, firma verilerine daha çabuk ulaşarak onları analiz etmektedir.

Günümüzde yani bilgi ekonomisi döneminde hayatta kalabilmek ve gelişmek isteyen işletmeler için kendilerinin strateji ve kabiliyetlerine yönelik ölçümler yapmak ve yönetim sistemlerini bu yönde geliştirmek çok önemlidir ve işletmelerin performans ölçümlerinin de çok boyutlu olması gerekmektedir (Ayas, 2015: 95). Aynı zamanda çok boyutlu olan performans ölçümlerinden dolayı o işletmenin kaynaklarının hangi derecede verimli kullanıldığı ve hedeflerine ne kadar ulaşabildiği nitel ve nicel veriler ile görülebilmektedir (Akkoç ve Çalışkan, 2012: 5).

Performans ölçmenin odak noktası yalnızca az kaynak kullanılması değil, aynı zamanda doğru şeyler üzerinde akıllıca kaynak kullanılmasıdır. Başka bir yönden performans ölçümü planlı ve düzenli, uzun dönemli çalışmaları gerektirmekte ve aynı zamanda; sabırlı, bulucu, analitik düşünebilen grup çalışmalarına ve işbirliğiyle yapılan çalışmalara yatkın, performans ölçme kültürünü benimsemiş çalışanlara gereksinim duyulmakta ve dikkatli bir çalışmanın sonucunda ulaşılan sağlam ve güvenilir kanıtlara dayanmayı mecburi kılmaktadır (Karaman, 2009: 415).

Performans ölçümünün işletmeler açısından da sağladığı bazı yararlar bulunmaktadır. Bu yararlar şunlardır (Yüreğir ve Nakıboğlu, 2007: 546);

- Program yöneticilerinin iç ve dış müşterilerinin, paydaşlarının isteklerinden ve memnuniyet derecelerinden haberlerinin olması ve programın kalitesine ilişkin özellikli değerler meydana getirerek hizmetlerinin ve ürünlerinin kalitesini arttırmak,
- İş prosedürlerinin daha nitelikli anlaşılmasını sağlamak, bu prosedürdeki sorunları belirleyerek prosedürün iyileştirilmesine olanak sağlamak,
- Süreç yönetiminde karara varmada tekniklerin kullanılmasını sağlayarak daha iyi karar almalarını sağlamak,
- İşletmenin plan ve hedeflerini desteklemek,
- Performansı önyargılardan uzak tutarak ve objektif bir değerlendirme yöntemi oluşturup hesap verme sorumluluğunu yaratmak ve çalışanları motive etmek,
- Planlamanın yapılmasında ve bütçenin hazırlanmasında işletmeye yarar sağlamak,
- Hizmet bölüşümünde ve ulaşılabilirliğinde eşitlik sağlamak,
- İşletmelerin rakiplerini, kendileri ile karşılaştırma olanağı sağlayarak, belirli devirlere ait işletme performansını ölçmek,
- Çok büyük yanlışlıklara sebep olacak durumları önlemeye yönelik erken uyarı sistemi görevi görmek.

Performans ölçümleri yukarıda yer alan faktörler nedeniyle işletmeler açısından büyük öneme sahiptir. Bu sebeple işletmelerde yapılan tüm ölçümlerin kaliteli, özenli ve doğru bir biçimde yapılabilmesi gerekmektedir. Aksi halde yöneticilerin yanlış kararlar alabilmesi ya da işletmenin, istenilenin altında bir sonuçla karşılaşabilmesi olasıdır. İşletmenin böyle aksi durumlarla karşılaşmaması için performans göstergeleri özenli bir şekilde incelenmelidir (Ayas, 2015: 96-97).

Sonuç olarak işletmeler, geçmiş faaliyetlerini değerlendirmek ve gelecek ile ilgili kararlar almak için birçok performans ölçütü kullanmaktadır. Şüphesiz bu performans ölçütlerinin tümünün işletme performansı üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. Literatürde işletme performansını farklı boyutlarda inceleyen araştırmalara rastlamak mümkündür. Walker ve Ruekert (1987) işletme performans boyutlarını etkinlik, verimlilik ve değişime uyum sağlama yeteneği olarak üçe ayırmıştır. Benzer yaklaşımla Phillips (1999) ise pazar payındaki artış, satış gelirleri ve kâr miktarı gibi

finansal göstergeleri bir performans ölçüt seti olarak ele almıştır. Sin vd. (2005) Hong Kong'daki otel işletmelerinde yaptıkları çalışmada işletme performansını, finansal performans ve pazarlama performansı olarak iki boyutlu ölçek kullanarak ölçmüşlerdir (Aktaran: Akbaba ve Erenler, 2008: 26). Avcı ve diğ. (2011) turizm işletmeleri üzerinde yapmış oldukları araştırmada firma performansını; finansal ve finansal olmayan performans olmak üzere iki boyutta incelemiştir. Yıldız (2011) ise bankacılık sektöründe yapmış olduğu araştırmada; işletme performansını objektif ve subjektif olarak sınıflandırmış olup, bu araştırmada bu sınıflandırma esas alınacaktır.

2.2.1. Objektif Performans

İşletmelerde objektif performans finansal veriler kullanılarak oluşturulmaktadır. Karşılaştırılmalı nicel verilerin elde edilmesi sonucunda ölçülen objektif performans dâhilinde subjektif veriler veya algı yer almamaktadır (Ayas, 2015: 98). İşletmelerden objektif performans değerleri ile ilgili verileri elde etmek genellikle zordur çünkü işletmeler genellikle bu tür verileri işletme dışına vermek istemez (Yıldız, 2010: 208). Ayrıca objektif performansı ölçmede ve değerlendirmede kullanılan değişkenler işletmenin ikincil veri kaynağından toplanmakta olup işletme performansını ölçmede senelerdir en çok kullanılan yöntemdir. (Ayas, 2015: 98).

Finansal verilere bağlı olan objektif ölçüm yönteminin işletme performansının oluşmasında öncelikli gösterge olması zamanla farklılaşarak bilgi çağı ve gelişen teknolojiyle birlikte yeni göstergeler de işletme performansını ölçmede kullanılmaya başlanmıştır (Ayas, 2015: 99).

2.2.2. Subjektif Performans

İşletme performansının ölçülmesinde geçmişte sadece finansal ölçümlerden faydalanılırken şimdi ise işletmelerin karışık yapıda olması ve artan rekabet ortamıyla bu performans ölçümlerine farklı boyutlar eklenmiştir. Eklenen bu yeni boyutlar; verimlilik, kalite, yeni ürün geliştirme, müşteri memnuniyeti, pazar payı üretimde değer yaratma ve teknolojik etkinliktir. Bu boyutlar nedeni ile işletme performansı

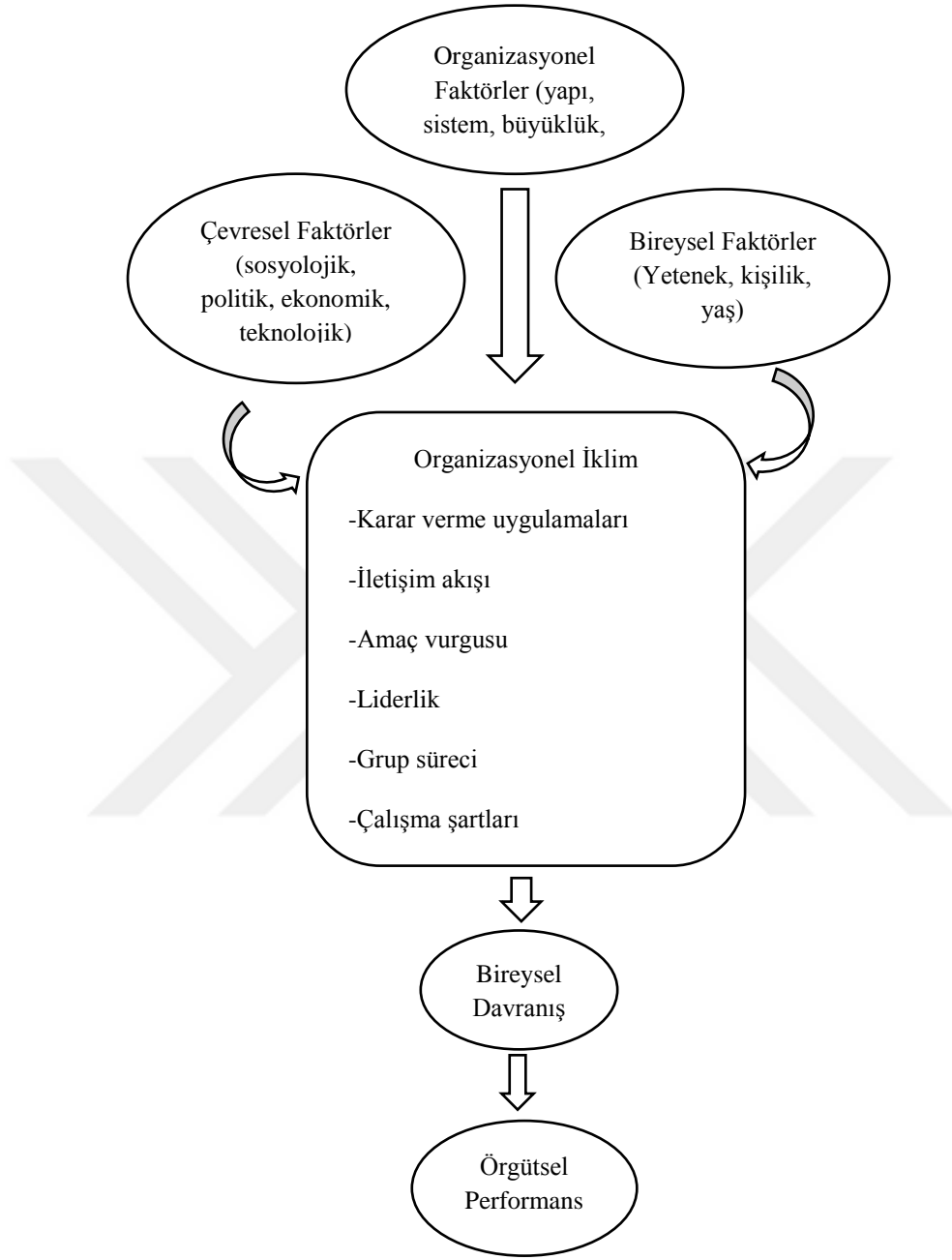
tanımlanmaya çalışılırken objektif performansın yanında subjektif performans ölçütlerine de yer verilmektedir (Ayas, 2015: 99).

Subjektif değerler rakiplere ya da işletme beklentilerine göre performans hakkında algıya dayalı sorular sorularak ölçülür (Yıldız, 2010: 181). Başka bir ifade ile işletme çalışanlarının ve paydaşların, işletme performansıyla ilişkili algıya ve eylemlerine dayanan nitel ölçütler subjektif performansın temelini oluşturmakta ve nitel ölçütler önemli ölçüde yöneticiler tarafından yapılan bireysel kararları temel almaktadır. Bu nitel ölçütler aynı zamanda bireysel algıya dayalı olduğu için elde edilen bu veriler birey bazında değişiklik gösterebilir (Çalhan vd. 2012: 107). Bu nedenden dolayı subjektif ölçüm yöntemi, rakiplerle karşılaştırma yapıldığında tutarsızlığa ve şüpheye sebep olabileceği düşüncesi ile birçok araştırmacı tarafından eleştirilmektedir (Yıldız, 2010: 181).

