

**T.C.
NEVŞEHİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ENTELEKTÜEL SERMAYENİN ÖLÇÜLMESİ:
TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR ANALİZ**

**Tezi Hazırlayan
Emre Esat TOPALOĞLU**

**Tezi Yöneten
Yrd. Doç. Dr. Ali BAYRAKDAROĞLU**

**İşletme Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi**

**Haziran 2011
NEVŞEHİR**

Yrd. Doç. Dr. Ali BAYRAKDAROĞLU danışmanlığında Emre Esat TOPALOĞLU tarafından hazırlanan “Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi: Türk Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Analiz” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında **Yüksek Lisans** tezi olarak kabul edilmiştir.

JÜRİ:

Danışman : Yrd. Doç. Dr. Ali BAYRAKDAROĞLU

Üye : Yrd. Doç. Dr. İsmail KOÇAK

Üye : Yrd. Doç. Dr. Uluç ÇAĞATAY

ONAY :

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 19.07.2011... tarih ve 2011/144... sayılı kararı ile onaylanmıştır.



ÖNSÖZ

Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi kapsamında, “**Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi: Türk Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Analiz**” konulu bu çalışmada, şirketler açısından son derece önemli bir konu olan entelektüel sermayenin bankacılık sektörü üzerine olan etkisini ortaya çıkarmak amacıyla alternatif bir model geliştirilmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın başından sonuna kadar bana her konuda desteğini esirgemeyen, her aşamada yaptıklarımı en ince ayrıntısına kadar değerlendiren, bana güvenen danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Ali BAYRAKDAROĞLU’na,

Akademik hayata başlamamda ve devamında her an desteğini hissettiren Yrd. Doç. Dr. İlhan EGE’ye ve Yrd. Doç. Dr. Bülent DARICI’ya,

Ayrıca maddi ve manevi her türlü desteklerinden dolayı aileme ve dostlarıma,

TEŞEKKÜR EDERİM.

Nevşehir, 2011

Emre Esat TOPALOĞLU

ÖZET**ENTELEKTÜEL SERMAYENİN ÖLÇÜLMESİ:
TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR ANALİZ**

Entelektüel sermaye, kara dönüştürülebilen bilgi olmasının yanı sıra işletmenin fonksiyonlarını devam ettirmesine olanak sağlayan görünmeyen varlıkların tamamı, diğer bir deyişle işletmenin sahip olduğu maddi olmayan varlıkların bütünüdür. İşletmelerin en önemli zenginliği olarak kabul edilen entelektüel sermaye; insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi olarak üç kısımda incelenmektedir.

Entelektüel sermayenin konusunun sadece bir işletmenin entelektüel boyutu olmadığı, tersine işletmenin kaynaklarının yeni pazarlarda değer yaratıcı hedefler doğrultusunda kullanılması, başka bir deyişle işletmenin yeni fikirleri ürünlere ve hizmetlere dönüştürebilme kabiliyeti olduğu görülmektedir.

Çalışmada entelektüel sermaye kavramı öncelikle detaylı bir şekilde teorik olarak ele alınmakta, daha sonraki aşamada entelektüel sermayenin ölçülmesine ilişkin yapılan araştırma sonuçları ortaya konmaktadır. İlk bölümde entelektüel sermayenin temelini oluşturan bilgi ve bilgi ekonomisi konularına değinilmiştir. Ardından entelektüel sermaye kavramı ve entelektüel sermaye unsurları detaylı bir şekilde incelenmiştir. İkinci bölümde entelektüel sermayenin ölçümü, ölçüm yöntemleri ve entelektüel sermayenin raporlanması konuları ele alınmaktadır.

Çalışmanın son bölümü olan uygulama kısmında ise İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışanlardan anket yöntemi yoluyla elde edilen veriler değerlendirilerek çalışanların entelektüel sermayeye olan bakış açıları ve entelektüel sermayenin İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektörüne olan etkisi ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, bankaların genel anlamda entelektüel sermaye ve unsurlarına gereken önemi verdikleri, entelektüel sermayelerini geliştirebilmek için çaba gösterdikleri saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi, Entelektüel Sermaye, Entelektüel Sermaye Unsurları, Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi.

ABSTRACT**MEASUREMENT OF INTELLECTUAL CAPITAL:
AN ANALYSIS FOR TURKISH BANKING SECTOR**

Intellectual capital is all of the invisible assets which provide the enterprise to carry out its functions in other words the whole of the intangible assets that the enterprise has as well as the information which can be turned into the profit. Intellectual capital which is considered as the most important resources of enterprises is examined in three parts as human capital, structural capital and customer capital.

It is seen that the subject of intellectual capital is not the intellectual size of an enterprise, it is the usage of the resources of the enterprise in new markets in direction of creative targets in other words, the ability of the enterprise in turning new ideas into products and services.

The intellectual capital concept is firstly considered as theoretically then the research made on the measurement of intellectual capital in the following stage gives the results. In the first part information and information economy subjects which underlie the intellectual capital have been examined. Then intellectual capital concept and intellectual capital elements have been examined in detailed. In the second part, the subjects of the measurement of intellectual capital and measurement methods and reporting of intellectual capital have been approached.

In the practice part which is the last part of the study, the data obtained by questionnaire method from the employees of banking sector in Central Anatolian Region have been evaluated and the point of views of the employees regarding intellectual capital and the effect of intellectual capital on banking sector in Central Anatolian Region have been tried to be introduced. As a result of the analysis made, it has been determined that banks give the required importance to the intellectual capital and its elements and they also make great effort to develop intellectual capitals.

Key Words: Information, Intellectual Capital, Intellectual Capital Elements, Measurement Intellectual Capital.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER	iv
KISALTMALAR	vii
TABLolar LİSTESİ	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
GİRİŞ	1

**1. BÖLÜM: ENTELEKTÜEL SERMAYE KAVRAMININ
TANIMI VE UNSURLARI**

1.1. Bilgi, Bilgi Toplumu ve Bilgi Ekonomisi	3
1.1.1. Bilgi Kavramı	4
1.1.2. Bilgi Toplumu	9
1.1.3. Bilgi Ekonomisi	10
1.2. Bilginin Ekonomik Değeri ve Entelektüel Sermaye	12
1.3. Entelektüel Sermaye Kavramının Gelişimi	13
1.3.1. Entelektüel Sermayenin Tanımı ve Önemi	14
1.3.2. Entelektüel Varlık	17
1.3.2.1. Pazar Varlıkları	19
1.3.2.2. Mülkiyet Varlıkları	20
1.3.2.3. İnsan Merkezli Varlıklar	21
1.3.2.4. Altyapı Varlıkları	21
1.4. Entelektüel Sermaye Unsurları	22
1.4.1. İnsan Sermayesi	24
1.4.2. Yapısal Sermaye	27
1.4.3. Müşteri Sermayesi	30
1.4.4. Diğer Entelektüel Sermaye Unsurları	34
1.5. Entelektüel Sermayenin İşletmeler Üzerine Etkisi	34

2. BÖLÜM: ENTELEKTÜEL SERMAYENİN ÖLÇÜLMESİ

2.1. Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi.....	36
2.2. Entelektüel Sermaye Ölçme Yöntemleri	39
2.2.1. Entelektüel Sermayenin İşletme Bazında Ölçülmesi.....	39
2.2.1.1. Piyasa Değeri – Defter Değeri Yöntemi	40
2.2.1.2. Piyasa Değeri / Defter Değeri Yöntemi.....	41
2.2.1.3. Tobin’in Q Oranı	43
2.2.1.4. Hesaplanmış Maddi Olmayan Değer Yöntemi.....	44
2.2.2. Entelektüel Sermayenin Unsur Bazında Ölçülmesi.....	46
2.2.2.1. Dengelenmiş Sonuç Kartı Yöntemi	46
2.2.2.2. Skandia Kılavuzu	49
2.2.2.3. Entelektüel Sermaye Endeksi	52
2.2.2.4. Teknoloji Brokeri.....	54
2.2.2.5. Maddi Olmayan Varlıklar Cetveli	56
2.2.2.6. Ekonomik Katma Değer	58
2.2.2.7. Entelektüel Katma Değer Katsayısı.....	60
2.2.2.8. Patent Değeri Yöntemi.....	63
2.2.2.9. Sullivan’ın Entelektüel Sermaye Ölçüm Yöntemi.....	63
2.3. Entelektüel Sermayenin Raporlanması	64

3. BÖLÜM: ENTELEKTÜEL SERMAYENİN BANKACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. İç Anadolu Bölgesi Bankacılık Sektörü.....	67
3.2. Araştırmanın Konusu ve Amacı.....	72
3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi.....	72
3.4. Ana Kütle ve Örneklem	73
3.5. Verilerin Değerlendirilmesi ve Uygulanan İstatistik Analizler	74
3.6. Araştırmanın Bulguları ve Analizi.....	74
3.6.1. Güvenilirlik Analizi	74
3.6.2. Araştırmaya Katılan Bankaların Genel Profili	75

3.6.3. Araştırmaya Katılan Kişilere İlişkin Verilerin Analizi.....	76
3.6.4. Faktör Analizi Sonuçları.....	81
3.6.5. Entelektüel Sermayenin Analizi	84
3.6.5.1. İnsan Sermayesini Temsil Eden Değişkenlerin Yüzdesel Dağılımı	85
3.6.5.2. Yapısal Sermayeyi Temsil Eden Değişkenlerin Yüzdesel Dağılımı	90
3.6.5.3. Müşteri Sermayesini Temsil Eden Değişkenlerin Yüzdesel Dağılımı	94
3.6.6. Kullanılan Hipotezlerin Değerlendirilmesi.....	98
3.6.6.1. İnsan Sermayesine İlişkin Hipotezlerin Değerlendirilmesi	98
3.6.6.2. Yapısal Sermayeye İlişkin Hipotezlerin Değerlendirilmesi	105
3.6.6.3. Müşteri Sermayesine İlişkin Hipotezlerin Değerlendirilmesi	113
3.6.6.4. Entelektüel Sermayeye İlişkin Diğer Hipotezlerin Değerlendirilmesi	121
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	129
KAYNAKÇA.....	133
EKLER.....	145
EK 1. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNE ETKİSİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK ANKET FORMU.....	145
EK 2. ANKET ANALİZ SONUÇLARI (ÖZET).....	148
EK 3. HİPOTEZ TABLOSU.....	152
ÖZGEÇMİŞ.....	154

KISALTMALAR

AR-GE	:	Araştırma ve Geliştirme
BİT	:	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BT	:	Bilgi Teknolojileri
CEE	:	Capital Employed Efficiency (Kullanılan Sermaye Etkinliği)
DD	:	Defter Değeri
EVA	:	Economic Value Added (Ekonomik Katma Değer)
HCE	:	Human Capital Efficiency (İnsan Sermayesi Etkinliği)
HSD	:	Honestly Significant Difference (Güvenilir Anlamlı Fark Sınaması)
KD	:	Katma Değer
KMO	:	Kaiser-Meyer-Olkin
LSD	:	Least Significant Difference (En Az Anlamlı Fark Sınaması)
MS	:	Maddi Sermaye
NCI	:	National Cancer Institute (Ulusal Kanser Enstitüsü)
OECD	:	Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü)
PD	:	Piyasa Değeri
ROIC	:	Return On Invested Capital (Yatırılan Sermayenin Getirisi)
SCE	:	Structural Capital Efficiency (Yapısal Sermaye Etkinliği)
SPSS	:	Statistics Programme for Social Scientists (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı)
TQ	:	Tobin's Q (Tobin'in Q Oranı)
UC	:	University of California (Kaliforniya Üniversitesi)
VAIC	:	Value Added Intellectual Coefficient (Entelektüel Katma Değer Yöntemi)
WACC	:	Weighted Average Cost Of Capital (Ağırlıklı Ortalama Sermaye Maliyeti)

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.1. Kişisel Bilgi, Şirket Enformasyonu Karşılaştırmasında Yedi Eleman	8
Tablo 1.2. Eski ve Yeni Ekonomi Gelenekleri	11
Tablo 1.3. Entelektüel Sermaye Kavramına İlişkin Sınıflamalar	23
Tablo 1.4. Yapısal Sermaye Unsurları	28
Tablo 2.1. Dengelenmiş Sonuç Kartı Ölçüleri	48
Tablo 2.2. Skandia Kılavuzu Entelektüel Sermaye Ölçütlerinden Örnekler	51
Tablo 2.3. Maddi Olmayan Varlıklar Cetveli	57
Tablo 3.1. İç Anadolu Bölgesi Bankacılık Sektöründe Kayıtlı Mevduatın Çeşitli Kalemler Arasında Dağılımı	68
Tablo 3.2. İç Anadolu Bölgesi Bankacılık Sektöründe Kullanılan Kredilerin Çeşitli Sektörler Arasında Dağılımı	69
Tablo 3.3. İç Anadolu Bölgesi Bankacılık Sektöründe İl Bazında Çalışan Sayısı	70
Tablo 3.4. İç Anadolu Bölgesi Bankacılık Sektöründe İl Bazında Şube Sayısı	71
Tablo 3.5. Cronbach Alpha Değerleri	75
Tablo 3.6. Entelektüel Sermaye Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları	83
Tablo 3.7. Öz-Değer ve Açıklanan Varyanslar	84
Tablo 3.8. İnsan Sermayesi Faktörlerinin Frekansları ve Yüzdesel Dağılımları	85
Tablo 3.9. Yapısal Sermaye Faktörlerinin Frekansları ve Yüzdesel Dağılımları	90
Tablo 3.10. Müşteri Sermayesi Faktörlerinin Frekansları ve Yüzdesel Dağılımları	95
Tablo 3.11. Çalışılan Kurum ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları	98
Tablo 3.12. Cinsiyet ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan.....	99
Tablo 3.13. Yaş Dağılımı ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	99
Tablo 3.14. Medeni Hal ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları.....	100
Tablo 3.15. Eğitim Düzeyi ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	101
Tablo 3.16. Ortalama ve Standart Sapma (Eğitim Düzeyi)	101
Tablo 3.17. Çalışılan Pozisyon ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	102