2.3. İŞLETME PERFORMANSINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İlgili literatür incelendiğinde, çalışmalarda “işletme performansını etkileyen faktörler” başlığı ile ilgili ortak bir sonuca rastlanılmamıştır. İşletme performansının belirleyicileri adı altında yapılan çalışmalarda ise, kullanılan değişkenlerin işletme performansına etkilerinin farklılık gösterdiği görülmekte olup bu çalışmalar aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

Hansen ve Wernerfelt (1989); işletme performansını etkileyen faktörleri çevresel faktörler (sosyolojik, politik, ekonomik, teknolojik vb.), örgütsel faktörler (yapı, sistem, büyüklük, örgüt vb.) ve bireysel faktörler (yetenek, kişilik, yaş vb.) olmak üzere üç grupta göstermiştir. Çalışmanın sonucunda ise; işletme başarısının ve gelişmesindeki kritik sebebin öncelikle büyüme endüstrileri ya da mamullerin seçimi değil, etkin ve yönlendirilmiş insan organizasyonunun oluşturulması olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca Hansen ve Wernerfelt (1989) işletme performansını etkileyen faktörler ile performans arasındaki ilişki Şekil 2.1’ deki gibi açıklamışlardır (Hansen ve Wernerfelt, 1989: 403).



Şekil 2. 1: İşletme Performansını Etkileyen Faktörler ile Performans Arasındaki İlişki

Kaynak: Hansen ve Wernerfelt, 1989: 403.

Michael, McGivern ve Tvorik (1997) ise performansı etkileyen faktörlerin belirleyicilerini tespit etmek üzere yaptıkları araştırmada, ekonomik ve örgütsel faktörler olarak iki grupta incelemişlerdir. Yapılan bu çalışma sonucunda ise örgütsel faktörlerin işletme performansını ekonomik faktörlere göre iki kat daha fazla etkilediği

tespit etmiştir. Bu iki faktör şu şekilde açıklanmıştır (Micheal vd. 1997; Yağmurlu, 2018: 107-108).

Ekonomik Faktörler: Endüstri yapısı ve strateji gruplar, organizasyonel uyum, organizasyonel liderlik ve vizyondan oluşmaktadır. Bu faktörler aşağıdaki ölçütlerle ölçülmektedir;

- Endüstri yapısı ve stratejik gruplar; Altman'ın Z skoru ve temel analiz yönetimi ile hesaplanan Z değeridir,
- Örgütsel uyum; satış getirisi oranı,
- Örgütsel liderlik ve vizyon; yatırım sermayesi oranı ile ölçülmektedir.

Örgütsel Faktörler: Örgütsel yetenekler ve örgütsel kaynaklardan oluşmaktadır. Bu iki faktörü ölçmek için kullanılan ölçütler ise şunlardır;

- Örgütsel yetenekler; aktif karlılık oranı,
- Örgütsel kaynaklar; yatırım getirisi oranı ile ölçülmektedir.

Çalışmalarında örgütsel yeteneklerin işletme performansına etkilerini inceleyen Zehir ve Acar (2005) ise yapılan analizler sonucunda, aşağıdaki faktörlerin işletme performansını doğrudan ve pozitif etkilediği sonucuna varmışlardır. Bu faktörler;

- Global yetenekler,
- Mamul ve servis yetenekleri,
- Pazarlama ve satış yetenekleri,
- Teknik yeteneklerden oluşmaktadır.

Ayrıca çalışmada ortaya çıkan diğer bir sonuç ise üst yönetim, bilgi sistemleri, talep karşılama ve ortaklık kurma yeteneklerinin performans üzerinde olumlu etkilerinin olmadığıdır.

İşletme performansını etkileyen faktörler üzerine yapılan başlıca önemli çalışmaları yukarıdaki gibi özetleyebiliriz. Bu çalışmalarda da görüldüğü gibi genel olarak

faktörler iç çevre ve dış çevre koşulları göz önünde bulundurularak tespit edilip gruplandırılmıştır.

2.5. ENTELEKTÜEL SERMAYE İLE İŞLETME PERFORMANSI İLİŞKİSİ

Son yıllarda rekabet avantajı yaratmak için işletmelerin maddi olmayan varlıklarını da ön plana çıkarttıkları görülmektedir. Bu durumda işletmelerin finansal varlıklarının yanı sıra finansal olmayan entelektüel varlıklarının ön plana çıkmasıyla, işletmelerin banka hesapları, duran varlıkları gibi varlıklarının yerine; insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayelerinden oluşan entelektüel sermayelerinin, işletmenin performansını arttıran en önemli varlık oluşu görülmektedir. Literatüre bakıldığında da entelektüel sermaye ve işletme performansını ayrı ayrı inceleyen birçok çalışmanın yer aldığı görülmektedir. Ancak entelektüel sermayenin işletme performansı üzerine etkisini inceleyen çalışmalar sınırlıdır. Ülkemizde ve yurtdışında yapılan bu çalışmaların bazıları aşağıda özetlenmiştir.

Bontis (1998) yaptığı araştırmada entelektüel sermayeyi oluşturan unsurlar (yapısal sermaye, insan sermayesi ve müşteri sermayesi) arasındaki ilişkileri ve bu unsurların işletme performansının üzerindeki etkilerini incelemiştir. Ayrıca araştırmasında entelektüel sermayenin unsurlarının performans üzerine etkilerini çeşitli modeller ile ifade etmeye çalışmış, insan sermayesinin yapısal sermayeyi, yapısal sermayenin de müşteri sermayesini, müşteri sermayesinin ise insan sermayesini ve yapısal sermayenin işletme performansını pozitif ve anlamlı etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Bontis, Keow, Richardson (2000); Malezya endüstrisinde yaptıkları araştırmalarında hizmet sektöründe ve hizmet dışı sektörlerde entelektüel sermaye unsurlarının aralarındaki ilişkileri ve entelektüel sermaye unsurlarının işletme performansı üzerine etkileri incelemiştir. Araştırma sonucunda; insan sermayesinin endüstri türü dikkate alınmaksızın önemli olduğunu ve ayrıca insan sermayesi, hizmet sektörü ile kıyaslandığında hizmet dışı sektörlerde bir işletmenin nasıl tasarlanması gerektiği üzerinde büyük bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Müşteri sermayesinin ise sektörü göz önünde bulundurmadan yapısal sermayenin üzerinde önemli bir etkisi var olup yapısal sermayenin geliştirilmesinin sektör fark etmeksizin, işletme performansı üzerinde pozitif yönlü ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Eren ve Akpınar (2004) tarafından yapılan çalışmada yapısal sermaye ve boyutlarının işletme performansı üzerindeki etkilerine yönelik hipotezleri test etmişlerdir. Araştırma sonucunda ise yapısal sermaye ve alt boyutlarının performans üzerindeki etkisinin pozitif olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Chen, Cheng ve Hwang (2005); Tayvan'daki şirketlerin verileri ile bir çalışma yapmışlardır. Çalışmada entelektüel sermayenin ölçülmesinde Public'in Entelektüel Katma Değer Katsayısı yöntemi kullanılmış olup çalışma sonucunda işletmenin entelektüel sermayesinin işletmenin piyasa değeri ve finansal performansı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu, ayrıca gelecek finansal performansı için bir gösterge olabileceği hipotezlerle desteklemişlerdir.

Şamiloğlu (2006), İstanbul Menkul Kıymetler Borsası (İMKB)'de işlem gören bankaların 1998-2001 seneleri arasındaki Katma Değer Entelektüel Katsayısı (VAIC) ile Öz kaynak Piyasa Değeri/Defter Değeri (PD/ÖDD) arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmanın sonucunda ise VAIC'nin parametreleri olan insan sermayesinin etkinliği, yapısal sermayenin etkinliği ve maddi sermayenin etkinliği ile PD / ÖDD arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin bulunmadığını ifade etmiştir.

Huang ve Hsueh (2007); yaptıkları çalışmaları ile entelektüel sermaye unsurlarının ve bu unsurların alt boyutlarının birbirleri ile ilişkilerini ve işletme performansı üzerindeki etkilerini incelemeye çalışmışlardır. Çalışma için Tayvan'daki 101 mühendislik danışmanlık firmasında anket uygulanmış ve elde edilen veriler kullanılarak analiz yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda ise, sektörde entelektüel sermayenin unsurlarının önemi, yapısal sermaye, müşteri sermayesi ve insan sermayesi olarak sıralanmıştır. İnsan sermayesinin daha düşük bir performansa sahip olduğu görülürken, yapısal sermaye ve müşteri sermayesinin daha iyi bir performans gösterdiği ortaya çıkmıştır. Ayrıca entelektüel sermaye unsurlarının birbiri ile ilişkisinin ve işletme performansı ile aralarındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Bramhadkar, Erickson ve Applebee (2007); çalışmalarında farklı sektördeki işletmelerin insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi gereksinimlerinin farklı olabileceği nedeni ile karşılaştırmanın zor olduğunu belirtilerek, ilaç

sektöründeki 139 firmanın bir yıllık verileri kullanılmıştır. Çalışmalarında bir bütün olarak entelektüel sermayenin (finansal olmayan varlıklarının yüksek seviyede olmasının) yüksek ROA (aktif getirisi), yüksek ROE (öz sermaye getirisi), yüksek ROI (yatırım getirisi) ve düşük beta (düşük sistematik risk) ile sonuçlanacağı önermelerini incelemişler ve çalışmada entelektüel sermayeyi bir bütün olarak düşünerek, araştırmalarını da bu önermeleri doğrulayarak sonuçlandırmışlardır.

Yörük ve Erdem (2008); çalışmalarını 12 otomotiv işletmesiyle yapmışlar ve işletmelerin 2003 tarihli finansal tabloları aracılığıyla muhasebe kayıtlarındaki gerçek değerleri kullanmışlardır. Araştırmalarına katılan işletmelerin kaynaklarının oluşmasını sağlayan ana unsurlardan kaynaklanan katma değer etkinliği ve işletme performansının değerlendirilmesinde kullanılan temel ölçütler olan karlılık, verimlilik, piyasa değeri arasındaki ilişkiler incelenmiş olup sonucunda, Türkiye’de faaliyette olan otomotiv işletmelerinin performansını etkileyen göstergelerin finansal göstergeler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Karacaer ve Aygün (2009); İstanbul Menkul Kıymetler Borsası’na kayıtlı 50 işletme ile yaptıkları çalışmada işletmelerin 2007 verilerini incelemişler ve entelektüel sermaye ölçümünde Entelektüel Sermaye Katma Değer Katsayısı yöntemini kullanmışlardır. Araştırma sonucunda ise yapısal sermaye etkinliği katsayısı dışındaki, entelektüel sermaye katsayısı ile firma performansı arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Şahin ve Alabay (2011); çalışmalarında İMKB’ye kayıtlı KOBİ’lerin 2008-2010 yılları arasındaki verileri ile entelektüel sermayelerinin firma performanslarına etkileri araştırmışlardır. Çalışmada, Pulic’in Entelektüel Sermaye Katsayısı (VAIC) yöntemi kullanılmış, ayrıca firma performans ölçümü için; firma piyasa değeri (MB), verimlilik ölçüsü olarak varlık devir hızı (ATO), kârlılık ölçüleri olarak varlık kârlılığı (ROA) ve öz sermaye kârlılığı (ROE) kullanılmıştır. Sonuç olarak ise KOBİ’lerde VAIC ve bileşenlerinin, performans göstergeleri ile aralarındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Yıldız (2011) çalışmasında Türk bankacılık sektöründeki İMKB’ye kote 8 özel sermayeli mevduat bankasını incelemiştir. Çalışmada insan sermayesi, yapısal

sermaye ve müşteri sermayesi unsurlarından oluşan entelektüel sermayenin, bankaların hem subjektif hem de objektif performansını pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca entelektüel sermaye unsurlarının nicel performansa göre algılanan performansı daha yüksek seviyede etkilediği gözlemlenmiş olup, özellikle müşteri sermayesinin ve yapısal sermayenin bankaların subjektif performansını daha olumlu seviyede etkilediği, objektif performansı ise öncelikli olarak yapısal sermayenin etkilediği gözlemlenmiştir. Demografik özellikler açısından ise yöneticilerin yaşı, yöneticilik tecrübesi, çalışma süresi ve pozisyon değişkenlerine göre entelektüel sermaye unsurlarının algılanışının anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşıldığı görülmektedir.

Bu çalışmanın üçüncü bölümde entelektüel sermayenin işletme performansı arasındaki ilişkilerin analizine, araştırma bulgularına ve değerlendirilmesine yer verilmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞLETME PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Bu bölüm entelektüel sermayenin işletme performansı üzerindeki etkisi ile ilgili bir alan araştırmasının bulgularından oluşmaktadır.

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

İşletmeler için önemli bir rekabet unsuru olan entelektüel sermaye işletmelerde maddi olmayan varlıklar olarak bilinir. İşletmelerde rekabet üstünlüğü maddi kaynaklardan ziyade maddi olmayan kaynaklara yani “entelektüel sermayelerini” nasıl yönettiklerine bağlıdır. Bu nedenle günümüz bilgi yoğun işletmelerinde entelektüel sermayenin önemli bir unsur olduğu görülmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı; finansal tablolarda yer almayan ve günümüz rekabet ortamında en önemli rekabet unsuru olan entelektüel sermayenin işletmeler için önemini bankacılık sektörü örneğinde incelemek, ayrıca bankaların temel performans göstergeleri üzerinde etkili olup olmadığını ortaya koymaktır.

Araştırmanın uygulamaya yönelik olan kısmı, bankacılık sektöründe gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın önemi; entelektüel sermayenin bankacılık sektörüne yönelik yapılacak çalışmalara yol göstermesidir. Literatürdeki çalışmalar sanayi sektörü, bilişim sektörü, otomotiv sektörü ve bankacılık sektörüne yönelik yapılmış çalışmalardır. Bu bağlamda entelektüel sermayenin, hizmet sektöründe daha önemli olduğu söylenebilir (Bontis, 1998; Bontis, Keow, Richardson, 2000; Eren ve Akpınar, 2004; Chen, Cheng, Haveng, 2005; Şamiloğlu, 2006; Bromhadkar, Erickson,

Applebee, 2007; Yörük ve Erdem, 2008; Karacaer ve Aygün, 2009; Şahin ve Alabay, 2011; Yıldız, 2011). Bu çalışma ile bankacılık sektöründe entelektüel sermayenin belirlenmesi, entelektüel sermayenin daha göz önünde olması, entelektüel sermaye unsurlarının ve aralarındaki ilişkinin tespit edilebilmesi sağlanacaktır. Ayrıca bankaların daha başarılı olabilmesi için entelektüel sermaye unsurlardan hangilerinin ön planda tutulmaları gerektiği ve entelektüel sermaye unsurunun hangisinin işletme performansı üzerinde etkili olduğu da belirlenebilecektir. Araştırma sonucunda elde edilen bulguların sektör yöneticileri açısından yol gösterici bir nitelikte olması beklenmektedir

3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma yöntemi başlığı altında araştırmanın evrenine ve örnekleme, araştırmada kullanılan veri toplama araçlarına, araştırmanın modeline, hipotezlere ve veri analiz yöntemlerine yer verilmiştir.

3.2.1. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın örneklemini Nevşehir ili ve ilçelerinde faaliyette bulunan devlet bankaları ve özel bankalarda çalışan yöneticiler oluşturmaktadır. Bu bankaların üst düzey yöneticileriyle yapılan görüşmelerin neticesinde, araştırmanın yapıldığı dönemde yönetici pozisyonunda çalışan sayısının yaklaşık olarak 150 olduğu tespit edilmiştir. Literatürde, evrenin 150, güven düzeyinin %95 ve güven aralığının 0.05 olduğu bir ana kütlede örneklem büyüklüğünün yaklaşık 108 kişi olması gerektiği ifade edilmektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 46-47).

Bu durumda örneklem sınırlarındaki yöneticilere anket formunun ulaşımı sağlanmıştır. Geri dönüş alınan anketlerin sayısı 110'dur. Değerlendirilmeyen anket bulunmamaktadır. Dolayısıyla bu oranın yeterli olduğu ifade edilebilir.

3.2.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada verilerin elde edilmesi amacı ile anket tekniği kullanılmıştır. Nevşehir il ve ilçelerinde bulunan bankalarda çalışan yöneticilerin entelektüel sermaye algılamalarının işletme performansı üzerindeki etkisini tespit etmek üzere oluşturulan anket formu üç bölümden oluşmaktadır.

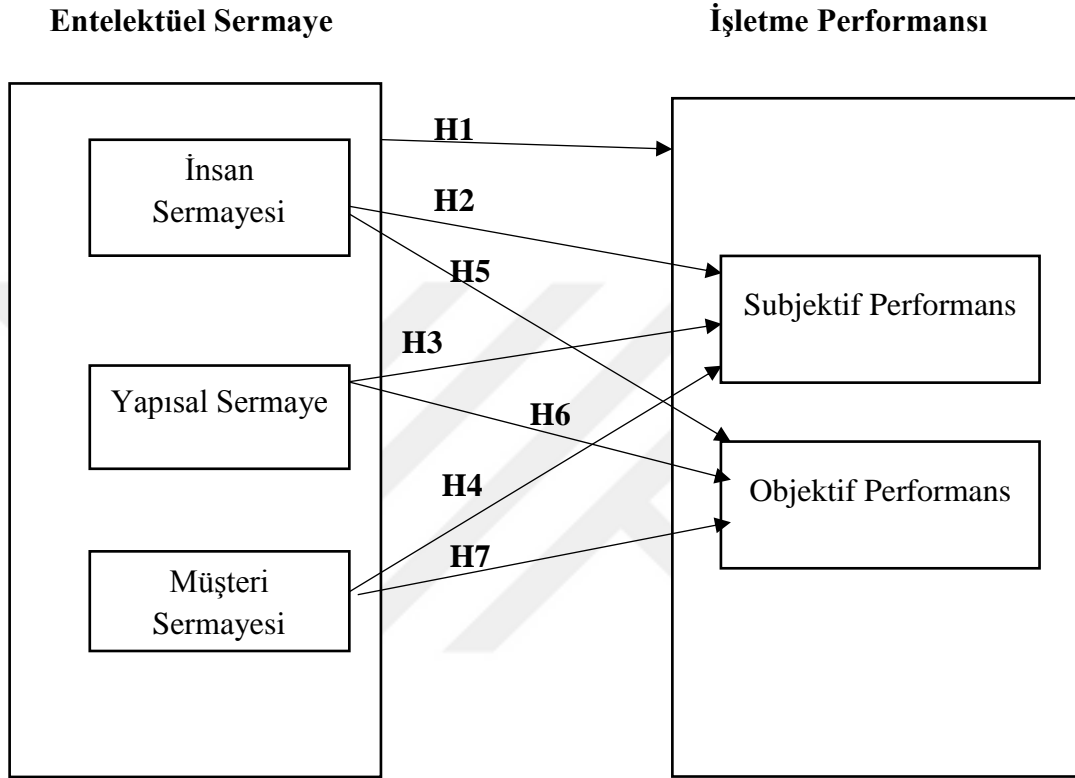
Anketin birinci bölümünde entelektüel sermayeyi ölçmek amacıyla Yıldız (2011: 28) tarafından tasarlanan “Entelektüel Sermaye Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçek; insan sermayesi (12 madde), yapısal sermaye (12 madde) ve müşteri sermayesi (15 madde) olarak 3 boyuttan ve 39 maddeden oluşmaktadır. 5’li likert tipi “1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum” ölçek kullanılmıştır. Entelektüel sermaye ölçeği genel güvenilirlik katsayısı 0.93’dür. Boyutların Cronbach’s alpha güvenilirlik katsayıları ise insan sermayesi, 0.76; yapısal sermaye, 0.86 ve müşteri sermayesi, 0.90’dır. Nunnally (1978)’e göre bir ölçeğin bilimsellik açısından güvenilir olarak kabul edilmesi için Cronbach’s Alpha katsayısının 0.70 üzeri olması gerekmektedir. Bu doğrultuda bu ölçeklerin güvenilir olduğu söylenebilir.

Anketin ikinci bölümünde; işletme performansını ölçmek amacıyla, Yıldız (2011: 28) tarafından tasarlanan “İşletme Performansı Ölçeği” kullanılmıştır. 9 ifadeli bu ölçek; subjektif performans (5 madde) ve objektif performans (4 madde) olmak üzere 2 boyuttan oluşmaktadır. 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Subjektif performans boyutunda ölçekler, “1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde iken; objektif performans boyutunda ise, “1= Çok Düşük, 2= Düşük, 3= Orta, 4= Yüksek, 5= Çok Yüksek” şeklindedir. İşletme performansı ölçeği genel güvenilirlik katsayısı 0.85’dir. Boyutların Cronbach’s alpha güvenilirlik katsayıları ise subjektif performans, 0.75 ve objektif performans, 0.86’dır.

Anketin üçüncü bölümünde; ankete katılanların cinsiyeti, yaşı, eğitim durumu, işletmedeki çalışma süresi ve işletmedeki konumunu belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır.