Tablo 3.18. Ortalama ve Standart Sapma (Pozisyon)	103
Tablo 3.19. Tecrübe ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	104
Tablo 3.20. Ortalama ve Standart Sapma (Tecrübe).....	104
Tablo 3.21. Gelir ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	105
Tablo 3.22. Çalışılan Kurum ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları	106
Tablo 3.23. Cinsiyet ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan.....	106
Tablo 3.24. Yaş Dağılımı ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	107
Tablo 3.25. Medeni Hal ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları.....	107
Tablo 3.26. Eğitim Düzeyi ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	108
Tablo 3.27. Ortalama ve Standart Sapma (Eğitim Düzeyi)	108
Tablo 3.28. Çalışılan Pozisyon ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	109
Tablo 3.29. Ortalama ve Standart Sapma (Pozisyon)	110
Tablo 3.30. Tecrübe ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	112
Tablo 3.31. Ortalama ve Standart Sapma (Tecrübe).....	112
Tablo 3.32. Gelir ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan.....	113
Tablo 3.33. Çalışılan Kurum ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları.....	114
Tablo 3.34. Cinsiyet ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları.....	114
Tablo 3.35. Yaş Dağılımı ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	115
Tablo 3.36. Medeni Hal ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları.....	115

Tablo 3.37. Eğitim Düzeyi ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	116
Tablo 3.38. Çalışılan Pozisyon ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	117
Tablo 3.39. Ortalama ve Standart Sapma (Pozisyon)	117
Tablo 3.40. Tecrübe ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	119
Tablo 3.41. Ortalama ve Standart Sapma (Tecrübe).....	120
Tablo 3.42. Gelir ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	121
Tablo 3.43. Çalışılan Kurum ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları	121
Tablo 3.44. Cinsiyet ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları.....	122
Tablo 3.45. Yaş ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan.....	122
Tablo 3.46. Medeni Hal ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları.....	123
Tablo 3.47. Eğitim Düzeyi ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	123
Tablo 3.48. Ortalama ve Standart Sapma (Eğitim Düzeyi)	124
Tablo 3.49. Çalışılan Pozisyon ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	124
Tablo 3.50. Ortalama ve Standart Sapma (Eğitim Düzeyi)	125
Tablo 3.51. Tecrübe ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	127
Tablo 3.52. Ortalama ve Standart Sapma (Tecrübe).....	128
Tablo 3.53. Gelir Düzeyi ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları.....	128

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Veri, Enformasyon ve Bilginin Dönüşüm Aşamaları	4
Şekil 1.2. Bilgi Dönüşümü	7
Şekil 1.3. Entelektüel Sermaye, Entelektüel Varlık ve Entelektüel Varlıkların Sahiplik Dereceleri ve Stratejik Dizilimleri	19
Şekil 1.4. Entelektüel Sermaye Konsepti	24
Şekil 1.5. İnsan Sermayesinin Bileşenleri	26
Şekil 1.6. Müşteri Sermayesinin Oluşum Aşamaları	32
Şekil 1.7. Entelektüel Sermaye ve Firma Performansı	35
Şekil 2.1. Skandia Kılavuzu	52
Şekil 3.1. Bankaların Türlerine Göre Dağılımı	76
Şekil 3.2. Cinsiyet Dağılımı	76
Şekil 3.3. Yaş Dağılımı	77
Şekil 3.4. Medeni Hal Dağılımı	77
Şekil 3.5. Çalışanların Eğitim Düzeyi	78
Şekil 3.6. Çalışanların Kurumdaki Pozisyonları	79
Şekil 3.7. Çalışanların Kurumdaki Çalışma Süreleri	80
Şekil 3.8. Çalışanların Gelir Düzeyleri	80
Şekil 3.9. Öz Değer Grafiği	82

GİRİŞ

Globalleşen ekonomide şirketler açısından en önemli kaynaklar bilgi ve maddi olmayan varlıklardır. Şirketlerin sahip oldukları bu varlıkları ortaya çıkarmaları ve ölçmeleri gerekmektedir. Günümüzde artan rekabet ortamı ve globalleşen ekonomiyle birlikte şirketler gelişmekte ve şirketleri meydana getiren faktörler de değişmektedir. Üretim ekonomisinde şirketlerin en önemli faktörleri, toprak, para ve işgücü iken, bilgiye dayalı ekonomide bu faktörlere entelektüel sermaye eklenmiştir. Şirketlerin piyasada varlıklarını devam ettirebilmelerinde entelektüel sermayeye gereken önemi vermeleri ve bu yönde yatırımlar yapmaları önemli rol oynamaktadır.

Entelektüel sermaye, bir işletmenin piyasa değeri ile varlıklarının tekrar yenileme değeri arasındaki farktır. Ayrıca müesseseyi yenileştiren ve geliştiren güç olmasının yanı sıra kara dönüştürülebilir bilgidir.

Entelektüel sermaye: İnsan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi olmak üzere üç temel unsurdan oluşmaktadır. İnsan sermayesi şirketlerde çalışanların bilgi birikimlerinden meydana gelmektedir. Çalışanların yetkinlikleri, takım çalışması uyumu, yaratıcılıkları, değişime uyum sağlayabilmeleri, eğitim düzeyleri, sahip oldukları bilgiyi paylaşmaları insan sermayesinin değerini oluşturan ve artıran etkenlerdir.

Yapısal sermaye: İşletmenin misyonu, vizyonu, temel değerleri, işletme stratejileri, iş yapma sistemleri ve işletme içi tüm süreçlerin yanı sıra işletme çalışanlarının verimliliğini destekleyen her türlü donanım, yazılım, veri tabanları, organizasyonel yapı, patentler, markalar ve diğer benzer şeylerdir. Diğer bir deyişle işletme çalışanlarının mesailerini bırakıp evlerine gittiklerinde işyerlerinde bıraktıkları her şeydir.

Müşteri sermayesi: Markalar, müşteriler, müşteri sadakati, işletme adı, dağıtım kanalları, işle ilgili işbirliği, lisans anlaşmaları istenen nitelikteki sözleşmeler ve franchising anlaşmalarından meydana gelmektedir. Entelektüel sermayenin, şirkete rekabet üstünlüğü sağlayan en önemli unsuru müşteri sermayesidir. Müşteri sermayesi şirketin ilişkide bulunduğu insanlarla arasında bulunan ilişkisel değerlerden meydana

gelmektedir. Şirketlerin piyasada rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri için bu üç unsuru analiz edip, ölçmesi ve geliştirmesi gerekmektedir.

Entelektüel sermayenin şirketler açısından son derece önemli olması ve üzerinde çalışmalar yapılması gereken bir konu olması sebebiyle bu çalışmada, entelektüel sermaye ve unsurlarının İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründeki varlığının ortaya çıkarılması ve sektöre olan etkisini belirlemek amaçlanmıştır. Bu bağlamda çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde bilgi, bilgi ekonomisi, entelektüel sermaye tanımı ve önemi, entelektüel sermayenin unsurları ve işletmeler üzerine olan etkisi açıklanmaya çalışılacaktır.

İkinci bölümde, entelektüel sermayenin ölçülmesi başlığı altında, entelektüel sermayenin ölçülmesinin önemi ve gerekliliği, işletme ve unsur bazında ölçüm yöntemleri açıklanacaktır. Bölümde ayrıca entelektüel sermaye raporunun hazırlanması konusuna da değinilmiştir.

Üçüncü bölümde İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalarda çalışan personelin entelektüel sermayeye olan bakış açılarını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan uygulama ve analiz sonuçları yer almaktadır.

Sonuç ve öneriler bölümde ise entelektüel sermaye kavramının Türkiye’de bankacılık sektöründe daha iyi anlaşılıp uygulanabilmesi için neler yapılması gerektiği konusunda görüş ve öneriler yer almaktadır.

Entelektüel sermaye kavramı ve İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektörüne olan etkisinin ele alındığı bu tez çalışmasının konu hakkında ihtiyaçların belirlenmesinde ve karşılanmasında yararlı olacağı düşünülmektedir.

1. BÖLÜM: ENTELEKTÜEL SERMAYE KAVRAMININ TANIMI VE UNSURLARI

1.1. Bilgi, Bilgi Toplumu ve Bilgi Ekonomisi

Son dönemlerde teknolojiye ve iletişimde ortaya çıkan gelişmelerle birlikte, bilginin önemi, yaşamın çeşitli alanlarında hızlı bir şekilde artmaktadır. Fakat son dönemlerde iletişim ve işbirliğini son derece kolaylaştıran teknolojilerin gelişmesi ile olağanüstü bir “bilgi çağı”na girilmiştir. Artık bilgi ekonomisi ilerideki yaşamımızı değiştirecek bir gelişme öngörüsü olmamaktadır aksine içinde olduğumuz ve bugünkü yaşantımızı her açıdan biçimlendiren bir gerçektir (Ertuğrul 2000, 1).

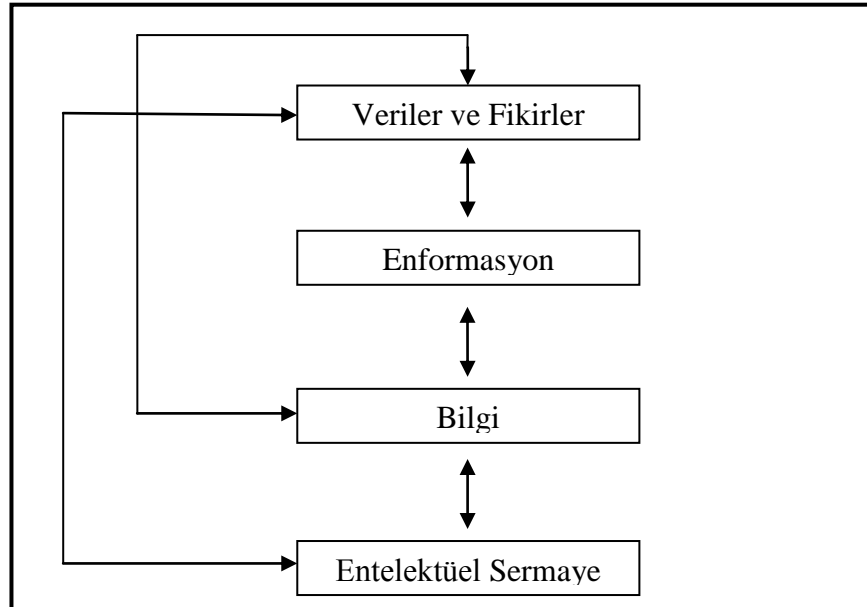
Bilginin paylaşılması ve geliştirilmesinde yeniçağla birlikte ortaya çıkan olağanüstü ilerlemeler pek çok geleneksel doktrinin gözden geçirilmesini zorunlu kılmaktadır. İşletmecilik, yeniçağın etkilerini belki de en çok hisseden alanlardan birisidir. Bilgi, günümüz işletmelerinin en önemli değeri haline gelmiş durumdadır. İşletmeler, sahip oldukları bilgi unsurlarını verimli kullandıkları ölçüde yeniçağın rekabet ortamında ayakta kalabilecekler; bu gerekliliği rakiplerinden önce fark edip gerekli düzenlemeleri yaptıkları ölçüde de rakipleri karşısında rekabet avantajı sağlayabileceklerdir. Bilgi varlıkları yoğun olan işletmeler piyasada daha önce olmadığı ölçüde değerli olmaktadır. Piyasalar artık en yüksek önemi işletmelerin çalışanları, çalışanlar arasındaki ilişkileri ve süreçleri ile oluşan ve entelektüel sermaye olarak adlandırılan bilgi altyapılarına vermektedir (Demir 2005, 77).

Geleneksel olarak büyük ölçüde maddi varlıklar esasına uygun olarak yapılan işletme değerlemesi, bilgi çağında işletmelerin değeri üzerinde anahtar konumunda olan ve maddi olmayan, diğer bir deyişle görünmeyen varlık konumundaki bilgi varlıklarına dayalı bir değerlendirme yapma ihtiyacına tam olarak cevap vermekten uzaktır.

Son 50 yılın gündeminde yer alan bilgi odaklı kavram, olgu ve oluşumlar giderek yükselen bir ilgiyle karşılanmaktadır. Günlük dil, bilgi toplumu, bilgi ekonomisi, bilgi yönetimi, bilgi işçisi, bilgi emekçisi gibi “bilgi yoğun” kavramları sıkça kullanıldığı bir “bilgi birikimi”ne dönüşmeye başlamıştır. Özellikle bilginin dönüştürücü gücünün ortaya çıkarmış olduğu yeni toplum sisteminin gelişmişlik açısından en üst çeşitlilikte bulunması, bu toplumsal sistemi küresel dünya için bir ideal haline getirmiştir (Özcan 2008, 1).

1.1.1. Bilgi Kavramı

Bilgi kelime anlamı itibariyle; bir iş veya konuya ilişkin bilinen olgu, malumat, ilim, marifet, anlayış, idrak biçiminde tanımlanmaktadır (tdk.org.tr, e.t. 06.10.2010). Türkçede bilgi sözcüğü başlıca, “öğrenme, gözlem ve araştırma yoluyla elde edilen gerçek” ve “insan zekasının çalışması sonucu ortaya çıkan zihni ürün” anlamlarında kullanılır (Dura; Atik 2002, 134). Verilerin ve fikirlerin enformasyona, enformasyonun bilgiye, bilginin de entelektüel sermayeye dönüşüm aşamaları, Şekil 1.1.’de gösterilmiştir.



Şekil 1.1. Veri, Enformasyon ve Bilginin Dönüşüm Aşamaları

Kaynak: Erkal, E. Zekeriya; Entelektüel Sermaye Ölçülmesi ve Raporlanması, Derin Yayınları, İstanbul 2006.