3.2.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Konuya ait literatür araştırması sonucunda teorik kısımda da incelenen çalışmalar göz önüne alındığında model şu şekilde tasarlanmıştır:



Şekil 3. 1: Araştırmanın Teorik Modeli

Araştırmanın hipotezleri entelektüel sermayenin üç alt boyutu doğrultusunda oluşturulmuştur. Araştırmanın hipotezleri oluşturulurken literatür yer alan araştırma bulgularından hareketle (Bontis, 1998; Bontis, Keow, Richardson, 2000; Eren ve Akpınar, 2004; Chen, Cheng, Haveng, 2005; Şamiloğlu, 2006; Bromhadkar, Erickson, Applebee, 2007; Yörük ve Erdem, 2008; Karacaer ve Aygün, 2009; Şahin ve Alabay, 2011; Yıldız, 2011), entelektüel sermaye ve entelektüel sermayeye ait alt boyutların işletme performansı ve işletme performansı alt boyutlarını pozitif yönde etkileyeceği yönünde bir beklenti söz konusudur. Bu sebeple tüm hipotezler pozitif etkiyi sınavacak biçimde oluşturulmuştur. Araştırma hipotezleri şu şekildedir;

Hipotez 1: Entelektüel sermaye işletme performansı üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

Subjektif performans ile ilgili hipotezler

Hipotez 2: Entelektüel sermayenin insan sermayesi boyutu subjektif performans üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

Hipotez 3: Entelektüel sermayenin yapısal sermaye boyutu subjektif performans üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

Hipotez 4: Entelektüel sermayenin müşteri sermayesi boyutu subjektif performans üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

Objektif performans ile ilgili hipotezler

Hipotez 5: Entelektüel sermayenin insan sermayesi boyutu objektif performans üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

Hipotez 6: Entelektüel sermayenin yapısal sermaye boyutu objektif performans üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

Hipotez 7: Entelektüel sermayenin müşteri sermayesi boyutu objektif performans üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

Verilerin analizi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) programını kullanarak yapılacaktır. Bağımsız değişkenin, bağımlı değişken üzerinde bulunan etki düzeyini tespit etmek için basit regresyon ve çoklu regresyon analizleri uygulanmıştır. Bununla birlikte araştırma kapsamında, tanımlayıcı istatistikler de kullanılmıştır.

3.3. VERİLERİN ANALİZİ VE ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu başlık altında araştırmaya katılan banka yöneticilerinin demografik özelliklerine, araştırma bulgularına ve analiz sonuçlarına yer verilmektedir.

3.3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmanın kapsamında değerlendirmeye alınan çalışanların demografik özellikleri Tablo 3.1’de verilmiştir.

Tablo 3.1: Anketi Cevaplayan Çalışanların Demografik Özellikleri

Özellikler	F	%	Özellikler	F	%
Cinsiyet			Eğitim Düzeyi		
Erkek	68	61,8	Lise	1	0,9
Kadın	42	38,2	Ön lisans	4	3,7
Toplam	110	100,0	Lisans	82	74,5
			Master ve Doktora	23	20,9
Yaş			Toplam	110	100,0
25 yaş ve altı	-	-			
26-30 arası	26	23,6	İşletmedeki Çalışma Süresi		
31-35 arası	37	33,7	1 yıldan az	1	0,9
36 yaş ve üzeri	47	42,7	1-5 yıl arası	24	21,8
Toplam	110	100,0	6-10 yıl arası	41	37,3
			11 yıl ve üzeri	44	40,0
İşletmedeki konumunuz			Toplam	110	100,0
Şube Müdürü	22	20,0			
Kurumsal Yönetici	29	26,4			
Bireysel Yönetici	44	40,0			
Diğer	15	13,6			
Toplam	110	100,0			

Tablo-3.1’de katılımcıların demografik özellikleriyle ilgili araştırma sonuçları incelendiğinde; araştırmaya katılanların %61,8’ini erkeklerin, %38,2’sini kadınların oluşturduğu görülmektedir. Araştırma kapsamına giren katılımcıların %23,6’sının 26-30 yaş arası, %33,7’sinin 31-35 yaş arası ve %42,7’sinin ise 36 yaş ve üzeri olarak yaş gruplarında buldukları araştırma sonuçlarından anlaşılmaktadır. Anketi cevaplayan çalışanların %0,9’unun lise, %3,7’sinin ön lisans, %74,5’inin lisans ve %20,9’unun master ve doktora eğitimine sahip oldukları saptanmıştır.

Araştırmada yer alan çalışanların işletmelerindeki pozisyonları ile ilgili araştırma sonuçları değerlendirildiğinde %20’sinin şube müdürü, %26,4’ünün kurumsal yönetici, %40’ının bireysel yönetici ve %13,6’sının diğer pozisyondaki çalışanlar olduğu anlaşılmaktadır. Yöneticilerin iş deneyimleri değerlendirildiğinde ise, %0,9’unun 1 yıldan az, %21,8’inin 1-5 yıl arası, %37,3’ünün 6-10 yıl arası ve %40’ının 11 yıl ve üzeri olduğu görülmektedir.

3.3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlilik Analizi

Bu araştırmada, anketin geçerliğinin kanıtlanmasında içerik geçerliliği kullanılmıştır. Araştırma güvenilirliğini ölçmek için Cronbach's Alpha katsayısından yararlanılmıştır. Cronbach's Alpha (α) katsayısı 0,70'in üzerinde olduğunda, çoğunlukla ölçeğin de güvenilir olduğunu göstermektedir.

Ankette kullanılan ölçeklerin, güvenilirlik analizi sonucu belirlenen Cronbach's Alpha (α) katsayıları Tablo 3.2'de verilmiştir.

Tablo 3.2: Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Ölçekler	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha (α)
Entelektüel Sermaye	39	0,93
İnsan Sermayesi	12	0,76
Yapısal Sermaye	12	0,86
Müşteri Sermayesi	15	0,90
İşletme Performansı	9	0,85
Subjektif Performans	5	0,75
Objektif Performans	4	0,86

Tablo-3.2'de de görüldüğü gibi, araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayılarının yüksek ($\alpha > 0,70$) olduğu gözlenmiştir.

3.3.3. Entelektüel Sermayeye İlişkin Araştırma Bulguları

Araştırmada anket sorularını yanıtlayan katılımcıların, entelektüel sermayenin alt boyutları olan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesine ilişkin değerlendirmelerinin aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo-3.3'de sunulmuştur.

Tablo 3.3: Entelektüel Sermaye ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Entelektüel Sermaye	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
İnsan Sermayesi	4,40	0,38
Yapısal Sermaye	4,59	0,37
Müşteri Sermayesi	4,60	0,38
Entelektüel Sermaye	4,53	0,34

Katılımcıların çalıştıkları bankaların entelektüel sermaye faaliyetleri ile ilişkili algılamaları ile ilgili aritmetik ortalamalara bakıldığında; ilk sırada 4,60 ortalama ile müşteri sermayesi, ikinci sırada 4,59 ortalama ile yapısal sermaye, üçüncü sırada 4,53 ortalama ile entelektüel sermaye ve son sırada ise 4,40 ortalama ile insan sermayesi faaliyetlerinin bulunduğu görülmektedir.

İnsan Sermayesi ifadelerine ile ilgili yüzdesel dağılımlar, standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri Tablo-3.4’de verilmiştir.

Tablo 3.4: İnsan Sermayesi İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

“İNSAN SERMAYESİ” İFADELERİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%		
Bankamız çalışanlarına işleri ile ilgili düzenli eğitim programları vermektedir.	-	1,8	-	16,4	81,8	4,78	0,53
Yönetici personelimiz bankamızdan ayrıldığında kısa sürede iş bulabilecek bilgiye sahiptir.	-	1,8	0,9	40,0	57,3	4,53	0,62
Çalışanlarımız yeteneklerini geliştirmeye çalışırlar.	-	-	5,5	40,9	53,6	4,48	0,60
Çalışanlarımız yeni fikirler geliştirmektedir.	-	1,8	11,8	40,9	45,5	4,30	0,75

Çalışanlarımız genel olarak zeki ve yaratıcıdır.	-	0,9	6,4	64,5	28,2	4,20	0,59
Yöneticilerimiz, çalışanlarımıza bankamızın amaçları doğrultusunda liderlik yaparlar.	-	0,9	4,6	34,5	60,0	4,54	0,63
Çalışanlarımız sahip olduğu bilgiyi paylaşmaya isteklidir.	-	3,6	5,5	45,5	45,4	4,33	0,74
Yöneticilerimiz başarılı olmamız için bize destek verir.	-	0,9	5,5	37,3	56,3	4,49	0,65
Çalışanlarımız ekipler halinde çalışma konusunda isteklidirler.	-	-	9,1	41,8	49,1	4,40	0,65
Çalışanlarımız işlerini yerine getirmek için gayret sarf etmezler.	60,9	21,8	4,5	7,3	5,5	4,25	1,18
Çalışanlarımızın inisiyatif kullanması beklenir.	-	5,5	17,3	43,6	33,6	4,05	0,85
Tüm çalışanlarımız kendi konusunu, sorumluluğunu ve banka başarısı üzerindeki etkilerini iyi bilir.	-	-	6,4	46,3	47,3	4,41	0,61

(n= 110), 1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum

Tablo-3.4'deki verilere göre; aritmetik ortalamalar göz önünde bulundurulduğunda, insan sermayesi ifadeleri içerisinde birinci sırada “Bankamız çalışanlarına işleri ile ilgili düzenli eğitim programları vermektedir.” (4,78), son sırada ise “Çalışanlarımızın inisiyatif kullanması beklenir.” (4,05) yer aldığı saptanmıştır.

Yapısal sermaye boyutunun ifadeleri ile ilişkili yüzdesel dağılımlar, standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri Tablo-3.5'de verilmiştir.

Tablo 3.5: Yapısal Sermaye İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

“YAPISAL SERMAYE” İFADELERİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%		
Bankamızda iş süreçlerimiz tanımlanmış ve dokümanlaştırılmıştır.	-	-	0,9	22,7	76,4	4,75	0,45
Bankamızda misyon, vizyon ve temel değerler gibi stratejik tanımlar tüm çalışanlar tarafından benimsenmektedir.	-	1,8	3,6	33,7	60,9	4,54	0,66
Bankamızda işlem süresini azaltma çalışmaları yapılmaktadır.	-	-	1,8	22,7	75,5	4,74	0,48
Bankamızda ürün ve hizmetler sürekli yenilenir.	-	-	5,5	26,4	68,1	4,63	0,59
Bankamızın iş yapma biçimi tüm çalışanlarca benimsenmektedir.	0,9	-	0,9	58,2	40,0	4,36	0,60
Bankamızda uyumlu bir çalışma ortamı vardır.	-	-	5,5	51,8	42,7	4,37	0,59
Bankamızda sürekli olarak gelişimi sağlayan bir örgüt kültürü mevcuttur.	-	-	6,4	31,8	61,8	4,55	0,61
Bankadaki kültürel anlayış katılımcı yönetimi desteklemektedir.	-	1,8	7,3	28,2	62,7	4,52	0,71
Bankamız patent, know how, telif hakkı ve ticari sır gibi entelektüel mülkiyetlere sahiptir.	-	-	3,6	19,1	77,3	4,74	0,52
Bilgi sistem altyapımız güçlü değildir.	84,5	10,9	1,9	1,8	0,9	4,76	0,66

Veri tabanı, iç ağ (intranet) ve yazılımlar gibi iletişim teknolojileri banka ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmekte ve güncellenmektedir.	-	-	-	29,1	70,9	4,71	0,46
Bankamızın çapraz satışları istenen düzeydedir.	-	0,9	5,5	49,1	44,5	4,37	0,63

(n= 110), 1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum

Yapısal sermaye ifadelerine yönelik algılamalar ile ilgili ortalamalara bakıldığında ilk sırada “Bilgi sistem altyapımız güçlü değildir.” (4,76), son sırada ise “Bankamızın iş yapma biçimi tüm çalışanlarca benimsenmektedir.” (4,36) ifadelerinin bulunduğu görülmektedir.

Müşteri Sermayesi boyutunun ifadelerine ilişkin yüzdesel dağılımlar, standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri Tablo-3.6’da verilmiştir.

Tablo 3.6: Müşteri Sermayesi İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

“MÜŞTERİ SERMAYESİ” İFADELERİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%		
Müşterilerimizin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için onlarla işbirliği yaparız.	-	-	2,7	36,4	60,9	4,58	0,55
Müşterilerimizin bankamıza güveni üst düzeydedir.	-	-	2,7	25,5	71,8	4,69	0,52

Müşterilerimizle ilişkilerimiz uzun dönemlidir.	-	-	2,7	26,4	70,9	4,68	0,52
Bankamızın ürün ve hizmetleri ulusal veya uluslararası bir markadır.	-	-	2,7	21,8	75,5	4,73	0,51
Müşterilerimizin bankamıza bağlılık düzeyi istenen seviyededir.	-	-	14,6	30,9	54,5	4,40	0,73
Müşteri sadakatini sağlamak için kendimizi geliştiririz.	-	-	0,9	30,0	69,1	4,68	0,49
Müşteri profilimiz banka çalışanlarınca bilinmektedir.	-	-	3,6	43,6	52,8	4,49	0,57
Bankamızın ürünlerinin piyasada bir marka olarak tanınması bizim için önemlidir.	-	-	1,8	17,3	80,9	4,79	0,45
Müşterilerimizin çoğunluğu bankamız ve uygulamalarımızdan memnun değildir.	76,4	14,5	4,6	3,6	0,9	4,62	0,82
Telefon bankacılığı, internet bankacılığı, mobil bankacılık gibi alternatif dağıtım kanallarının kullanımı pazar payımızı önemli ölçüde arttırmıştır.	-	0,9	2,7	30,0	66,4	4,62	0,59
Bankamız müşteri ziyaretlerine çok önem vermektedir.	-	-	-	30,0	70,0	4,70	0,46
Müşteri şikâyetleri bankamız içinde ilgili birimlere ulaştırılır.	-	-	1,8	26,4	71,8	4,70	0,50

Müşteri şikâyetleri sayısı düşük düzeydedir.	0,9	9,1	18,2	37,3	34,5	3,95	0,99
Müşteri portföyümüz giderek çeşitlenmektedir.	-	-	0,9	39,1	60,0	4,59	0,51
Bankamızın itibari (imajı) sürekli artmaktadır.	-	-	-	24,5	75,5	4,75	0,43

(n= 110), 1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum

Tablo-3.6'daki müşteri sermayesi ifadeleri ile ilişkili aritmetik ortalamalara bakıldığında; birinci sırada "Bankamızın ürünlerinin piyasada bir marka olarak tanınması bizim için önemlidir." ifadesi (4,79), son sırada ise "Müşteri şikâyetleri sayısı düşük düzeydedir." ifadesi (3,95) yer almaktadır.

3.3.4. İşletme Performansına İlişkin Araştırma Bulguları

Araştırmada anket sorularını yanıtlayan katılımcıların, işletme performansı ve alt boyutları olan subjektif performans ve objektif performansa ilişkin değerlendirmelerinin aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo-3.7'de verilmiştir.

Tablo 3.7: İşletme Performansı ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

İşletme Performansı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Subjektif Performans	4,66	0,43
Objektif Performans	4,42	0,50
İşletme Performansı	4,55	0,41

Katılımcılar arasında subjektif performansın (4,66), işletme performansının (4,55) ve objektif performansın (4,42) olduğu saptanmıştır.

Subjektif performans ifadeleri ile ilgili yüzdesel dağılımlar, standart sapma ve aritmetik ortalama değerlerine Tablo-3.8’de yer verilmiştir.

Tablo 3.8: Subjektif Performans İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

“SUBJEKTİF PERFORMANS” İFADELERİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%		
Bankamız sektörde bir numaradır.	-	0,9	7,3	30,9	60,9	4,52	0,67
Karlılığımız sürekli olarak artmaktadır.	-	-	0,9	30,9	68,2	4,67	0,49
Bankamızın itibarı (imajı) yüksek düzeydedir.	-	-	1,8	26,4	71,8	4,70	0,50
Yeni ürün ve proje başlatılmasındaki başarı oranı yüksektir.	-	-	3,6	27,3	69,1	4,65	0,55
Bankamızın genel performansı düşüktür.	84,5	11,8	-	0,9	2,8	4,75	0,76

(n= 110), 1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum

Tablo-3.8’deki verilere göre; aritmetik ortalamalar göz önünde bulundurulduğunda, subjektif performansta birinci sırada “Bankamızın genel performansı düşüktür.” (4,75) ifadesi, en düşük katılım düzeyine sahip ifade ise “Bankamız sektörde bir numaradır.” (4,52) olduğu saptanmıştır.

Objektif performans boyutunun ifadelerine ile ilgili yüzdesel dağılımlar, standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri Tablo-3.9’da verilmiştir.

Tablo 3.9: Objektif Performans İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

“OBJEKTİF PERFORMANS” İFADELERİ	Çok Düşük	Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
	%	%	%	%	%		
Mevduat payı	-	-	4,5	47,3	48,2	4,44	0,58
Öz sermaye karlılığı	-	-	5,5	39,0	55,5	4,50	0,60
Aktif karlılığı	-	-	1,9	43,6	54,5	4,53	0,54
Piyasa değeri defter değeri oranı	0,9	0,9	6,4	59,1	32,7	4,22	0,68

(n= 110), 1= Çok Düşük, 2= Düşük, 3= Orta, 4= Yüksek, 5= Çok Yüksek

Objektif performans boyutunda bulunan ifadeler göz önünde bulundurulduğunda 4,53 ortalama ile ilk sırada “Aktif karlılık” ifadesi, son sırada ise 4,22 ortalama ile “Piyasa değeri defter değeri oranı” ifadesinin yer aldığı tespit edilmiştir.

3.3.5. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

Entelektüel sermaye ve alt boyutları ile işletme performansı ve alt boyutlarının ortalamalarına, standart sapmalarına, değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarına ve Cronbach Alpha değerlerine Tablo-3.10’da yer verilmiştir.

Korelasyon analizi sonuçlarına göre; insan sermayesi ile subjektif performans ($r=0,401$; $p<0,01$), objektif performans ($r=0,281$; $p<0,01$) ve işletme performansı ($r=0,387$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Yapısal sermaye ile subjektif performans ($r=0,609$; $p<0,01$), objektif performans ($r=0,396$; $p<0,01$) ve işletme performansı ($r=0,570$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Benzer şekilde müşteri sermayesi ile subjektif performans ($r=0,570$; $p<0,01$), objektif performans ($r=0,411$; $p<0,01$) ve işletme performansı ($r=0,555$; $p<0,01$) arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.10: Tanımlayıcı İstatistikler, Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar ve Cronbach Alpha Değerleri

	Art. Ort.	Std. Sapma	1	2	3	4	5	6	7
1. İnsan Sermayesi	4,40	0,38	(0,76)						
2. Yapısal Sermaye	4,59	0,37	,680**	(0,86)					
3. Müşteri Sermayesi	4,60	0,38	,631**	,753**	(0,90)				
4. Entelektüel Sermaye (Toplam)	4,53	0,34	,853**	,904**	,911**	(0,93)			
5. Subjektif Performans	4,66	0,43	,401**	,609**	,570**	,595**	(0,75)		
6. Objektif Performans	4,42	0,50	,281**	,396**	,411**	,412**	,573**	(0,86)	
7. İşletme Performansı (Toplam)	4,55	0,41	,387**	,570**	,555**	,570**	,894**	,880**	(0,85)

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır. (2-tailed)

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır. (2-tailed)

Diğer yandan entelektüel sermaye ile işletme performansı arasında da ($r=0,570$; $p<0,01$) pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu korelasyon analizi sonuçlarından görülmektedir.

3.3.6. Entelektüel Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi Sonuçları

Entelektüel sermayenin işletme performansı üzerindeki etkisini tespit etmek amacı ile basit regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 3.10: Entelektüel Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	Stn. Edilmemiş β	Stn.Hat a	β	t	Sig.	R ²	Düz. R ²	F ₍₁₋₁₀₈₎
Sabit	1,403	,438		3,202	,000	,325	,319	51,999
Entelektüel Sermaye	,695	,096	,570**	7,211	,000			

Bağımlı Değişken: İşletme Performansı ** $p<0,01$; * $p<0,05$

Tablo 3.11’de entelektüel sermayenin işletme performansı üzerindeki etkisine ilişkin basit regresyon analizi sonuçları sunulmuştur. Entelektüel sermayeye bağımsız değişken ve işletme performansı ise bağımlı değişken olarak modele tanımlanmıştır. Model bir bütün olarak 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlıdır (Düz. $R^2= 0,319$; $F_{(1-108)}= 51,999$; $p < 0,01$). Bu modelde entelektüel sermaye, bağımlı değişken olan işletme performansındaki değişimin % 31,9’unu açıklamaktadır. Analiz sonucunda, entelektüel sermayenin ($\beta= 0,570$; $p < 0,01$) işletme performansı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre **H1** desteklenmiştir.