Bu kavramlar anlam bakımından hem birbirlerine çok yakın olması, hem de bilginin çok yönlü olmasından dolayı birbirleriyle karıştırılabilmektedir. Bilgi, belirli bir süre içindeki enformasyon ile ilgili parçaların birleştirilmesiyle yaratılmaktadır. Enformasyon, mesajı bireylerin inanışları, değerleri ve ön yargıları ile ilişkilendirirken bilgi, enformasyonun esas aldığı bu kavramların dışında gelişir ve organize olmaktadır. Enformasyon, anlaşıldığı ve ne şekilde kullanılabileceği öğrenildiğinde bilgi haline gelebilmektedir. Yani, enformasyon, öğrenme yoluyla bilgiye dönüşmektedir. Bilginin veri ve enformasyondan daha değerli olmasının sebebi bilginin eyleme onlardan daha yakın olmasından kaynaklanmaktadır (Arıkboğa 2003, 44).

Bilgi için yapılan değişik tanımlar şöyle sıralanabilir;

- Bilgi, yaşamak, uyum sağlamak ve zor bir çevrede başarılı olmak için gerekli olan güç anlamına gelmektedir. Aynı zamanda, gerçeklerin birikimi, deneyim ve çalışma yoluyla kazanılmış, spesifik bir anlayıştır. Bilgi, değerlere, inançlara, güvene bağlı olan başarılı tecrübelerle gelişen ve daha sonra uzmanlığa dönüşen veriler bütünüdür (Güçlü; Sotirofski 2006, 353).
- Öğrenme ve tecrübe yoluyla elde edilmiş olan önceki bilgilerle bütünleşen, kararlara ve tutumlara yol gösteren, enformasyon parçaları arasında kurulan faydalı ilişkidir. Bilgi, kişilerin beynindedir ve hayat boyu öğrendiklerinin ve tecrübe yoluyla kazandıklarının toplamıdır (Barutçugil 2002, 58).
- Bilgi, bireyin zihninde tutulan ya da, bilgi kayıt ortamlarına kaydedilerek aktarılan sistematik, anlamlı ve bağlantılı veriler bütünüdür (Gürdal 2004, 52).
- Entelektüel sermaye esaslı bakış açısı ile değerlendirildiğinde bilgi, özelliği ve oluşum şartları itibarıyla işletmenin maddi varlıklarında bulunmayan, diğer bir ifade ile görünmeyen varlıklardır (Pirtini 2004, 49).
- Organizasyonlar için ise bilgi, müşteriler, ürünler, süreçler, yanlışlar, başarılar hakkında sahip olunan enformasyon olmasının yanı sıra doğru karar vermede, geleceğe yönelik tahminlerde bulunmada, sağlıklı bir iletişimin oluşturulmasında, standart bir

ürün/hizmet gerçekleştirilmede, var olan sorunların çözümlenmesinde ve ortaya çıkabilecek problemlere çözüm bulunmasında kullanılan bir araçtır (Atılğan 2009, 202).

- Annie Brooking'e göre bilgi, belirli bir perspektifi ve konsepti olan, birikim sonucu elde edilmiş, gerçekleri ve tecrübeleri içermektedir (Brooking 1997, 143).

Sonuç olarak bilgiyle ve bilginin dönüşüm süreci ile alakalı çeşitli fikirler benzer noktada birleşmektedir. Bu durumda veri, kullanıma hazır ham gerçekler, semboller, metinler, basit gözlemler ve toplam istatistikî değerlerdir. Enformasyonun ise çok az değeri vardır ve insan beyni tarafından işlenene kadar bilgi haline gelmeyecektir. Bilgi ise insan beyninde enformasyonun işlenmesi, yorumlanması, içerik sağlanması, yaratılması ve kullanılması ile alakalıdır (Martensson 2000, 208).

Veriler ham bilgiler olduğundan, anlamlı hale gelmeleri için enformasyona dönüşmeleri gerekmektedir. Verilerin enformasyona dönüşmesi, bir süreç dahilinde olmaktadır. Bu süreç, veri ya da gerçeklerin sistemli bir biçimde bir araya getirilmesini ve sınıflandırılmasını içermektedir.

Bilgi, günümüzün iş koşulları altında şirketlerin pazar değerini belirleyen esas unsur haline gelmiştir. İşletmeler arasında rekabet gücü sağlamanın temel şartı, bilgi üretmek, üretilen bilgiye erişimi sağlamak, ulaşılan bilgiyi sınıflandırarak saklamak, gerekli olan bilgileri analiz etmektir. Bu şekilde rakip işletmelerin önüne geçilebilmektedir (İşevi 2005, 256).

Bilgi, günümüz ekonomisinin en önemli üretim faktörü konumundadır. Bilginin ekonomiye olan katkısı iki şekilde ortaya çıkmaktadır. İlk olarak; üretilen bilginin değişik sektörlerce kullanılabilmesi ve farklı süreçlerle işlenerek randıman sağlanabilmesidir. İkinci olarak ise, bilginin ölçeğe göre artan oranda kazanç sağlamasıdır. Verim, bilginin kullanılıp paylaşılmasıyla artar. Yeni bir üretim faktörü olarak kabul edilen bilgi, diğer üretim faktörleri olan sermaye, emek, toprak ve girişimciliğin tersine paylaşıldıkça fazlalaşmaktadır (Erkal 2006, 5-6).

Bilginin ne olduğunu ve tam olarak neye yaradığını anlayabilmek için belirli kriterlere göre sınıflandırarak tanımlanması ve açıklanması gerekmektedir. Bu açıdan ele

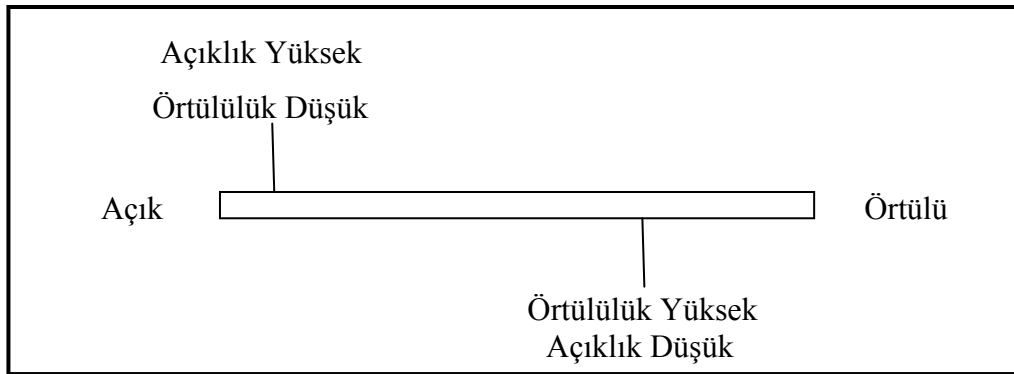
alındığında bilgiyi; kaynağına göre bilgi türleri, niteliğine göre bilgi türleri, düzenlenme ve kullanma şekline göre bilgi türleri olarak sınıflandırmak mümkündür.

Bilginin tam olarak ne olduğunu anlayabilmek için yapılan sınıflandırmalardan ilki, *kaynağına* göre bilgi türleridir. Bilginin ‘mythos’ ve ‘logos’ olarak tanımlandıkları, birbirini tamamlayan ve karşılıklı bağlantı içinde bulunan iki değişik parça olan örtülü ve açık bilgi olmak üzere iki grupta ele almak mümkündür (Arıkboğa 2003, 45). Bu ayırım durum ve hareketin kinetik enerjisine benzetilebilir (Barutçugil 2002, 62).

Açık Bilgi: Bir araya getirilmiş ve genellikle metin, tablo, diyagram, resim vs. biçiminde sunulan bilgi türüdür. Açık bilginin en önemli özelliklerinden biri yoruma açık olması ve objektif bir nitelik taşımasıdır.

Örtülü Bilgi: Genelde daha subjektif, kişilerle ilişkili ve açıklanması ve iletilmesi güç olan bilgidir. Kişinin, tecrübeleriyle elde ettiği değerleri, sezgileri ve bireysel fikirleri kapsar (Durna; Demirel 2008, 143).

Açık ve örtülü bilgi tanımlarında görüldüğü gibi bu iki bilgi türü birbirinden bağımsız ve birbirinden tamamen ayrı değildir. Bu bilgiler şekil değiştirebilir. Bir bilgi yüksek örtülülük ve düşük açıklığa sahip iken diğer bir bilgi yüksek açıklık ve düşük örtülülük içerisinde olabilir. Şekil 1.2.’de yer alan bilgi dönüşümü olarak isimlendirilen yapı örtülü ve açık bilginin birbirlerine dönüşüm derecelerini göstermektedir.



Şekil 1.2. Bilgi Dönüşümü

Kaynak: Arıkboğa, Şebnem; Entellektüel Sermaye, Derin Yayınları, İstanbul 2003.

Bilgi için yapılan ikinci sınıflandırma ise bilginin *niteliğine* göre sınıflandırılmasıdır. Bu sınıflandırma, kişisel bilgi ve şirket enformasyonu olarak ikiye ayrılmaktadır.

Kişisel Bilgi: Organizasyon içinde belli bir departmanda ve yine belli bir kişiye ait olan bilgidir. Bu bilgi kişilerin bedensel yetenekleri ve bilinçlerine yerleşmiş bilgilerinden meydana gelmektedir. Kişisel bilgi, problemlerin çözümünde ve özel durumlarda herkesin sahip olduğu ve bireyler tarafından bağımsız olarak kullanılan kısa, kalıcı olmayan ve maliyeti az olan bilgidir (Durna; Demirel 2008, 150-151).

Şirket Enformasyonu: Formel bilgiyi içerir ve bu bilgilerin bir bölümü sıradan iş enformasyonlarıdır. Şirket bilgisi toplanabilen, yazılı hale getirilebilen, saklanabilen, gerektiğinde tekrar gözden geçirilebilen, maliyeti yüksek olan bilgidir (Arıkboğa 2003,48). Tablo 1.1.'de kişisel bilgi ve şirket enformasyonun karşılaştırılması gösterilmektedir.

Tablo 1.1. Kişisel Bilgi, Şirket Enformasyonu Karşılaştırmasında Yedi Eleman

Kişisel Bilgi	Avantaj	Şirket Enformasyonu
Kişisel Olarak Oluşturulmuş	←→	Şirket Tarafından Oluşturulmuş
Dağınık	→	Dağıtılabılır
Düşük Maliyet	←	Yüksek Maliyet
Tesadüfen	→	Yapısal
Açık	←	Kapalı
Geçici	→	Kalıcı
Bilgi	←	Enformasyon

Kaynak: Drott, M. Carl; "Personel Knowledge, Corporate Information: The Challenges for Competitive Intelligence", Business Horizons, March-April 2001, pp. 33.

Yapılan son bilgi sınıflandırması ise *düzenlenme ve kullanma şekline* göre bilgi sınıflandırmasıdır. Bu sınıflama içerisinde, idealist bilgi, sistematik bilgi, pragmatik bilgi ve otomatik bilgi yer almaktadır (Barutçugil 2002, 61).

İdealist Bilgi: Vizyon oluşturulmasını, amaç belirlenmesini, değer ve inançların yönlendirilmesini ve kararlar alınmasını sağlamaktadır.

Sistemik Bilgi: Karşılaştığımız olaylarla mücadele etmeye çalışırken başvurduğumuz genellemeleri, örnekleri ve düzenlenmiş şekilde gerçeği algılamamızı sağlayan sistemik bilgidir.

Pragmatik Bilgi: Herhangi bir iş yapılırken ve kararlar alınırken bilinçli olarak kullandığımız kurallar, gerçekler ve kavramlardır.

Otomatik Bilgi: İçselleşmiş bilgidir. Düşünmeden gerçekleştirilen hareketler otomatik olarak sahip olunan bilgilerin sonucudur. Rutin davranışlar otomatik bilginin en karakteristik örnekleridir.

1.1.2. Bilgi Toplumu

İki binli yılların sona erişini, üç binli yılların başlangıcını yaşamakta olduğumuz bu dönemde dünyada hızlı bir değişim süreci yaşanmaktadır. Bu değişim süreci, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecidir (Aşıkoğlu 2008, 133).

Sanayi ekonomisinden bilgi ekonomisine geçilmesi, ekonomik yapıda değişime yol açarken, sosyal yapıda da bazı değişikliklere sebep olmaktadır. Buna göre, entelektüel sermaye açısından bilgi ve teknoloji üretiminde önemli bir rolü olan insan sermayesinin devamlı olarak iyileştirilmesi ve geliştirilmesi mecburi hale gelmiştir (Pirtini 2004, 45).

Günümüzde, belirtileri özellikle son yıllarda teknoloji ve iletişimde ortaya çıkan gelişmelerle iyice fazlalaşan, bilgi çağı olarak nitelenen yeni bir çağa girdiğimiz genel olarak kabul edilmektedir. İşletmeler, sahip oldukları bilgi unsurlarını verimli kullandıkları değerinde yeniçağın rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilecekler ve rekabet edebileceklerdir. Sanayi çağının zenginlik kaynakları fiziksel varlıklarken, bilgi çağının zenginlikleri ise soyut yani, maddi olmayan varlıklar olup işletmenin içindeki potansiyel enerji ve kolektif beyin gücünden oluşmaktadır. Fiziksel sermaye, geçmiş performansı ve bugünü ortaya koyarken, işletmenin entelektüel malzemesi ileride devam ettirilebilir getiriler elde etme potansiyelini göstermektedir (Erkal 2006, 19).

Bilgi toplumu, bireysel, örgütsel, toplumsal seviyede öğrenmenin yaşam şekli olarak algılandığı, bilginin önemli bir kaynak olarak değerlendirildiği, teknoloji kaynaklı

değişim ve ilerlemenin arttığı, global rekabetin fazlaştığı bir dönemdir (Akbay 2007, 7).

İnsanların, yaşamın hemen her alanında yeni teknolojiden en yüksek faydayı elde etmelerini sağlayan Bilgi ve İletişim Teknolojilerini (BİT) en iyi biçimde kullanmalarını mümkün kılan bir ekonomik sistem ya da toplumu ifade etmektedir (Karayılmazlar 2006, 49).

Bilgi toplumunu meydana getiren hareketlerin oluşmasıyla birlikte, dünyada hızlı bir dönüşüm sürecine girilmiş ve böylelikle işletmelerin üretim faktörlerine verdikleri önem sırası değişmiştir. İşletmenin sahip olduğu bilginin oluşumunu ve uygulanmasını üretim süreçlerine ileten nitelikli insan kaynakları, işletmelerde öncelikli etken olarak yer almaya başlamıştır (Aşıkoğlu 2008, 134).

1.1.3. Bilgi Ekonomisi

Üretimin en temel etkeni olan bilginin, üretimi, işlenmesi, dolaşımı, paylaşımı ve yönetiminin, insani ve ekonomik kalkınmanın, dolayısıyla da küresel rekabet üstünlüğünün temel dinamiği haline gelmesi yeni bir olguyu, "bilgi ekonomisi" veya "yeni ekonomi" olgusunu ortaya çıkarmıştır (Uçkan 2006, 26-27).

Bilgi ekonomisinin genel olarak kabul edilmiş bir tanımı bulunmamakla birlikte, genel özellikleri konusunda bir kabul mevcuttur. Sürükleyici güç, bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) sektöründeki pazarların esneklik ve saydamlığının fazlaştmasına katkısı olan teknolojik yeniliklerdir. Makroekonomik performans açısından göz önüne alındığında bilgi ekonomisi, BİT ile bağlantılı verimlilik artışlarının motive ettiği yüksek ekonomik büyüme rasyolarıyla karakterize edilmektedir. Bilgi ekonomisine yön veren en önemli etkenler, teknolojideki hızlı gelişmeler, ticaret ve finansal piyasaların liberalizasyonu ve katma değer oluşturulmasında bilgiye giderek artan bağımlılık olarak ifade edilmektedir (Kargı 2006, 214-215).

Yeni ekonomi, bilginin sağlanması, işlenmesi ve dönüştürülmesi ile birlikte dağıtım süreçlerini kapsamaktadır. Bu temel süreçler bilginin işlenmesini, elde edilmesini, dağıtılmasını, iletişimini temin eden bilgisayar sisteminin fiziksel araçları ile

beraberinde, insan yardımı ile bütün süreci kontrol eden yazılım süreci yardımıyla işlemektedir. Yeni ekonomide ürün ve hizmetlerin en belirgin özelliği, bilginin temel üretim faktörü olarak ön plana çıkmasıdır (Kaymakçı 2006, 108).

Tablo 1.2. Eski ve Yeni Ekonomi Gelenekleri

Eski Ekonomi	Yeni Ekonomi
Beceri	Yaşam Boyu Öğrenme
Endüstriyel Mücadele	Takımlar
Sabit Getiriler	Artan Getiriler
Değer Kıttır	Değer Boldur
Fiyatlar Yükselmekte	Fiyatlar Düşmekte
Tekeller	Rekabet
Fabrika-Atölyeler	Zeka
Standardizasyon	Müşteri Tercihi
Para Etme	Yatırım
Yenilik Çoğalması	Yıkıcı Yenilik
Güvenilirlik	Tolerans
Hiyerarşi	Dağıtma
Ücretler	Hisse Seçenekleri

Kaynak: Akbay, Gülden; Entelektüel Sermaye ve Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007

Bilgi ekonomisinin (Yeni Ekonomi) yukarıda özetlenen özellikleri, geleneksel ekonominin (Eski Ekonomi) niteliklerinden çok değişik olduğundan ekonomi politikalarını belirleyenler, üst düzey yöneticiler ve aynı biçimde bilgi çalışanları yeni bir düşünce üslubuna ve yeni yaklaşımlara gereksinim duymaktadır (Barutçugil 2002, 29).

Bilgi çağında meydana gelen söz konusu hızlı teknolojik değişimler karşısında organizasyonların bilgiyi bir araya getirmeleri ve bunu yorumlayarak ekonomik değere dönüştürebilmeleri zorunlu hale gelmiştir. İşletmelerle ilgili klasik ekonomik belirtiler bundan sonra işletmelerin esas değerini yansıtmaktan çok uzak kalmaktadır. Bu nedenle genel kabul gören yönetim ve pazarlama paradigmaları, bilgi çağı organizasyonları için yeterli olmamaktadır. Bunun sonucunda, işletmelerin ilk olarak kurumsal bilgi kaynaklarını, bilgidan yararlanma alanlarını, bilgileri bir araya getirme ve yönetme metotlarını açık bir şekilde tanımlayarak entelektüel sermaye yönetimini gerçekleştirebilmeyi başarmaları gerekmektedir (Pirtini 2004, 46).

1.2. Bilginin Ekonomik Değeri ve Entelektüel Sermaye

Globalleşme sürecinde giderek artan rekabetçi baskılar, teknolojik ilerlemeler, tüketici talebindeki artan farklılaşmalar, yapısal engellerin hızla azalması, işletme sınırlarının yok olması, işletmelerin bilgiye daha fazla bağımlı duruma gelmesini zorunlu kılmaktadır. Böyle bir ortamda ise işletmeler açısından performans, bu bilginin ne şekilde kullanılacağı noktasına varmaktadır. Bilgi yalnızca yeni, yaratıcı endüstriler ve gelişmiş teknoloji işletmeleri için değil imalat, inşaat, hizmetler ve bankacılık sektörü de dahil olmak üzere tüm işletmeler açısından önem arz etmektedir. Bilginin kullanımı sadece ürün ve hizmet geliştirme açısından değil verimliliği ve etkinliği artırma açısından da önemli bir etkidir. Bilginin sürüklediği bir ekonomide yeni stratejik yaklaşımlar da gereklilik taşımakta ve öğrenme hayat boyu bir süreç olmaktadır (Kargı 2006, 215).

İşletmeler artık bilgi tabanlı bir ekonomide varlıklarını devam ettirmek durumundadır. Bilgi işletmelerin avantaj sağlama potansiyellerin kilit kaynağı olarak görülmektedir. Özellikle bilgisayarlar ve bilgi teknolojisinin işletmelerde uygulanmasına başlandıktan sonra işletmelerin yapısında önemli değişiklikler ortaya çıkmıştır. Bilgi teknolojisindeki gelişmeler manüel çalışma sistemlerinin yerini tam olarak almamakla birlikte önemli değişikliklere ve daha önceden bulunmayan yeni hizmetlerin ve metotların yaratılmasına sebep olmuştur. Talepteki artış küresel ekonominin yapısını değiştirmekte, rekabet üstünlüğünün gerçekleşmesinde bilginin rolü bütün sektörde önemini arttırmaktadır (Akyüz; Görmüş; Bektaş, 4).

Bilgi ekonomisi, bilginin firmalar, kuruluşlar, bireyler ve toplumlar tarafından daha ileri bir sosyal ve iktisadi gelişme amacıyla oluşturulduğu, dağıtıldığı ve kullanıldığı ekonomileri tarif etmek için kullanılmaktadır (Kelleci 2003, 6). Bilgi ekonomisinde ekonomik değeri meydana getiren bilgidir. Sanayi çağında sermaye, ekonominin ana motoru konumunda iken, bilgi ekonomisinde sermaye yine önemli olmakla beraber ekonominin motoru artık bilgi olmuştur. Bilgi ekonomisinde üretim sürecinde fiziksel girdiler önemini yitirmiştir. Aynı şekilde üretim süreci sonunda üretilen ürünün toplam değeri içerisinde entelektüel sermaye önemli bir paya sahiptir. Yapılan hesaplamalara göre enformasyon genel olarak imalat sektöründeki katma değerın yaklaşık dörtte üçünün kaynağı durumuna gelmiş bulunmaktadır. Bir kot pantolon yapmak amacıyla

harcanan paranın beşte dördü kumaşı üretme, boyama, kesme ve dikme işlerine değil, enformasyona gitmektedir (Şahin; Şahin 2006, 133).

İçinde bulunduğumuz bilgi ekonomisi döneminde yöneticiler verimli yönetim konusuyla ilgilenmeli ve işletmesinin en kıymetli kaynağını en faydalı biçimde kullanmaya çalışmalıdırlar. Bu hedefi gerçekleştirebilmek için de yöneticiler stratejilerine göre bilgi yönetimi davranışları sergilemeli ve entelektüel sermayelerini ölçmelidir. Entelektüel sermayeyi geliştirmenin en etkili yöntemleri arasında insan sermayesini oluşturmak, örgütsel hafıza sistemini kurmak, bilgi paylaşımı ve örgütsel öğrenme sistemini yaratmak, bilgi yönetimini kolaylaştırmak amacıyla teknolojiden faydalanmak sayılabilmektedir (Qingrui; Yong 2001, 187).

Bilgi ekonomisinin gelişmesi ve büyümesiyle beraber devam ettirilebilir rekabet avantajı sağlamada sadece teknoloji ve somut varlıklar değil, “soyut kavramlar” ve “entelektüel sermaye” de önemli rol oynamaya başlamıştır. Bilgi ekonomisi kapsamında bilgi temelli oluşumlar ve teknoloji tabanlı işletmelerin sayısı önemli derecede artmıştır. Söz konusu işletmeler açısından göz önüne alındığında, değer oluşturma soyut varlıkların yani entelektüel sermayenin bir fonksiyonu durumuna gelmiş bulunmaktadır (Tayles; Bramley; Adshead; Farr 2002, 251).

1.3. Entelektüel Sermaye Kavramının Gelişimi

Entelektüel sermaye kavramının ilk kullanılışı, 1960’lı yılların sonuna denk gelmektedir. Ekonomistler, 1969 yılında entelektüel sermayeyi sadece insan zekasından oluşan bir unsur olarak değil, entelektüel faaliyetler bütünü olarak ele almıştır. Bu şekilde ele alındığında, bütün bilgi türlerini kapsayan entelektüel sermaye; işletmenin kültürünü, normlarını, değerlerini, grup hareketlerini, kişilerin yeterlilik ve yeteneklerini, kullandığı yazılımları, bilgisayar programlarını ve süreç haritalarını da içermektedir (Öztürk; Demirgüneş 2008, 401).

Entelektüel sermaye kavramı, 1960’lı yılların sonunda ortaya çıkmış olsa da, uygulama olarak ilk örneklerin ortaya çıkışı 1990’lı yılların ikinci yarısını bulmuştur. Bu gecikmenin, iş ortamının o dönemki kendine özgü özelliklerinden dolayı olduğu söylenebilmektedir. Günümüze oranla o dönemki iş ortamının, çalışan-işyeri-müşteri

ilişkilerini daha katı kurallara bağlamış olması bunun temel nedenini oluşturmaktadır. Aynı şekilde, bu katılığın yeni düşüncelere dayalı, yeni iş sahalarının gelişmesini sınırlandırması da diğer önemli bir etkidir. Fakat bilgisayarların iş hayatına dahil olması ve iletişim teknolojilerinin iş hayatında geleneksel yaklaşımları artık imkansız duruma getirmesi mevcut durumu olabildiğince değiştirmiştir (Erkal 2006, 43).

Entelektüel sermayenin tarihsel gelişimine bakıldığında çok sayıda bilim adamının ve araştırmacının, entelektüel sermaye kavramı üzerine çalışmalar yaptığı görülmektedir. Bu çalışmalarla entelektüel sermaye kavramına farklı katkılar sağlamışlardır. Entelektüel sermaye yönetimi akımı, birbirinden uzak ve farklı üç kökene dayanmaktadır.

Birincisi, Japonya'da 1980 yılında Hiroyuki Itarni tarafından yazılan ve İngilizceye 1987 senesinde çevrilen "Görünmeyen Aktifleri Harekete Geçirmek" (Mobilizing Invesible Assets) adlı çalışmadır. Bu çalışma Japonya'daki şirketlerde görünmeyen aktiflerin yönetiminin bir başka ifadeyle soyut varlıkların yönetiminin işletmelerdeki etkilerini belirleyerek bu alanda öncülük yapmıştır. İkinci entelektüel sermaye hareketi, Pehrose, Rumelt, Wemerfelt ve diğer ekonomistlerce işletme teorisine değişik bir bakışı ararken başlamıştır. Daha sonra söz konusu ekonomistlerce yapılan bu çalışmalar 1986 senesinde UC Berkeley'de David Teece'in çalışmasıyla bir araya getirilmiştir. Böylelikle entelektüel sermaye kavramı ve yönetimdeki ilk düşünürler arasına girmişlerdir. Son olarak, İsveçli Karl-Erik Sveiby kendi dilinde çıkardığı çalışması ile entelektüel sermayede insan sermayesinin önemini ortaya koymuştur. Çalışanların yetkinliklerinin ve bilgisinin, bir işletmede potansiyel zenginlik kaynağı olduğunu ve dolayısıyla şirket performansını ölçmek amacıyla kullanılacağını savunmaktadır (Elitaş; Demirel 2008, 116).

1.3.1. Entelektüel Sermayenin Tanımı ve Önemi

Entelektüel sermaye kavramının açıklanmasından önce, "entelektüel" ve "sermaye" kavramlarının tek tek ele alınıp incelenmesi, kavramın doğru bir biçimde tanımlanması için faydalı bir yöntem olacaktır. Buna göre, "entelektüel" tanımlaması, zihinsel etkinliklerle yoğun olarak meşgul olan, gerçeği bulmaya çalışan, tarihsel ve toplumsal konumunun farkında, içinde yaşadığı topluma liderlik etme rolünü üstlenen aydın insan

anlamına gelmektedir. “Sermaye” tanımlaması ise, işletme biliminde sadece işletmenin bütün mal varlığını, yani sermaye malları toplamını değil; marka, patent gibi maddi olmayan haklarını da içermektedir. Bu yönüyle sermaye, emek ve doğal kaynaklarla beraber üretimde kullanılan üç esas üretim faktöründen birisi olmaktadır (Pirtini 2004, 21).