3.3.7. Entelektüel Sermayenin Subjektif Performans Üzerindeki Etkisine Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Entelektüel sermayenin alt boyutları olan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesinin işletme performansının alt boyutu olan subjektif performans üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Değişkenler arasındaki olası çoklu bağıntı hatasını incelemek için regresyon denklemi açısından Varyans Büyütme Faktörü (Variance Inflation Factors- VIFs) değerlerine bakılmıştır Modelde maksimum VIF değeri 2,754’dür. Bu değer en üst sınır olarak kabul edilen 10’ dan küçüktür (Gujarati, 1999: 27). En düşük tolerans değeri 0.363’dür. Bu değer en alt sınır değeri olan 0.10’dan büyüktür (Hair vd. , 2006). Analiz sonuçlarına göre model için Durbin Watson değeri 1,840’dur. Bu katsayılar açısından değişkenler arasında oto korelasyon olmadığı ve bulguların regresyon analizi açısından bir sorun oluşturmadığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 3.11: Entelektüel Sermayenin Alt Boyutlarının Subjektif Performans Üzerindeki Etkilerine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Stn. Edilmiş β	Stn. Hata	β	t	Sig.	R ²	Düz. R ²	D-W	Tolerans	VIF
$F_{(3-106)} = 23,850$,000	,403	,386	1,840		
Sabit	1,236	,434		2,847						
1. İnsan Sermayesi	-,097	,120	-,086	-,811	,419				,505	1,980
2. Yapısal Sermaye	,525	,143	,457**	3,666	,000				,363	2,754
3. Müşteri Sermayesi	,313	,132	,280*	2,374	,019				,406	2,464

Bağımlı Değişken: Subjektif Performans ** p<0,01; * p<0,05

Tablo 3.11’de entelektüel sermayenin alt boyutlarının subjektif performans üzerindeki etkilerine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Entelektüel sermayenin üç boyutu (insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi) bağımsız değişken ve subjektif performans ise bağımlı değişken olarak modele tanımlanmıştır. Model bir bütün olarak 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlıdır (Düz. R²= 0,386; $F_{(3-106)} = 23,850$; $p < 0,01$). Bu modelde entelektüel sermayenin boyutları, bağımlı değişken olan subjektif performanstaki değişimin % 38,6’sını açıklamaktadır. Analiz sonuçlarına göre, yapısal sermayenin ($\beta = 0,457$; $p < 0,01$) subjektif performans üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre **H3** desteklenmiştir. Benzer şekilde müşteri sermayesinin ($\beta = 0,280$; $p < 0,05$) subjektif performans üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu ortaya konulmuştur. Bu çerçevede **H4** desteklenmiştir. Ancak insan sermayesinin ($\beta = -0,811$; $p > 0,05$) subjektif performans üzerinde anlamlı bir etkinin bulunmadığı sonucuna varılmıştır. Bu bulgudan hareketle **H2** desteklenmemiştir.

3.3.8. Entelektüel Sermayenin Objektif Performans Üzerindeki Etkisine Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Entelektüel sermayenin alt boyutları olan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesinin işletme performansının alt boyutu olan objektif performans üzerindeki etkilerini tespit etmek amacı ile çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 3.12: Entelektüel Sermayenin Alt Boyutlarının Objektif Performans Üzerindeki Etkilerine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Stn. Edilmemiş β	Stn. Hata	β	t	Sig.	R ²	Düz. R ²	D-W	Tolerans	VIF
$F_{(3-106)} = 8,145$,000	,187	,164	2,038		
Sabit	1,636	,599		2,733						
1. İnsan Sermayesi	-,052	,165	-,039	-,314	,754				,505	1,980
2. Yapısal Sermaye	,296	,197	,218	1,502	,136				,363	2,754
3. Müşteri Sermayesi	,359	,182	,272	1,976	,051				,406	2,464

Bağımlı Değişken: Objektif Performans

Tablo 3.12’de entelektüel sermayenin alt boyutlarının objektif performans üzerindeki etkilerine ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Entelektüel sermayenin üç boyutu (insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi) bağımsız değişken ve objektif performans ise bağımlı değişken olarak modele girilmiştir. Model bir bütün olarak 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlıdır (Düz. R²= 0,164; $F_{(3-106)} = 8,145$; $p < 0,01$). Bu modelde entelektüel sermayenin boyutları, bağımlı değişken olan objektif performanstaki değişimin % 16,4’ünü açıklamaktadır. Analiz sonuçlarına göre, insan sermayesinin ($\beta = -0,314$; $p > 0,05$), yapısal sermayenin ($\beta = 1,502$; $p > 0,05$) ve müşteri sermayesinin ($\beta = 1,976$; $p > 0,05$) objektif performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Bu bulgudan hareketle **H5**, **H6** ve **H7** desteklenmemiştir.

Nevşehir il ve ilçelerinde bulunan bankacılık sektörü örnekleminde çalışanların entelektüel sermaye algılamalarının işletme performansı, subjektif performans, objektif performans üzerine etkilerini tespit etmek amacı ile geliştirilen 7 adet hipotez ile ilgili analiz sonuçları, Tablo 3.14’de yer almaktadır.

Tablo 3.13: Hipotezlere İlişkin Analiz Sonuçları

HİPOTEZLER	SONUÇ
H₁: Entelektüel sermaye işletme performansı üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.	KABUL
H₂: Entelektüel sermayenin insan sermayesi boyutu subjektif performans üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.	RET
H₃: Entelektüel sermayenin yapısal sermaye boyutu subjektif performans üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.	KABUL
H₄: Entelektüel sermayenin müşteri sermayesi boyutu subjektif performans üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.	KABUL
H₅: Entelektüel sermayenin insan sermayesi boyutu objektif performans üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.	RET
H₆: Entelektüel sermayenin yapısal sermaye boyutu objektif performans üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.	RET
H₇: Entelektüel sermayenin müşteri sermayesi boyutu objektif performans üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.	RET

Yukarıdaki Tablo 3.13’de görüldüğü üzere sonuç olarak denebilir ki entelektüel sermayenin işletme performansı üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu yine entelektüel sermayenin yapısal sermaye boyutu ve müşteri sermayesi boyutunun subjektif performans üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu ifade edilebilir. Bu bulgular muhasebe literatüründe bazı çalışmaların bulguları ile tutarlılık göstermektedir (Bontis, 1998; Bontis, Keow, Richardson, 2000; Eren ve Akpınar, 2004; Chen, Cheng, Haveng, 2005; Yıldız, 2011).

SONUÇ

Bilgi çağına geçiş süreci ile birlikte tüm dünyada dönüşüm yaşandığı görülmektedir. Özellikle işletmeler, bilgiye olan önemin artmasından oldukça etkilenmişlerdir. Rekabet ortamında üstünlük sağlamak, işletmenin verimliliğini arttırmak ve sürdürülebilirliğini sağlamak için yeni yaklaşımlara yönelmiştir. Entelektüel sermaye kavramı bu durumda ortaya çıkmaktadır. İşletmelerde bilgiye dayalı her şey entelektüel sermaye olarak tanımlanmaktadır. Entelektüel sermaye olarak değerlendirilen ve tanımlanan entelektüel sermaye unsurları ise entelektüel varlıklar olarak ifade edilmektedir. Entelektüel sermaye konusu akademisyenler tarafından çalışılan bir konu olmasına rağmen tanımlanmasında ve unsurlarının belirlenmesinde ortak bir fikir birliği olmadığı ancak entelektüel sermaye unsurlarının büyük çoğunlukla insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesinden oluştuğu görülmektedir. Çalışmada da entelektüel sermaye unsurları olarak bu üç unsur (insan sermayesi, yapısal sermaye, müşteri sermayesi) değerlendirilmiştir. Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde entelektüel sermaye ile ilgili birçok çalışma bulunmaktadır. Ancak entelektüel sermayenin işletme performansı üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik bankacılık sektöründe yapılmış çalışmalar sınırlıdır.

Bu çalışmada Nevşehir il ve ilçelerinde bulunan devlet ve özel bankalarda çalışan yöneticiler ile entelektüel sermayenin işletme performansı üzerindeki etkisi anket tekniği ile oluşturulan veri setinden hareketle analiz edilmiştir. Veri analizleri sonucunda entelektüel sermayenin işletme performansı üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Bu bulgunun literatürle paralellik gösterdiği görülmektedir (Bontis vd. , 2000; Bramhandkar, 2007; Karacaer ve Aygün, 2009; Yıldız, 2010; Zarei vd. , 2014). Son zamanlarda özellikle hizmet sektöründe bilginin ön plana çıkması ile birlikte entelektüel sermayenin önemi artarak işletmenin performansını da olumlu etkilediği görülmektedir.

Entelektüel sermayenin alt boyutlarından yapısal sermayenin ve müşteri sermayesinin işletme performansı alt boyutlarından subjektif performans üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Ancak insan sermayesinin subjektif performans üzerinde anlamlı bir etkinin olmadığı görülmektedir. Yapısal sermayenin subjektif performans üzerinde pozitif bir etkiye sahip olması, bankaların son yıllarda bilgi sistemlerini ve ağ sistemlerini iyileştirmeleri, işlem sürelerini kısaltmaları, pazara yeni ürün ve hizmet sunmaları ile açıklanabilir. Müşteri sermayesinin subjektif performans üzerinde pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olmasında ise, bankaların müşteri odaklı olması en önemli nedeni olabilir. Ayrıca müşteri memnuniyeti, müşteri bağlılığı, müşteri şikâyetlerinin dikkate alınması, müşteri ziyaretlerine önem verilmesi müşteri sermayesinin ön plana çıkmasını sağladığı söylenebilir.

Ayrıca insan sermayesi boyutunun subjektif performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmaması önemli bir bulgudur. Banka çalışanlarının iş ağırlığının fazla olması, çalışma saatlerinin uzun olması ve yoğun işgücü performanslarının düşük olmasına sebep olmaktadır. Bankaların yoğun rekabet ortamında sürdürülebilirliklerini sağlamak için sürekli yenilenmeye gitmeleri ve müşteri odaklı olmaları çalışanlar üzerinde sürekli baskı olmasından dolayı insan sermayesinin işletme performansı üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı söylenebilir. Ayrıca belirlenen kotaya ulaşmaları için yapılan baskılarda çalışanları olumsuz yönde etkiliyor olabilir.

İnsan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesinin objektif performans üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı saptanmıştır. Bu durum objektif performansın yöneticilerin algısına dayalı olarak ölçülmesinden kaynaklanıyor olabilir.

Araştırma sonuçlarından yola çıkılarak banka yöneticilerine şu önerilerde bulunulabilir:

- İnsan sermayesi unsuruna daha fazla önem verilebilir. Bu durum çalışanların iş yükü azaltılarak, motive edici etkinlikler yapılarak, satış yapmaları için yapılan baskı kaldırılarak eğitimlere ve gelişimlere destek arttırarak sağlanabilir.

- Çalışanların da bankalarda kendi sorumluluklarını ve bankanın başarısındaki etkilerini bilmeleri, bankayı benimsemeleri de bankanın performansını arttıracakı düşünölmektedir.
- Bankaların entelektöel sermaye kriterlerini ortaya çıkararak görünür kılmaları ve entelektöel sermayelerini raporlamaları önerilmektedir.

Çalışmanın araştırma bulguları değeriendirilirken bazı sınırlılıkları göz önünde bulundurulmalıdır. Birincisi, araştırma verilerinin sadece Nevşehir il ve ilçelerinde bulunan banka yöneticilerinden elde edilmesidir. Farklı illerde daha büyük örneklem hacminde farklı sonuçlara ulaşılabilir. İkincisi, bazı özel bankaların prosedürleri gereği anketleri kabul etmemesi anketlere geri dönüş oranını düşürmüştür. Son sınırlılık ise, araştırmanın bankacılık sektöründe yapılmasıdır. Diğer sektörlerde yapıldığında farklı sonuçları beraberinde getirebilir.

Bu tez çalışmasının gelecekte yapılacak araştırmalar için örnek teşkil etmesi düşünölebilir. Çalışmada işletme performansının boyutu olan objektif performans yönetici algısı ile ölçölmüştür. Bu tez çalışmasını izleyen araştırmalarda objektif performans boyutu işletme verileri ile ölçölebilir. Ayrıca farklı sektör ve farklı örneklem gruplarına uygulanabilir.