Literatürde entelektüel sermaye kavramının ilk olarak ne zaman kullanıldığıyla ilgili olarak farklı görüşler olduğu gibi, kavramın tanımlanmasında da bir görüş birliği bulunmamaktadır. Geleneksel muhasebede entelektüel sermayenin karşılığı şerefiye olarak görülmektedir. Entelektüel sermaye kavramı “sermaye” sözcüğüne referans verse de, bu tam manasıyla bir muhasebe terimi değildir. Birtakım yazarlar bu kavramı bilgi ve örgüt, entelektüel topluluk ya da profesyonel uygulamalar gibi sosyal ekiplerin bilme kapasitelerine işaret etmek amacıyla kullanmaktadır (Mouritsen; Larsen; Bukh 2001, 4).

Entelektüel sermayenin doğru ve tam olarak tanımlanması yönetimini, stratejik kullanımını ve ölçümünü kolaylaştıracaktır. Günümüze kadar tüm akademisyenlerin veya bu alanda çalışan uygulamacıların hem fikir oldukları tek bir entelektüel sermaye tanımı bulunmamaktadır. Bu sebeple, farklı yazarların tanımlarını gözden geçirmek yararlı olacaktır.

- Stewart’a göre entelektüel sermaye, zenginlik yaratmak amacıyla kullanıma giren entelektüel varlıklardır; yani bilgi, enformasyon, entelektüel mülkiyet ve tecrübelerdir (Stewart 1997, 28).
- Brooking ise entelektüel sermaye kavramına farklı bir bakış açısı getirmiş ve entelektüel sermayeyi; işletmenin fonksiyonlarını devam ettirmesine olanak sağlayan görünmeyen varlıkların tamamı, diğer bir deyişle işletmenin sahip olduğu bütün maddi olmayan varlıklar olarak ifade etmiştir (Brooking 1996, 12).
- Napahiet ve Ghoshal, entelektüel sermayeyi, organizasyon, entelektüel topluluk veya profesyonel işletmeler gibi sosyal grupların sahip oldukları bilgi ve öğrenme kabiliyeti olarak tanımlamaktadır (Npahiet; Ghoshal 1998, 245).

- Bir başka tanıma göre entelektüel sermaye, bir işletmenin piyasa değeri ile varlıklarının tekrar yenileme değeri arasındaki farktır. Bu uzmanlık, bilgi ve işletmenin örgütsel öğrenme kabiliyeti olarak normalde fiyata yansıtılmayan unsurlardır. Entelektüel sermaye, kara dönüştürülebilir bilgidir. Entelektüel sermaye, müesseseyi yenileştiren ve geliştiren güçtür. Entelektüel sermayenin arazi, fabrika, donanım, nakit gibi varlıkların aksine, maddi olmayan soyut bir özelliği bulunmaktadır. Bu soyut özellik, örgütün en değerli varlığını oluşturmaktadır (Demirkol 2007, 50).

Entelektüel sermaye kavramı, sık sık mülkiyet varlıkları, entelektüel varlıklar, maddi olmayan varlıklar ve bilgi varlıkları terimleri ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Entelektüel sermaye bu açıklamaların hepsinden daha kapsamlıdır. Entelektüel sermaye statik bir varlıktan çok, işletmenin ihtiyaçlarına uygulandığında katma değer oluşturan dinamik bir unsurdur. Entelektüel sermaye için yukarıdaki tanımlamaların ortak noktalarını kapsayan şöyle bir tanım verilebilmektedir: Entelektüel sermaye kara dönüştürülebilir bilgidir ki bu bilgi işletmenin düşüncelerinin, yeniliklerinin, teknolojilerinin, genel bilgilerinin, bilgisayar programlarının, dizaynlarının, veri kullanma kabiliyetlerinin, ilişkilerinin, süreçlerinin, yaratıcılıklarının ve yayınlarının bir bütünüdür (Ertuğrul 2000, 3).

Entelektüel sermayenin konusunun sadece bir işletmenin entelektüel boyutu olmadığı, tersine işletmenin kaynaklarının yeni pazarlarda değer yaratıcı hedefler doğrultusunda kullanılması, başka bir deyişle işletmenin yeni fikirleri ürünlere ve hizmetlere dönüştürebilme kabiliyeti olduğu açıkça görülmektedir (Karacan 2004, 184).

İşletmeler için entelektüel sermayenin önemi giderek artmaktadır. Çünkü entelektüel sermaye, yapısal sermayeye ilave olarak insan sermayesi ve müşteri sermayesini de kapsamaktadır. Yeni ekonomiye özgü global rekabet ortamında müşteri odaklı strateji izleyen, iyi eğitilmiş, teknik açıdan seviyeli insan kaynaklarına sahip olan işletmeler yapısal anlamda bilgi tabanlı ve yönetsel bağlamda ise insan merkezli olmak durumundadırlar.

Bir işletmenin entelektüel sermaye birikimine sahip olması tek başına yeterli değildir. Bu değerın işletmeye katkı sağlayabilmesi için, bilgi kaynaklarının açık hale getirilmesi

veya yapısallaştırılarak firmanın bunları etkili bir biçimde kullanılması ve kar sağlayabilecek ortamın oluşturulması da gerekmektedir. Bu durum işletmenin bilgi işletmesi seviyesine gelmesi demektir. Bilgi işletmesi düzeyine gelen bir işletme, sahip olduğu entelektüel sermayeyi kullanmış olmakla ve son derece düşük maliyetle kazanç elde ederek rakiplerine avantaj sağlamaktadır. Bu ve buna benzer sebepler, işletmelerde entelektüel sermayenin önemini artırmakta buna bağlı olarak işletmelerin bu değerlere yönelik yatırım yapmalarına neden olmaktadır (Çağlar 2003, 5).

1.3.2. Entelektüel Varlık

Entelektüel sermayenin en önemli unsuru olan bilgi, işletmeler için çok önemli bir değer haline gelmiştir. İşletmelerin faaliyetlerini gerçekleştirmek amacıyla portföylerinde barındırdıkları bilgi değerleri entelektüel sermayeyi oluşturmaktadır. Bu değerlerin kullanılmasıyla gerçekleştirilen faaliyetler neticesinde ortaya çıkan ürün ve hizmetler de entelektüel varlıkları veya diğer adıyla bilgi varlıklarını oluşturmaktadır (Çelik; Perçin 2000, 111-118).

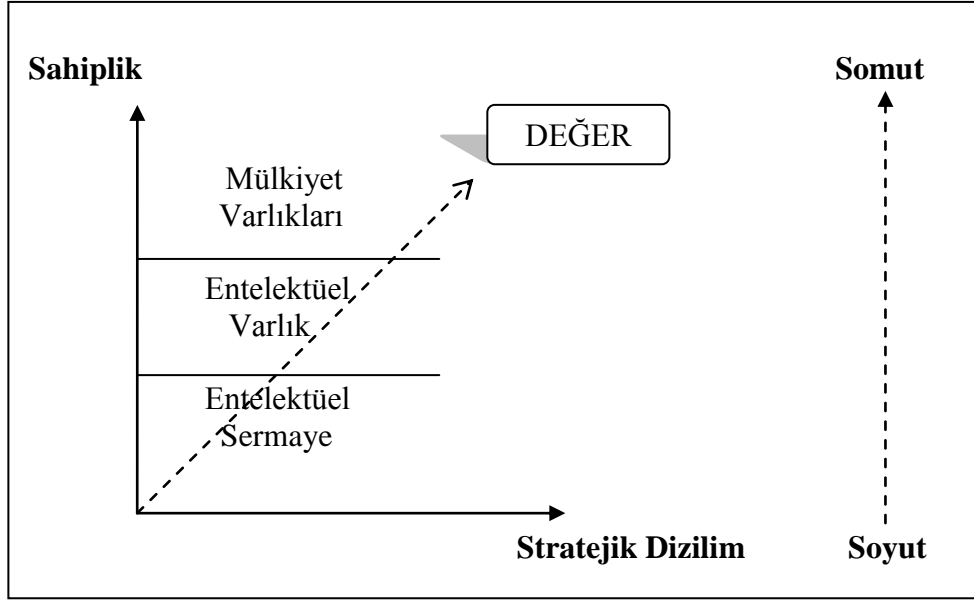
Entelektüel varlık, işletmenin üzerinde sahiplik hakkı iddia edebileceği, kısmen maddi bir kimlik kazandırılmış veya fiziksel anlamda tanımlanmış, işletmeye özgü bilgidir. Entelektüel varlıklar, işletmenin ticarileştirebileceği yeniliklerin kaynağını oluşturmakta ve yasalar tarafından koruma altına alınabilmektedirler (Ercan; Öztürk; Demirgüneş 2003, 103).

Her işletme çeşitli entelektüel varlıkları barındırmakta fakat bu varlıklar çoğu zaman gizli bir potansiyel olarak kalmaktadır. Bu potansiyelin ortaya çıkarılıp, değerlendirilmesi işletmenin geleceğini belirleyecek hazineyi oluşturmaktadır. Beceri, kabiliyet, teknolojik bilgi ile müşteri ve tedarikçilerle olan ilişkiler bu hazinenin unsurlarıdır ve bunların kazanç yaratabilecek biçimde kullanılması entelektüel varlıkları oluşturmaktadır (Erkal 2006, 67).

Entelektüel varlıklar, entelektüel sermayenin bir alt basamağını meydana getirmekte ve entelektüel sermayeden iki şekilde ayrılmaktadır (Williams; Bukowitz 2001, 98-99);

- Entelektüel varlıklar, yaratıcısı dışında diğer kişilerce de kullanılabilen, kimliği belirlenmiş, bir araya getirilmiş ve genellikle de organizasyonel bilgi ile alakalı bilgileri barındırmaktadır. Yazılımlar, iş süreçleri, müşterilerle veya tedarik kaynakları ile yapılan anlaşmalar, veri tabanları, raporlar veya sunumlar bu bağlamda örnek olarak gösterilebilirler. Entelektüel varlıklar genel anlamda açık bilgilerdir. Çünkü bu varlıklar bir araya getirilmemiş kişisel bilgi biçiminden, yazılı, elektronik veya işlemsel bir süreç dahilinde daha somut bir varlığa dönüşürebilmektedirler.
- Entelektüel varlıklar, işletmenin bu varlıklar veya bu varlıkları oluşturan bireyler üzerinde sahiplik hakkı olmasa da, bunlar işletmenin varlıkları olarak değerlendirilmektedir.

Entelektüel sermaye bütünü içerisinde soyut kavramlardan somut kavramlara doğru gidildikçe, sahiplik ve bu durumdan kaynaklanan faydalar daha anlaşılır hale gelmektedir. Entelektüel varlıklar, entelektüel sermayeden daha somut, mülkiyet varlıklarından ise daha soyut varlıklardır. Şekil 1.3.'te entelektüel sermaye, entelektüel varlıklar ve mülkiyet varlıklarının sahiplik dereceleri ve stratejik sıraları gösterilmektedir.



Şekil 1.3. Entelektüel Sermaye, Entelektüel Varlık ve Entelektüel Varlıkların Sahiplik Dereceleri ve Stratejik Dizimleri

Kaynak: Ercan, Metin Kamil; M. Başaran Öztürk; Kartal Demirgüneş; Değere Dayalı Yönetim ve Entelektüel Sermaye, Gazi Kitabevi, Ankara 2003.

Entelektüel varlıklar, dört bölümde sınıflandırılmaktadır. Bunlar; pazar varlıkları, entelektüel mülkiyet varlıkları, insan merkezli varlıklar ve altyapı varlıklarıdır.

1.3.2.1. Pazar Varlıkları

Pazar varlıkları, işletmenin faaliyetlerini sürdürdüğü pazarda yer alan işletmeler ve müşteriler ile kurduğu ilişkilerden kaynaklanan varlıklardır. Pazar varlıklarına örnek olarak, işletmelerin toplumda bıraktığı pozitif etki, müşteri bağlılığı, işletmeye rekabet avantajları sağlayan etkenler olarak gösterilebilmektedir. Pazar varlıkları, işletmenin piyasa değeri/defter değeri oranının yüksek olmasında esas rol oynayan en önemli unsurlardan biridir. Bu oranın düşük olması, işletmenin sahip olduğu piyasa varlıklarını etkili bir biçimde kullanamadığına işaret etmektedir (Demirkol 2007, 55).

1.3.2.2. Mülkiyet Varlıkları

Mülkiyet varlıkları, insan zekâsı neticesinde oluşan ve yasalar tarafından korunan bir mülkiyet şeklidir. Entelektüel mülkiyet varlıkları; patentler, telif hakları, ticari markalar, ticari sırlar, know-how ve yeni teknolojilerden oluşmaktadır.

Ürünlere yön veren icatlar veya bu ürünleri oluşturan parçalar, patentler tarafından korunmaktadır. Patent, sahibine belirli bir zaman içerisinde patent hakkı alınan ürün üzerinde tekel oluşturma hakkı vermekte olup, bu süre ülkeden ülkeye değişmektedir. Patentler, ürüne, ürünün başkaları tarafından kopyalanmasını engellediği için ekstra değer katmaktadır. Patent kanununun esas amacı yenilikleri korumaktır. Patent hakkının küresel seviyede korunabilmesi amacıyla, patent sahibinin etkinliklerini devam ettirdiği ülkelerin hepsinde ayrı ayrı patent hakkı alması gerekmektedir (Ercan; Öztürk; Demirgüneş 2003, 107).

Telif hakkı, yazının veya eserin korumasının yanı sıra ortaya konulan eserin ya da yazının ifade biçimini koruma altına almaktadır. Telif haklarının koruma kapsamı patent hakkına göre daha sınırlı olmaktadır.

Kullanılan ibare işletmeler için büyük önem arz etmektedir. Çünkü kullanılan ibare işletmenin kimliğinin belirleyicisi olmasının yanı sıra marka ile aynı olup, işletmenin mal ve hizmet kalitesinin belirleyicisi durumundadır.

İşletmelerin sahip olduğu sırlar, yıllar boyu yaptıkları araştırmalar ve büyük harcamalar karşılığında elde edilmektedir. Bu sırlar işletmelerin başarısı ve bu başarılarının sürekliliği için de büyük önem taşımaktadır. İşletme sırları, başka işletmeler ile bedel karşılığı paylaşılabilir. İmaj yaratmak için yoğun eforun sarf edildiği ve harcamaların yapıldığı; kabul ettirilen ve müşteriler tarafından belirli bir anlamı olan, çağrışım yaratan ibareler de işletmenin fikri mülkiyet varlıkları bünyesinde yer almaktadır. İşletme sırları ile ilgili olarak yapılan anlaşmalar gizli olup, tarafların bu tip anlaşmaları açıklamaları ya da başkalarına aktarmaları yasaktır (Aşikoğlu; Aşikoğlu 2008, 142).

1.3.2.3. İnsan Merkezli Varlıklar

İnsan-merkezli varlıklar, işletme çalışanlarının sahip oldukları tecrübe, yaratıcılık, sorunları çözme kapasitesi, liderlik ile girişimsel ve yönetsel kabiliyetlerden oluşmaktadır. İnsan zekası, en önemli kaynak, araç, zenginlik ve yeni bir varoluş şekli durumuna gelmesiyle birlikte bu yeni özellik ve sermayeye nasıl yaklaşacağımız sorusu karşımıza çıkmaktadır. Başarılı bir yönetici, bu sermayeye erişebilmek için çalışanları arasında açık bir iletişim ağı kurabilmeli ve çalışanların, işletmenin amaçlarına ulaşmasında başarılı olmasını sağlayacak sistemlere rahatlıkla erişebilmelerini sağlamalıdır. İnsan unsuru olmaksızın işletmelerin yönetilmesi çok zordur. İnsan-merkezli varlıklar, insanları meydana getiren nitelikler olduklarından, entelektüel varlıklar içerisinde, üzerinde en çok durulması gereken varlıklardır. Ayrıca insan-merkezli varlıkların, pazar varlıklarında, entelektüel veya yapısal varlıklarda olduğu gibi, işletme tarafından sahiplenilmeleri, bu varlıkların önemini artırmaktadır (Demirkol 2007, 56).

1.3.2.4. Altyapı Varlıkları

Altyapı varlıkları, işletmenin faaliyetlerini devam ettirebilmesine olanak sağlayan teknolojiler, yöntemler ve süreçlerdir. İşletme kültürü, yönetim felsefesi, yönetim süreçleri, risk tahmin yöntemleri, satış gücü yönetiminde kullanılan yöntemler, finansal yapı, finansal ilişkiler, pazar ve müşteriler ile alakalı veri tabanları, e-mail veya telekonferans yöntemleri gibi iletişim yöntemleri altyapı varlıklarına örnek olarak gösterilebilmektedir. Altyapı varlıkları, esas olarak, çalışma veya işlerlik sistemi olarak da adlandırılabilir yapıyı meydana getiren varlıklardır. Fakat burada önemli olan işletmenin altyapısını oluşturan ve kişiler arasındaki iletişimi sağlayan bu varlıkların maddi değerleri değil, işletme içerisindeki kullanım potansiyelleridir. Örneğin, internet bağlantısı, işletmenin aktiflerinde bulunmamasına rağmen, işletme içerisindeki yüksek kullanım potansiyelinden ötürü, değer yaratmada önemli bir unsur olabilmektedir (Ercan; Öztürk; Demirgüneş 2003, 109).

Altyapı varlıkları işletmeye düzen, devamlılık ve nitelikli bir ortam sağladığı için önem arz etmektedir. Bu varlıklar, işletme çalışanlarının belirli bir sistem dahilinde çalışmasına ve birbirleri ile iletişime geçmelerine imkan sağlamaktadır. Altyapı

varlıklarının değerinin ve öneminin çalışanlara anlatılması ve çalışanların bunları kavramaları ve kendilerine ait görevleri altyapı varlıklarının yardımı ile yapmalarından ötürü, bu varlıklar işletme açısından son derece önemli hale gelmektedir. Fakat bu varlıklar belirli sınırlar dahilinde ele alınmamalı, tersine piyasa ve işletme bünyesinde yapılması gereken değişikliklere devamlı olarak adapte edilmelidirler. İşletmeler piyasada kalıcı ve başarılı olabilmek için sahip oldukları altyapı varlıklarını sürekli olarak gözden geçirip yenilemelidirler (Demirkol 2007, 57).

1.4. Entelektüel Sermaye Unsurları

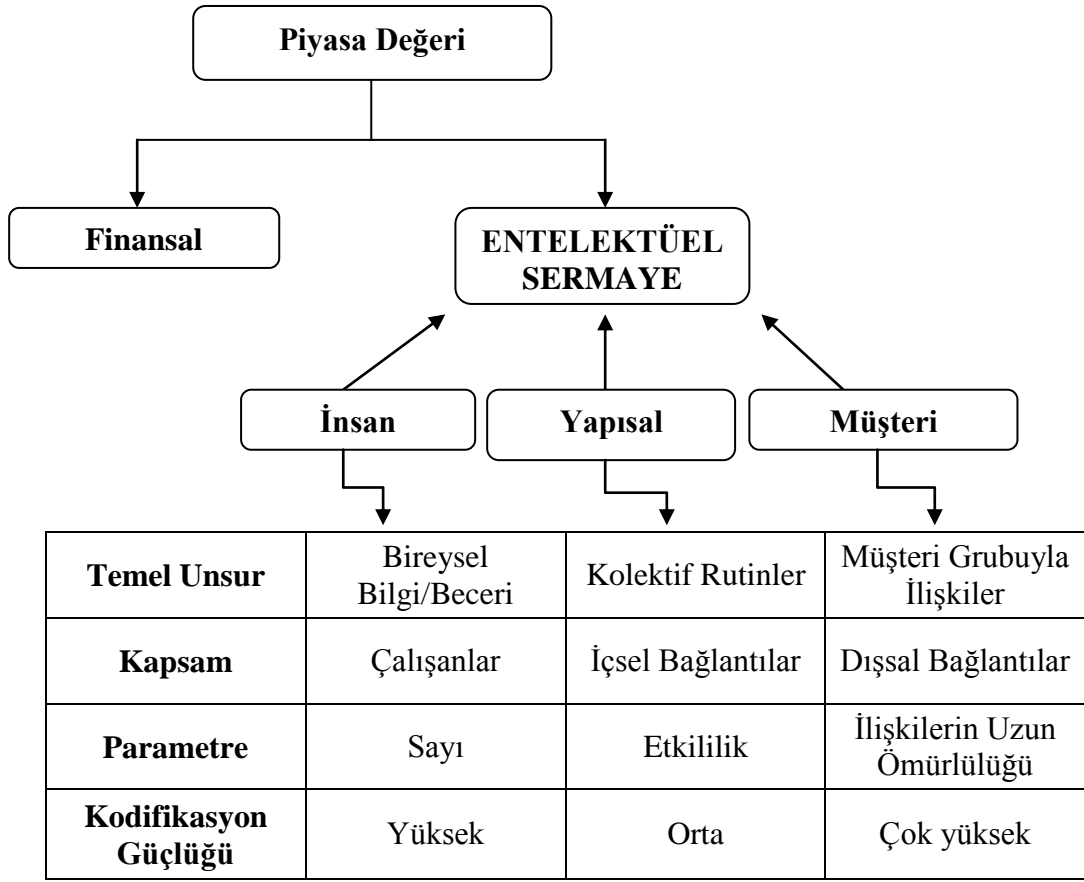
Entelektüel sermayeyi oluşturan unsurlar, insan sermayesi, yapısal sermaye, ilişki sermayesi, müşteri sermayesi, rekabetçi sermaye, sosyal sermaye, tedarik kaynağı sermayesi, topluluk sermayesi, mevzuat sermayesi ve anlaşma sermayesi gibi çok farklı şekillerde ele alınabilmektedir. Bu çeşitliliğin esas nedeni, entelektüel sermayenin tanımlanmasında olduğu gibi, sınıflandırmayı yapan kişilerin bakış açılarının ve yönelimlerinin farklılıklar göstermesidir.

Tablo 1.3. Entelektüel Sermaye Kavramına İlişkin Sınıflamalar

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

Kaynak: Tseng, C. ; Yeong-Jia James Goo; "Intellectual Capital and Corporate Value in an Emerging Economy: empirical study of Taiwanese manufacturers", R&D Management, 35 (2), pp. 191.

Tabloda yer alan sınıflamalara bakıldığında genel olarak üçlü bir ayırım (insan sermayesi, yapısal sermaye, müşteri sermayesi) söz konusudur. Bu üçlü sınıflama dışında bazı unsurlara yer verilse de bu unsurları üçlü ayırım içerisinde incelemek de mümkündür.



Şekil 1.4. Entelektüel Sermaye Konsepti

Kaynak: Kurt, Mustafa; "Entelektüel Sermayenin Temel Unsurları", Entelektüel Sermaye: Teori, Uygulama ve Yeni Perspektifler (ed. Rıza Aşıkoğlu, Mustafa Kurt, Kerim Özcan), Gazi Kitabevi Şubat 2008, s. 31-42.

Şekilde de görüldüğü gibi insan sermayesi, bireysel bilgi ve beceriler vasıtasıyla oluşmakta, yapısal sermaye kabul gören ve işleyişlere işaret etmekte ve son olarak da müşteri sermayesi müşteri grubuyla yapılandırılan ve devam ettirilen ilişkileri ifade etmektedir.

1.4.1. İnsan Sermayesi

İnsan sermayesi, hem tanımlanması hem de muhasebeleştirilmesi açısından entelektüel sermaye unsurları arasında en sorunlu olan bölümdür. İnsan sermayesi bazı araştırmacılar tarafından entelektüel sermayenin içerisinde kalıcı bir unsur olarak değerlendirilememektedir. Bunun nedeni, günümüz koşullarında çalışanların rahatlıkla başka bir işletmeye geçebilmeleri ve sahip oldukları donanımları beraberlerinde

götürebilmeleridir. İşgücü devrinin yüksek olduğu alanlarda entelektüel sermaye yönetiminde çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerinin kalıcı varlıklara dönüştürülmesi önemli olmaktadır (Akmeşe 2006, 15).

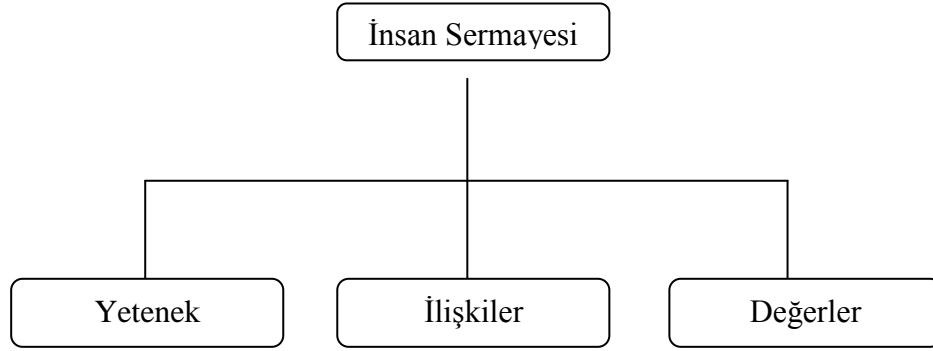
İnsan sermayesi, yöneticilerin ve çalışanların deneyimleri, kabiliyetleri, bilgilerinin tümü olarak ifade edilebilmektedir. Çalışanların yaratıcı düşüncelerini işletmelerin yenilik oluşturmak amacıyla kullanmaları durumunda insan sermayesinden bahsedilebilmektedir. İnsan sermayesi, entelektüel sermaye modellerinin temel bir bileşeni olarak bir işletmenin çalışanlarına ait kişisel bilgi deposu olarak tanımlanabilmekte ve çalışanın bilgi, beceri, motivasyon ve iş yapma sermayelerine bağlı olmaktadır. Bu sermayeyi geliştirmek için, işletme çalışanlarının fikirlerine önem vermek ve iş geliştirmeye yönelik düşüncelerini dikkate almak gerekmektedir (Bayraktaroğlu; Mustafayeva 2008, 160).

Her kişinin sahip olduğu ve geliştirdiği bilgi insan sermayesidir. İnsan sermayesi, işletme çalışanlarının sahip olduğu bilgi birikimi, yaratıcılık, problem çözme kabiliyeti, girişimcilik ve liderlik yeteneklerinden oluşmaktadır. Personelin güçlendirilmesi, çalışanların kararlara katılımı ve yaratıcı ortamın geliştirilmesi gibi unsurlar günümüzde pek çok işletme tarafından başarılı bir şekilde uygulanmaktadır. İnsan sermayesi; bireysel olarak kişinin genetik özellikleri, eğitimi, deneyimi, hayat ve işletme hakkındaki tutumlarının kombinasyonundan oluşmaktadır. İşletmeler açısından insan sermayesini çalışanların bilgilerini kullanarak en iyi çözümleri oluşturmada işletmenin kolektif yeteneğidir (Bontis 1998, 65).

İnsan sermayesinin kesin sınırlar içinde tanımlanması çok zor, hatta imkansız olması onun ölçülebilmesini de zorlaştırmaktadır. İşletme içindeki insan, maddi olmayan varlıkları harekete geçiren ve maddi varlıkların operasyonel etkinliğini artıran, organizasyonun katalizörüdür (Bozbura; Toraman 2004, 57).