KAYNAKÇA

Acar D, Dalğar H (2005) Entelektüel sermayenin ölçülmesinde muhasebe bilgi sisteminin katkısı. *Muhasebe ve Denetime Bakış Ocak 2005:23-40*.

Akal Z (2000) İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi (Milli Produktivite Merkez Yayınları, Ankara).

Akbaba A, Erenler E (2008) Otel işletmelerinde yöneticileri liderlik yönelimleri ve işletme performansı ilişkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 19(1): 21-36.

Akbulut SD (2017) Entelektüel sermaye ile öz sermayenin performans üzerindeki etkisinin karşılaştırılması: otomotiv sektörü örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yaşar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İzmir.

Akmeşe H (2006) Entelektüel sermayenin firma piyasa değeri üzerine etkisi ve İMKB’de işlem gören şirketler üzerinde bir araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Muhasebe Finansman Bilim Dalı, Konya.

Alagöz A, Özpeynirci R (2007) Bilgi toplumunda entelektüel varlıklar ve raporlanması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi* 9(11): 167-184.

Argüden Y, Jacobsen K, Hofman-Bang P, Kuyucu BA (2005) Entelektüel Sermaye (ARGE Danışmanlık Yayınları, İstanbul).

Aslanoğlu S, Zor İ (2006) Bilgi varlıklarının değerlendirilmesi: entelektüel sermaye ölçüm ve değerlendirme modelleri; karşılaştırmalı bir analiz. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (29): 152-165.

Avcı U, Madanođlu M, Okumuş F (2011) Strategic orientation and performance of tourism firms: evidence from a developing country. *Tourism Management* 32: 147-157.

Ayas S (2015) Entelektüel sermaye ve yenilikçi iş davranışının işletme performansına etkisi: bilişim sektöründe bir uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Çanakkale.

Barney J (1991) Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management* 17(1): 99-120.

Bayyurt N (2007) İşletmelerde performans değerlendirmenin önemi ve performans göstergeleri arasındaki ilişkiler. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* (53): 577-592.

Başar AB, Azgın N (2016) İşletme performansının ölçülmesinde nakit akış analizlerinin esasları ve Borsa İstanbul perakende sektöründe bir araştırma. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 8(23): 781-804.

Bilmedik F (2018) Entelektüel Sermaye. <http://danismend.com> (15 Eylül 2018).

Bontis N (1998) Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Management Decision*, 36(2): 63-76.

Bontis N (2002) Intellectual capital disclosure in Canadian corporations. *Journal of Human Resource Costing & Accounting* 7(1): 1-14.

Bontis N (2004) National intellectual capital index: A united nations initiative for the Arab region. *Journal of Intellectual Capital* 5(1): 2-34.

Bontis N, Keow WC, Richardson S (2000) Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal of Intellectual Capital* 1(1): 85-100.

Bourne M, Mills J, Wilcox M, Neely A, Platts K (2000) Designing, implementing and updating performance measurement systems. *International journal of operations & production management* 20(7): 754-771.

Bramhandkar A, Erickson S, Applebee I (2007) Intellectual capital and organizational performance: An empirical study of the pharmaceutical industry. *Electronic Journal of Knowledge Management*. 5(4): 357-362.

Brooking A (1996) *Intellectual capital* (International Thomson Business Press, England).

Bulgurcu E (2011) Entelektüel sermaye ve entelektüel sermayenin ölçülmesi. *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi* 3: 1-13.

Büyüközkan G (2007) Entelektüel Sermaye Yönetimi. <https://merichrd.wordpress.com> (07 Ekim 2018).

Chen MC, Cheng SJ, 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.

Çalhan H, Çakıcı AC, Karamustafa K (2012) Müşteri değeri, müşteri sermayesi ve otel performansı ilişkisi üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 1(33): 87-120.

Çalışkan A, Akkoç İ (2012) Girişimci ve yenilikçi davranışın iş performansına etkisinde çevresel belirsizliğin rolü. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 9(1): 1-29.

Çalışkan A, Akkoç İ, Turunç Ö (2011) Örgütsel performansın artırılmasında motivasyonel davranışların rolü: Yenilikçilik ve girişimciliğin aracılık rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 16(3): 363-401.

Demirel ET, Demir Y (2011) Rekabet avantajı yaratmada entelektüel sermayenin önemi. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi* 13(1): 84-104.

Dess GG, Robinson RB (1984) Measuring organizational performance in the absence of objective measures: the case of the privately-held firm and conglomerate business unit. *Strategic Management Journal* 5(3): 265-273.

Edvinsson L (1997) Developing intellectual capital at Skandia. *Long Range Planning* 30(3): 366-373.

Ekim N (2017) Entellektüel sermayenin finans sektöründe değer yaratmadaki rolü: Türk bankacılık sektöründe bir araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalı, Konya.

Erdem B, Gökdeniz A, Met Ö (2011) Yenilikçilik ve işletme performansı ilişkisi: Antalya'da etkinlik gösteren 5 yıldızlı otel işletmeleri örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 26(2): 78-112.

Erdem Z (2007) Entelektüel sermayenin küresel ekonomi içerisindeki yeri ve önemi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* (53): 275-294.

Eren E, Akpınar S (2004) Yapısal Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması. *Öneri: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 6(22): 9-17.

Fidanbaş Ö (2017) Entelektüel sermayenin işletmeye katkısı ve muhasebeleştirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.

Genç AK (2018) Entelektüel sermaye ve büyük ölçekli işletmelerin katma değerine etkisi: Türkiye’de bir araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, İstanbul.

Görmüş AŞ (2009) Entelektüel sermaye ve insan kaynakları yönetiminin artan önemi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 11(1): 57-75.

Gujarati, Damador N (1999) Temel Ekonometri (Çeviren: Senesen U, Senesen GG.), (Literatür Yayıncılık, İstanbul).

Guthrie J, Petty R (2000). Intellectual capital: Australian annual reporting practices. *Journal of Intellectual Capital* 1(3): 241-251.

Gürbüz Ş, Şahin F (2017) Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (Seçkin Akademik ve Mesleki Yayınlar, Ankara).

Hansen GS, Wernerfelt B (1989) Determinants of firm performance: The relative importance of economic and organizational factors. *Strategic Management Journal* 10(5): 399-411.

Hair Joseph F, William C Black and Barry J Babin (2006) Multivariate Data Analysis, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.

<http://www.aso.org.tr> , (15 Eylül 2018).

Huang CF, Hsueh SL (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* 13(4): 265-271.

Huang GL, Hsu HL, Cheng WS (2010) The key factors to the successful generation of intellectual capital: The bank corporate loans department example. *International Journal of Electronic Business Management* 8(2): 81-95.

Jacobsen K, Hofman-Bang P, Nordby Jr R (2005) The IC rating™ model by intellectual capital Sweden. *Journal of Intellectual Capital* 6(4): 570-587.

Karacaer S, Aygün M (2009) Entelektüel sermayenin firma performansı üzerindeki etkisi. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 27(2): 127-140.

Karacan S (2004) Entelektüel sermaye ve yönetimi. *Mali Çözüm Dergisi, İSMMMO Yayın Organı* 69: 177-199.

Karadeniz S (2017) Entelektüel sermaye ve örgüt kültürünün yenilik ve firma performansı üzerindeki etkileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Strateji Bilimi Anabilim Dalı, Gebze.

Karaman R (2009) İşletmelerde performans ölçümünün önemi ve modern bir performans ölçme aracı olarak Balanced Scorecard. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 8(16): 410-427.

Karaman R (2009) İşletmelerde performans ölçümünün önemi ve modern bir performans ölçme aracı olarak balanced scorecard. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 8(16): 412-427.

Kızıl C (2009) Bankacılık sektöründe entelektüel sermayenin ölçülmesi, değerlendirilmesi ve muhasebeleştirilmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

Kutlu HA (2009) Entelektüel sermaye: Türkiye muhasebe sisteminde raporlanabilir mi? *H.Ü İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 27(1): 236-256.

Marr B, Gray D, Neely A (2003) Why do firms measure their intellectual capital?. *Journal of Intellectual Capital* 4(4): 441-464.

Marr B, Gupta O, Pike S, Roos G (2003) Intellectual capital and knowledge management effectiveness. *Management Decision* 41(8): 771-781.

Mavridis DG (2004) The intellectual capital performance of the Japanese banking sector. *Journal of Intellectual Capital* 5(1): 92-115.

Mesci M (2011) Bilgi yönetimi, yenilik ve işletme performansı arasındaki ilişkide ara değişkenlerin etkisi: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. Doktora Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Sakarya.

Muhammad NMN, Isa F, Ismail NRN (2008) Intellectual capital efficiency level of Malaysian financial sector: Panel data analysis (2002-2006). *Knowledge Management International Conference*, Langkawi, Malezya, 1-8.

Nahapiet J, Ghoshal S (1998) Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of management review* 23(2): 242-266.

Naktiyok A, Karabey CN (2007) İşletmelerin maddi olmayan kaynakları ve çevresel olumsuzluk algıları ile stratejik yönelimleri arasındaki ilişki. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi* 62(04): 203-225.

Neely A, Gregory M, Platts K (1995) Performance measurement system design: a literature review and research agenda. *International Journal of Operations & Production Management* 15(4): 80-116.

Neely A, Marr B, Roos G, Pike S, Gupta O (2003) Towards the third generation of performance measurement. *Controlling* 15(3-4): 129-136.

Nonaka I, Toyama R, Nagata A (2000) A firm as a knowledge-creating entity: a new perspective on the theory of the firm. *Industrial and Corporate Change* 9(1): 1-20.

Nunnally JC (1978) Psychometric Theory. Second Edition. (New York: McGraw Hill Inc.).

Öztek Y (2005) Performans ölçümünde esas alınan ölçütler. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi* 6(23): 19-22.

Roos, G., & Roos, J. (1997). Measuring your company's intellectual performance. *Long Range Planning* 30(3): 413-426.

Rudendal S, Wallin C (2007) Intellectual capital in Handelsbanken and SEB-an explorative study of the two banks with emphasis on Handelsbanken. Master Thesis. Lund Universitet, Ekonomi Högskolan, İsveç.

Şamiloğlu F (2002) Entelektüel Sermaye (Gazi Kitabevi, Ankara).

Şamiloğlu, F (2006) Entelektüel sermaye: İMKB’de hisse senetleri işlem gören bankalar üzerine bir uygulama. *Muhasebe ve Finansman Dergisi* (31): 78-89.

Senge PM (1998) The leader’s new work. *Leading Organizations, 1*: 439-457.

Stewart T, Ruckdeschel C (1998) Intellectual capital: The new wealth of organizations. *Performance Improvement* 37(7): 56-59.

Sullivan PH (1998) Profiting from intellectual capital: Extracting value from innovation. (John Wiley & Sons).

Şahin A (2016) Türkiye’deki katılım bankalarında pazar odaklılığın işletme performansına etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Gaziantep.