İnsan sermayesi, bir işletmedeki maddi olmayan varlıkların en büyük ve en önemlilerindedir. Müşterilerin talep ettiği hizmetler ile onların sorunlarına çözüm sağlayan unsur insan sermayesidir. Kolektif bilgi, yetenek, deneyim, beceri gibi özellikleri kapsamaktadır. Buna ek olarak, işletmenin yaratıcılık kapasitesini ve buluşçuluk yeteneğini de içermektedir.

Bireysel seviyede bakıldığında, insan sermayesi dört etkenin toplamından oluşmaktadır. Bunlar; kalıtım, eğitim, deneyim, hayatta ve iş yaşamındaki davranışlardır. Bileşenler seviyesinde bakıldığında; insan sermayesini oluşturan bileşenler de, Şekil 1.5.'de görüldüğü gibi üç tanedir. Bunlar; yetenek, ilişkiler ve değerlerdir (Erkal 2006, 53).



Şekil 1.5. İnsan Sermayesinin Bileşenleri

İnsan sermayesi yeniliklerin kaynağı olduğu için son derece önemlidir ve işletmelerin sınırsız yenilenme potansiyelini ifade etmektedir. Akıllı işletmeler global perspektifte stratejik öğrenme ve yenilikçi değer dönüşümü ile ifade edilmekte ve bu, yapısal sermayenin desteğiyle artmaktadır. Entelektüel sermayenin temelinde çalışanların yetenekleri yer almaktadır. Fakat birbirinden bağımsız, birbiriyle ilişki kurmayan bilgi ve yeteneklerini paylaşmayan bireylerin bu kapasiteyi oluşturduğunu söylemek mümkün değildir (Arıkboğa 2003, 85).

İnsan sermayesi, müşterilerin gereksinimlerini karşılayacak çözümler üretebilme becerisi, çalışanların yetenekleri ve düşünce yapılarıdır. İnsan sermayesi, işletmelerin mülkiyetine sahip olabileceği bir unsur değildir. İşletmeler insan sermayesine sahip olamazlar; yalnızca bireylerin sahip olduğu bilgi ve becerilerden faydalanabilmektedirler. Diğer bir ifadeyle onu kiralayabilmektedirler. İşletmelerin kişilerin sahip oldukları bilgi, yetenek ve becerilerden faydalanabilmesi ve bunu işletme varlıklarına dâhil edebilmeleri için insan sermayesinin yapısal sermayeye dönüştürülmesi gerekmektedir. Yani bireye ait bilgi, yapısal değer yaratmak amacıyla kullanıldığında ve paylaşıldığında katma değer yaratan bir unsur olarak entelektüel

sermayenin bir parçası olmakta ve kişilere ait bilginin işletme varlıklarına dönüştürülmüş şekli olan entelektüel varlıklar ya da bilgi varlıkları olarak adlandırılmaktadır (Demirkol 2007, 65).

Entelektüel sermaye ve insan sermayesi, birbirlerine çok yakın konseptler olduklarından dolayı, bazı durumlarda tek bir varlık gibi algılanabilmektedirler. Fakat entelektüel sermaye ve insan sermayesi birbirinden farklı kavramlardır. Bu farklılık, değer oluşturma ve yönetsel anlamda ortaya çıkmaktadır. Entelektüel sermaye birçok değişik ortamda eş zamanlı olarak bulunabilme kapasitesine sahipken, insan sermayesi aynı anda kesinlikle iki değişik ortamda bulunamamaktadır (Ercan; Öztürk; Demirgüneş 2003, 111).

Entelektüel sermaye sadece bilgi ve yeteneklere sahip olmak anlamına gelmemektedir. Aynı zamanda örgütsel ve ilişkisel sermayeyi de içermektedir. İnsan sermayesini oluşturan başlıca unsurlar şu şekilde sıralanabilir (Çıkrıkçı; Daştan 2002, 21):

- Teknik bilgi (know-how),
- Eğitim,
- Mesleki yeterlilik,
- Bilgi üretimine yönelik çalışmalar,
- Yetenek/ beceri oluşturmaya yönelik çalışmalar, değişebilirlik,
- Girişimcilik gücü, yenilikçilik, süreç öncesi ve sonrası kavrama yeteneği.

İnsan sermayesi işletme tarafından sahiplenilmediğinden dolayı, insan sermayesine bağlı olarak ortaya çıkan yenilikler, işletmenin üzerinde hak iddia edebileceği entelektüel varlıklara dönüştürülmelidir. Bu anlamda, entelektüel sermaye yöneticisinin en önemli görevlerinden biri, insan sermayesini entelektüel varlıklara dönüştürmek olmalıdır.

1.4.2. Yapısal Sermaye

Entelektüel sermayeyi oluşturan unsurlardan birisi de yapısal sermayedir. Yapısal sermaye örgüt içerisindeki yerleşik düzenler, sistemler ve kurallar bütünüyle ilgilidir. Daha genel bir ifadeyle, işletmenin sahip olduğu sistem, yapı ve süreçler olarak

tanımlanabilmektedir. Ayrıca yapısal sermaye, örgütün yaratıcılık becerisini mümkün kılan tüm varlıkların toplamıdır. Bu varlıklar arasında işletmenin misyonu, vizyonu, temel değerleri, işletme stratejileri, iş yapma sistemleri ve işletme içi tüm süreçler sayılabilmektedir. Diğer bir ifadeyle yapısal sermaye, piyasanın ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla geliştirilen örgütsel kapasitedir. Fakat yapısal sermaye, işletmenin süreçlerine yerleşmiştir ve düzenlenmesi oldukça güçtür. Bu nedenle oluşturulması ve ortaya çıkarılması da zordur (Kurt 2008, 36).

Yapısal sermaye, işletme çalışanlarının verimliliğini destekleyen her türlü donanım, yazılım, veri tabanları, organizasyonel yapı, patentler, markalar ve diğer benzer şeylerdir; diğer bir deyişle işletme çalışanlarının mesailerini bırakıp evlerine gittiklerinde işyerlerinde bıraktıkları her şeydir. Yapısal sermaye, aynı zamanda, önemli müşterilerle kurulan ilişkiler anlamında ortaya çıkan müşteri sermayesini de beraberinde getirir. İnsan sermayesinin tersine, yapısal sermaye işletme tarafından sahiplenilebilir ve dolayısıyla da işletmenin ticari yapısı içerisinde kullanılabilir (Şamiloğlu 2002, 89).

Organizasyonun sistemleri, iş programları ve prosedürlerinde mevcut olan bilgiler yapısal sermayeyi oluşturmaktadır. Yapısal sermaye patentler gibi piyasa ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla geliştirilmiş örgütsel yetenekleri kapsamaktadır. İşletmenin etkinliğini ve kârlılığını geliştirmek için tamamlanmış ve tamamlanacak her türlü yönetim aracı, yenilik tekniği, bilgi teknolojisi yapısal sermaye sınıfı içerisine girebilmektedir. Yapısal sermaye bünyesinde yer alan entelektüel sermaye unsurları Tablo 1.4.'de gösterilmiştir (Aydemir 2008, 101).

Tablo 1.4. Yapısal Sermaye Unsurları

Yapısal Sermaye	
<u>Mülkiyet Varlıkları</u>	<u>Altyapı Varlıkları</u>
• Patentler	• Yönetim Felsefesi
• Telif Hakları	• Örgüt Kültürü
• Tasarım Hakları	• Yönetim Süreçleri
• Ticari Sırlar	• Bilgi Sistemleri
• Ticari Markalar	• Şebeke Sistemleri
• Hizmet Markaları	• Finansal İlişkiler

Temel olarak yapısal sermayenin iki temel amacından söz edilebilmektedir. Bunlar; çalışanlara aktarılacak bilgilerin sistemli bir biçimde kayıt altına alınması ve ihtiyaç duyulması halinde kişilerin tam zamanında bilgilere ve uzmanlara ulaşmasını sağlamaktır (Görmüş 2009, 65).

Güçlü yapısal sermayeye sahip işletmelerde, destekleyici bir kültür yapısı ortaya çıkmıştır ve bu yapı çalışanlara deneme, başarısızlık, öğrenme ve tekrar deneme için imkân sunmaktadır. Zayıf sistem ve süreçleri olan işletmelerde de, çalışanların tüm potansiyelinden yararlanamama durumu ortaya çıkmaktadır. İşletmelerin piyasa ihtiyaçlarına cevap verebilmeleri için sahip olmaları gereken örgütsel kabiliyetlerin tamamı, yapısal sermayeyi oluşturmaktadır. Organizasyonel sermaye, yenilik sermayesi ve süreç sermayesi olarak üç değişik sermayeden oluşan yapısal sermayenin, işletme içinde oluşmadığı durumlar da söz konusudur (Erkal 2006, 57). Bunlar:

- Ulaşılabilir bilgileri kullanmama, kullanamama, bilginin nerede olduğunu bilmeme,
- Gruplar arası güvensizlik,
- Çatışmalar sebebiyle önemli bilgileri kendine saklama,
- Aynı gemide olduğunun bilinci ve sorumluluğunda olmama,
- Paylaşmayı ve eleştirileri, geliştirme ve değişim için fırsat olarak görememe şeklindedir.

Yapısal sermayenin oluşturulmadığı bir işletmede entelektüel sermaye sadece insan sermayesinden meydana gelmektedir. Yapısal sermaye; etkinlik unsurları, işin yapılma süreci, süreç olarak yenilikçilik ve bilgiyi kodlayabilme gibi yapıları içermektedir. Bu yapı aynı zamanda, çalışan başına düşen maliyetleri en aza indirerek kar maksimizasyonu sağlamaktadır (Koç 2009, 206).

Yapısal sermaye, insan ve müşteri sermayesiyle karşılaştırıldığında örgüt açısından zor ortaya çıkarılan, ancak sahiplik kontrolü daha kolay olan bir entelektüel varlıktır. Yapısal sermayenin işletme için kalıcı sermaye olduğu dikkate alındığında, örgütün esas başarısı, mevcut ve potansiyel her türlü entelektüel kaynak ve birikimi bu kalıcı sermayeye iletebilmesi ve yansıtabilmesi olacaktır (Kanıbir 2004, 82).

İnsan sermayesi ile yapısal sermaye arasındaki ilişki birbirine bağlıdır. İnsan sermayesi yapısal sermayenin ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Yapısal sermaye, insan sermayesinin daha da gelişmesine katkıda bulunur. İnsanlar bilgi, beceri ve yeteneklerini kullanabilmeleri için bir organizasyona gereksinim duymaktadırlar. Organizasyon, bilginin; bir yapıya, düzene dönüştüğü veya bir sistemle bütünleştiği bir ortam oluşturur. Bu ortam işletmenin müşterileri için mal ve hizmet üretmesini ve teslim etmesini mümkün kılan bilgi teknolojileri, iletişim teknolojileri, bilgi sistemleri, modeller ve süreçlerin oluşturduğu bir bütündür (Yelkikalan; Aydın 2007, 4).

İnsan sermayesi ve müşteri sermayesi kalıcı nitelikte olmayabilir. Ancak yapısal sermaye kalıcıdır. Örneğin, çalışanlar veya müşteriler kendilerine daha çok değer veren ve değerleri anlayan diğer işletmelere yönelebilmektedirler. Bu sebeple, entelektüel sermaye yönetiminde karşılaşılan en zorlayıcı konu, insan ve müşteri sermayesinin daha kalıcı olan yapısal sermayeye dönüştürülmesi problemidir. Böylelikle oluşturulan yapısal sermaye, zaman içinde kullanılabilir, yenilenebilir ve geliştirilebilir duruma gelmektedir. Bir işletmenin, insan sermayesini artırmadaki verimliliği ve potansiyeli bilgi çağında etkinliğin ölçüsü olmaktadır (Demirkol 2007, 71).

Yapısal sermaye; müşteriler, çalışanlar ve stratejik ortaklıklardan kaynaklanan entelektüel varlıklar görmezden gelindiğinde geride kalan daha kalıcı varlıklardır. Bu aşamada yapısal sermaye organizasyonun kendi sahip olduğu bilgi ve kurumsal kültürüyle işe girişebilme ve başarabilme kapasitesidir. İşletmelerin insan kapitaline tam olarak sahip olmaları mümkün değildir. İnsan kapitali sahip olunan içsel bir öge gibi düşünülse dahi çalışanların bilgi ve becerileri yalnızca kiralanabilmekte, hiçbir zaman mülkiyetine sahip olunamamaktadır. İlişki sermayesi de dışsal bir ögedir. Fakat örgütsel sermaye diğer iki entelektüel sermaye unsurunun tersine örgüt içinde olan daha uzun ömürlü ancak kazanılması oldukça güç olan içsel bir ögedir (Elitaş; Demirel 2008, 121).

1.4.3. Müşteri Sermayesi

Entelektüel sermayenin üçüncü unsuru müşteri sermayesi, diğer bir deyişle ilişki sermayesidir. İlişki, marka ile müşteriler arasında devamlı bir bağlıdır. Bu ilişki sürekli olarak satın almayı, hatta sadakati de gerekli kılmaktadır. Dolayısıyla bu ilişkinin

kurulmuş olması işletme açısından bir varlık olarak kabul edilebilmektedir. İlişki sermayesi ise, işletmenin çevre ile olan ilişkilerini düzenleyen ve yöneten tüm varlıkların toplamıdır. Diğer bir deyişle, işletmenin müşterileri, hisse sahipleri, rakipleri, devlet, resmi kurumlar ve toplum ile ilgili ilişkileri kapsamaktadır. Bu faydalı ve uzun vadeli ilişkilerin kurulması entelektüel sermayenin hızlı bir biçimde gelişmesine katkı sağlayabilmektedir (Kurt 2008, 40).