Şahin O, Alabay MN (2011) KOBİ'lerde entelektüel sermayenin firma performansı üzerine etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2(14): 249-268.

Şahin O, Alabay MN (2011) KOBİ'lerde entelektüel sermayenin firma performansı üzerine etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2(14): 249-268.

Tseng CY, James Goo YJ (2005). Intellectual capital and corporate value in an emerging economy: empirical study of Taiwanese manufacturers. *R&D Management* 35(2): 187-201.

Turunç Ö (2006) Bilgi teknolojileri kullanımının işletmelerin örgütsel performansına etkisi hizmet sektöründe bir araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Isparta.

Turunç Ö (2016) Bilgi teknolojileri kullanımının işletmelerin örgütsel performansına etkisi hizmet sektöründe bir araştırma. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi* 3(5): 225-247.

Ural A, Kılıç İ (2013) Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi (Detay Yayıncılık, Ankara).

Uzay Ş, Savaş O (2003) Entelektüel sermayenin ölçülmesi: mobilya sektöründe karşılaştırmalı bir uygulama örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 20(1): 163-181.

Walker Jr O C, Ruekert R W (1987) Marketing's role in the implementation of business strategies: a critical review and conceptual framework. *Journal of Marketing* 51(3): 15-33.

Yağmurlu N (2018) İmalat sanayiinde stratejik maliyet yönetimi uygulamaları ve işletme performansı üzerindeki etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Isparta.

Yereli A, Gerşil G (2005) Entelektüel sermayeyi ölçme ve raporlama yöntemleri. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi* 12(2): 18-29.

Yıldız S (2010) Entelektüel sermayenin işletme performansına etkisi: Bankacılık sektöründe bir araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Yıldız S (2010) İşletme performansının ölçümü üzerine bankacılık sektöründe bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 36(1): 179-193.

Yıldız S (2011) Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 11(3): 11-28.

Yılmaz Y (2006) Entelektüel sermaye yönetiminde yeni bir sistem: bilgi bilançosu. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 21(1): 511-526.

Yörük N. , Erdem NS (2008) Entelektüel sermaye ve unsurlarının, İMKB'de işlem gören otomotiv sektörü firmalarının finansal performansı üzerine etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 22(2): 398-413.

Yüreğir OH, Nakıboğlu G (2007) Performans ölçümü ve ölçüm sistemleri: Genel bir bakış. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2): 545-562.

Zarei A, Shamszade B, Zarei Z (2014) The effect of intellectual capital on financial performance of banks listed in Tehran Stock Exchange. *Journal of Money and Economy* 9(4): 49-73.

Zehir C, Acar AZ (2005) Örgütsel yeteneklerin işletme performansına etkileri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 7(3): 15-34.

Zor İ, Cengiz S (2013) Entelektüel sermaye ile firma değeri arasındaki ilişki: Borsa İstanbul'da bir araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 3(1): 37-56



EKLER
ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞLETME PERFORMANSI
ÜZERİNE ETKİSİ: NEVŞEHİR İLİ ÖRNEĞİ ANALİZİNE
YÖNELİK ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket, bankalarda “Entelektüel Sermayenin İşletme Performansı Üzerine Etkisi: Nevşehir İli Örneği” başlıklı araştırmanın uygulama kısmına veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma bilimsel bir amaçla yapılmakta olup, size ve kurumuza ait bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. Araştırmaya ayırdığınız zaman, gösterdiğiniz ilgi ve katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Şükran GÜNGÖR TANÇ
Ayşe Özge ÖZ

A. Entelektüel sermaye ile ilgili aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi, yan tarafta bulunan kutucuklardan uygun olanını biçiminde işaretleyerek belirtiniz.

Entelektüel Sermaye ile İlgili İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.Bankamız çalışanlarına işleri ile ilgili düzenli eğitim programları vermektedir.	1	2	3	4	5
2.Yönetici personelimiz bankamızdan ayrıldığında kısa sürede iş bulabilecek bilgiye sahiptir.	1	2	3	4	5
3.Çalışanlarımız yeteneklerini geliştirmeye çalışırlar.	1	2	3	4	5
4.Çalışanlarımız yeni fikirler geliştirmektedir.	1	2	3	4	5
5.Çalışanlarımız genel olarak zeki ve yaratıcıdır.	1	2	3	4	5
6. Yöneticilerimiz, çalışanlarımıza bankamızın amaçları doğrultusunda liderlik yaparlar.	1	2	3	4	5
7.Çalışanlarımız sahip olduğu bilgiyi paylaşmaya isteklidir.	1	2	3	4	5

8. Yöneticilerimiz başarılı olmamız için bize destek verir.	1	2	3	4	5
9. Çalışanlarımız ekipler halinde çalışma konusunda isteklidirler.	1	2	3	4	5
10. Çalışanlarımız işlerini yerine getirmek için gayret sarf etmezler.	1	2	3	4	5
11. Çalışanlarımızın inisiyatif kullanması beklenir.	1	2	3	4	5
12. Tüm çalışanlarımız kendi konusunu, sorumluluğunu ve banka başarısı üzerindeki etkilerini iyi bilir.	1	2	3	4	5
13. Bankamızda iş süreçlerimiz tanımlanmış ve dokümanlaştırılmıştır.	1	2	3	4	5
14. Bankamızda misyon, vizyon ve temel değerler gibi stratejik tanımlar tüm çalışanlar tarafından benimsenmektedir.	1	2	3	4	5
15. Bankamızda işlem süresini azaltma çalışmaları yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
16. Bankamızda ürün ve hizmetler sürekli yenilenir.	1	2	3	4	5
17. Bankamızın iş yapma biçimi tüm çalışanlarca benimsenmektedir.	1	2	3	4	5
18. Bankamızda uyumlu bir çalışma ortamı vardır.	1	2	3	4	5
19. Bankamızda sürekli olarak gelişimi sağlayan bir örgüt kültürü mevcuttur.	1	2	3	4	5
20. Bankadaki kültürel anlayış katılımcı yönetimi desteklemektedir.	1	2	3	4	5
21. Bankamız patent, know how, telif hakkı ve ticari sır gibi entelektüel mülkiyetlere sahiptir.	1	2	3	4	5
22. Bilgi sistem altyapımız güçlü değildir.	1	2	3	4	5
23. Veri tabanı, iç ağ (intranet) ve yazılımlar gibi iletişim teknolojileri banka ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmekte ve güncellenmektedir.	1	2	3	4	5
24. Bankamızın çapraz satışları istenen düzeydedir.	1	2	3	4	5
25. Müşterilerimizin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için onlarla işbirliği yaparız.	1	2	3	4	5
26. Müşterilerimizin bankamıza güveni üst düzeydedir.	1	2	3	4	5
27. Müşterilerimizle ilişkilerimiz uzun dönemlidir.	1	2	3	4	5
28. Bankamızın ürün ve hizmetleri ulusal veya uluslar arası bir markadır.	1	2	3	4	5
29. Müşterilerimizin bankamıza bağlılık düzeyi istenen seviyededir.	1	2	3	4	5

30. Müşteri sadakatini sağlamak için kendimizi geliştiririz.	1	2	3	4	5
31. Müşteri profilimiz banka çalışanlarınca bilinmektedir.	1	2	3	4	5
32. Bankamızın ürünlerinin piyasada bir marka olarak tanınması bizim için önemlidir.	1	2	3	4	5
33. Müşterilerimizin çoğunluğu bankamız ve uygulamalarımızdan memnun değildir.	1	2	3	4	5
34. Telefon bankacılığı, internet bankacılığı, mobil bankacılık gibi alternatif dağıtım kanallarının kullanımı pazar payımızı önemli ölçüde arttırmıştır.	1	2	3	4	5
35. Bankamız müşteri ziyaretlerine çok önem vermektedir.	1	2	3	4	5
36. Müşteri şikayetleri bankamız içinde ilgili birimlere ulaştırılır.	1	2	3	4	5
37. Müşteri şikayetleri sayısı düşük düzeydedir.	1	2	3	4	5
38. Müşteri portföyümüz giderek çeşitlenmektedir.	1	2	3	4	5
39. Bankamızın itibarı (imajı) sürekli artmaktadır.	1	2	3	4	5

B. İşletme performansı ile ilgili aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi, yan tarafta bulunan kutucuklardan uygun olanını biçiminde işaretleyerek belirtiniz.

İşletme Performansı ile İlgili İfadeler					
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Bankamız sektörde bir numaradır.	1	2	3	4	5
2. Karlılığımız sürekli olarak artmaktadır.	1	2	3	4	5
3. Bankamızın itibarı (imajı) yüksek düzeydedir.	1	2	3	4	5

4. Yeni ürün ve proje başlatılmasındaki başarı oranı yüksektir.	1	2	3	4	5
5. Bankamızın genel performansı düşüktür.	1	2	3	4	5
Bankanızın performansını dikkate aldığınızda son üç yıldaki;	Çok Düşük	Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek
6. Mevduat payı	1	2	3	4	5
7. Öz sermaye karlılığı	1	2	3	4	5
8. Aktif karlılığı	1	2	3	4	5
9. Piyasa değeri defter değeri oranı	1	2	3	4	5

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE İLİŞKİN SORULAR

1. Cinsiyetiniz <input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/> Kadın	
2. Yaşınız <input type="checkbox"/> 25 yaş ve altı <input type="checkbox"/> 26-30 arası <input type="checkbox"/> 31-35 arası <input type="checkbox"/> 36 yaş ve üzeri	3. Eğitim Durumunuz <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Master ve Doktora
4. Bu işletmede kaç yıldır çalışmaktasınız? <input type="checkbox"/> 1 yıldan az <input type="checkbox"/> 1-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 11 yıl ve üzeri	5. İşletmedeki konumunuz <input type="checkbox"/> Şube müdürü <input type="checkbox"/> Kurumsal Yönetici <input type="checkbox"/> Bireysel Yönetici <input type="checkbox"/> Diğer.....(belirtiniz)

ÖZ GEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Ayşe Özge ÖZ

Uyruğu: Türkiye (T. C)

Doğum Yeri ve Yılı: Adana / 1994

Tel: +90 553 265 74 23

E-posta: ayseozgeoz01@hotmail.com

Eğitim Bilgileri

Lisans: Niğde Üniversitesi, İşletme, 2012-2016

Yüksek Lisans: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi; Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme, 2017-

Yabancı Dil

İngilizce

Yayınlar

TANÇ ŞG, ÖZ AÖ (2017) İşletmelerde Yönetim Muhasebesi Uygulamaları ve Yönetim Muhasebecisinin Rolü: Kapadokya Bölgesi Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma.

TANÇ ŞG, ÖZ AÖ, YILMAZ S (2018) Entegre Raporlama: Türkiye ve Güney Afrika Uygulamaları Karşılaştırması.

KARTAL D, ÖZ AÖ, TANÇ ŞG, ESMERAY A (2018) Finansal Gelişmenin Ekonomik Büyüme Üzerindeki Etkisi: Kırılgan Beşli İçin Bir Uygulama.