İşletmeler çalışanlarına ve örgütlenmelerinin yanı sıra müşterilerine de yatırım yapmak mecburiyetindedirler. Bir işletmenin müşteri sermayesi, güvenilir, kaliteli hammadde, ara mal tedarikçileri ile vefalı ve aynı zamanda doyuma ulaşmış tüketicilerden meydana gelen örgütsel değerdir. Müşteri memnuniyeti, müşterilerin işletmenin mal ya da hizmetlerine olan istekleriyle ölçülebilmektedir. Bu istekler daha sonra işletmeye insan ve yapısal sermaye olarak geri dönmektedir (Yereli; Gerşil 2005, 20).

Müşteri sermayesi, müşteri ilişkilerinin günümüzdeki değeri olarak ifade edilmektedir. Müşteri sermayesi entelektüel sermayenin parasal değere dönüştüğü yerdir. Müşterisi olan her işletmenin müşteri sermayesi vardır. Entelektüel sermaye içinde değeri en açık olan sermaye müşteri sermayesidir (Aslanoğlu; Zor 2006, 155).

Müşteri sermayesinin unsurlarına bakıldığında ise bu unsurları şu şekilde sıralamak mümkündür (Kutlu 2009, 246);

- Markalar,
- Müşteriler,
- Müşteri Sadakati,
- İşletme Adı,
- Dağıtım Kanalları,
- İşle İlgili İşbirliği,
- Lisans Anlaşmaları
- İstenen Nitelikteki Sözleşmeler ve Franchising Anlaşmalarıdır.

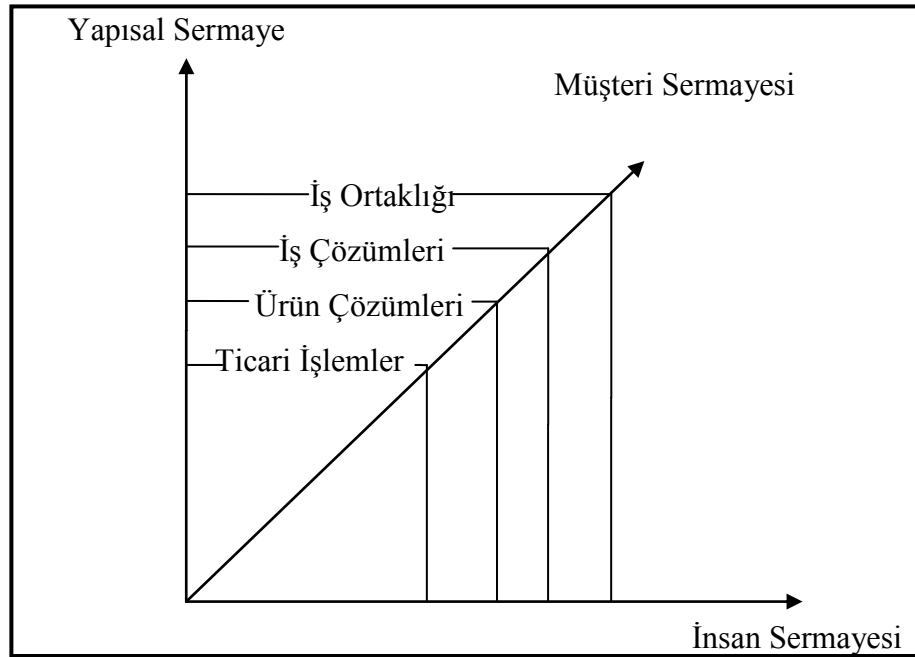
Bu unsurların tamamı, işletmenin müşteri, müşteri grupları veya ilgili gruplarla olan ilişkilerinde değer yaratıcı bir etkiye sahiptir. Örneğin, bağlılığı yüksek müşteri/müşteri gruplarına sahip işletmelerin bundan uzun vadeli değer yaratabileceğinden, bağlılığı

yüksek müşteri/müşteri grupları işletmeler için bir varlık olarak değerlendirilebilmektedir. Tüm bu unsurların oluşturduğu müşteri sermayesi veya diğer adıyla ilişki sermaye entelektüel sermaye varlıkları için önemli kaynaklardan biridir (Kurt 2008, 42).

Müşteri sermayesi yaratabilmek için uygulanabilecek çok sayıda yöntem bulunmaktadır. Bunlar (Arıkboğa 2003, 106);

- İşletmelerin müşterileri ile birlikte çalışmalarının işletmeye sağlayacağı yararların farkında olmaları,
- Müşteri sermayesini geliştirebilmek için müşteriye yetki verilmesi,
- Müşteriye özel mal ya da hizmetin sunulabilmesi,
- Müşterinin işini öğrenmek ve kendi işini onlara öğretmek olarak sayılabilmektedir.

İşletme ve müşteri arasındaki ilişkinin; her iki tarafın insan sermayesinde, yapısal sermayesinde ve müşteri sermayesinde oluşturduğu büyüme Şekil 1.6.'da gösterilmiştir.



Şekil 1.6. Müşteri Sermayesinin Oluşum Aşamaları

Şekildeki ticari işlemler, satıcıların sadece satış, alıcıların da sadece alım yaptığı işlemlerdir. Satılan ürünün nitelikleri standarttır ve alıcı da standart tipte bir ürün alma düşüncesindedir. Ürün çözümleri, müşterinin istediği bir özelliği karşılayabilmek için ideal özelliklerde bir ürün tavsiye edilmesidir. İş çözümleri ise, müşterinin gereksinim duyduğu değeri ortaya çıkarabilmek için kazanç ve özelliklerin değerlendirilerek müşteriye bir hizmet sunulmasıdır. İş ortaklığı ise, iş fırsatlarının yaratılması ve değerlendirilebilmesi için karşılıklı anlayış ve güven içerisinde müşteriyle ortak çalışılmasıdır (Erkal 2006, 59).

Müşteri sermayesi işletmenin dış çevresiyle olan müşteri sadakati, firmanın tanınırlığı, dağıtıcı ve toptancılarla olan ilişkileri gibi bağlantıları kapsar ve işletme için değer oluşturabilecek işletme dışı bütün taraflarla ilgilidir. Müşteri memnuniyeti, devamlılık, finansal güç ve fiyat duyarlılığı müşteri sermayesinin belirtileri olabilmektedir (Şamiloğlu 2002, 92).

Yapısal sermaye ve insan sermayesi işletme içi unsurları esas alırken, entelektüel sermayenin diğer unsuru olan müşteri sermayesi işletmenin dış çevresindeki kişi ve kuruluşları içermektedir. Bu açıdan bakıldığında diğer varlıklar üzerinde kontrol ve yönlendirme mümkün iken müşteri sermayesinde bu imkan görece düşüktür. Müşteri sermayesinin temeli olan ilişkilerin meydana gelmesinde müşteri veya tüketiciler işletmeden daha aktif ve güçlü durumdadır. Çünkü ilişkinin kurulmasında bizzat etkili olan unsur tüketicinin tercihidir. Fakat müşteri sermayesi olarak yalnızca işletmelerin ve hizmet sattıkları alıcılar akla gelmemelidir. Bunun yanında işletmenin hisse senetlerini borsada alan-satanlar ve kurumlar da müşteri sermayesidir. Çünkü bu müşteriler de işletmenin piyasa değerinin oluşmasında etkilidir. Hatta işletmeyle ilgili alış veriş ilişkisi olan herkesi (paydaşlar) müşteri olarak sayılabilmektedir (Emrem 2003).

Entelektüel sermaye yönetiminde insan sermayesi ve müşteri sermayesinin, kalıcı olan yapısal sermayeye dönüştürülmesi önemlidir. Çünkü yapısal sermaye, işletme tarafından sahip olunan ve alınıp satılan tek entelektüel unsurdur. İşletmenin firma değeri, entelektüel sermaye unsurlarının, yani insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesinin dinamik bir oluşum içerisinde birbirleri ile olan yoğun etkileşiminden etkilenmektedir. Bu nedenle işletme değerinin belirlenmesi ve daha iyi

karar verilebilmesi amacıyla entelektüel sermayenin iyi bir biçimde analiz edilmesini gerekli kılmaktadır (Demirkol 2007, 75).

1.4.4. Diğer Entelektüel Sermaye Unsurları

Bilgi ekonomisinin parametrik bir yapıya sahip olması, finansal piyasaların teknolojik yeniliklere bağlı olarak devamlı bir şekilde gelişmesi ve bu paralelde işletmelerin finansal ve organizasyonel yapı içerisinde sürekli bir değişim ve gelişim içerisinde olmaları, entelektüel sermaye unsurlarının çeşitliliğini her geçen gün artırmaktadır. Bu nedenle, belirtilen unsurları durağan bir yapı içerisinde ve belirli biçimler dahilinde ele almaktan kaçınılması gerekmektedir. Belirtilen unsurlar haricinde daha pek çok entelektüel sermaye unsuru mevcut olabilmektedir (Ercan; Öztürk; Demirgüneş 2003, 115).

- Sosyal sermaye, sosyal ilişkilerden oluşan, işletme açısından değerli bir kaynak konumunda olan, entelektüel sermaye unsurudur. Fiziksel, finansal ve beşeri sermaye gibi sosyal sermaye de, sahip olunmadığı hallerde işletmenin amaçlarına ulaşabilmesini imkânsız kılan üretken bir sermaye şeklidir.
- Rekabetçi sermaye, rakiplere yönelik bilgilerin ele geçirilmesi ve bu bilgilerin rekabet üstünlüğü sağlamak amacıyla kullanılması neticesinde ortaya çıkan entelektüel sermaye unsurudur.

Entelektüel sermayenin diğer unsurları ise, tedarik kaynağı sermayesi, topluluk sermayesi, mevzuat sermayesi ve anlaşma sermayesi olarak sıralanabilmektedir. Bu çeşitliliğin sebebi, entelektüel sermayenin tanımlanmasında olduğu gibi, sınıflandırmayı yapan kişilerin bakış açılarının ve eğilimlerinin farklılıklar göstermesidir (Kutlu 2009, 8).

1.5. Entelektüel Sermayenin İşletmeler Üzerine Etkisi

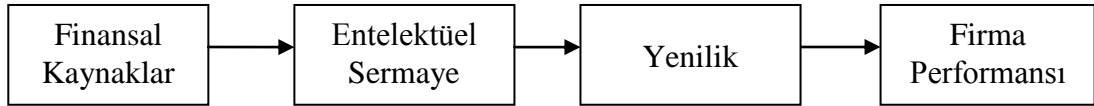
Bilgi teknolojisindeki gelişmeler ve otomasyonun yaygınlaşması tüm dünyayı adeta tek bir pazar haline getirmiştir. Bunun sonucu küresel pazarlarda yoğun rekabet artarak devam etmektedir. Küreselleşme sürecine bağlı olarak özellikle ülkeler arasında

uygulanen liberalleşme politikaları ve uluslararası ticaretin gelişmesi ile pazara giren işletme sayısında büyük artış meydana gelmiştir (Akyüz; Görmüş; Bektaş, 5).

Günümüzde, gelişmiş ülkelerde üretimin en önemli etkenleri görünmemektedir. Bu entelektüel varlıklar işletmenin rekabet gücüne katkıda bulunmaktadır. Entelektüel varlıkların işletmelerin devam ettirilebilir rekabet üstünlüğünü sürdürmelerinde kilit rol oynadığı her geçen gün daha çok kabul görmektedir. Bu etki aynı zamanda makro ekonomik seviyede de önemli olmaktadır (Bismuth; Tojo 2008, 228-245).

Entelektüel sermayeye odaklanmak işletmeyi yönetmek ve geliştirmek için etkin bir araç sağlamakta, firmayı diğer firmalar ile mukayese ederken kullanışlı bir gösterge olarak hizmet vermekte, aynı zamanda inovasyon ve gelişimi teşvik etmektedir. Bu nedenle, entelektüel sermaye kadar önemli olmaktadır (Aydemir 2008, 95).

Entelektüel sermayenin bir yeniliğe aktarımı gerektirmektedir. Yenilik müşteriye ek bir değer katacak ürün ve hizmetlerin oluşturulmasında anahtar rol oynamaktadır. Böylelikle, dayanak noktası olarak işletmenin entelektüel sermayenin rolü aşağıdaki Şekil 1.7’de gösterilmiştir (Narvekar; Jain 2006, 95).



Şekil 1.7. Entelektüel Sermaye ve Firma Performansı

Kaynak: Narvekar, Rajiv S. ; Karuna Jain; “A New Framework to Understand the Technological Innovation Process”, Journal of Intellectual Capital, Vol 7, No 2, 2006, pp. 174-186.

Entelektüel sermaye, işletmelerin piyasa değerlerini, finansal performanslarını olumlu şekilde etkileyebilmektedir. İşletmelerin sahip oldukları insan sermayesi, altyapı ve müşteri sermayeleri ileriki dönemlerde firmaya kârlılık ve gelir büyümesi sağlayabilmektedir (Chen; Cheng; Hwang 2005).

2. BÖLÜM: ENTELEKTÜEL SERMAYENİN ÖLÇÜLMESİ

2.1. Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi

İşletme yönetiminde, entelektüel sermayenin yönetilmesiyle ilgili yaklaşımlar, her geçen gün önemini artırmaktadır. İşletme yöneticilerinin, entelektüel varlıkların farkına varmaları ve entelektüel sermayenin işletmelerde ortaya çıkardığı etkiler, entelektüel sermayeye olan ilginin artmasına sebep olmaktadır. Entelektüel sermayeyi başarılı bir şekilde kullanan ve yöneten işletmeler önemli rekabet üstünlüklerine sahip olmaktadır (Marr; Gray; Neely 2003, 441).

Entelektüel sermayenin ölçülmesi ve görünür duruma getirilmesi, işletmelerin türüne, büyüklüklerine, yapısına, sahiplerine ve coğrafi yerleşimlerine bağlı olmaksızın her geçen gün daha fazla önem kazanmaktadır. Bununla birlikte, ülkemizde yürürlükte olan muhasebe sistemi, entelektüel varlıkların ölçülüp, varlık olarak işletmelerin açıklanan bilançolarında gerçek değeri ile gösterilmesine de imkân vermemektedir. Bu sebeple, kullanılan muhasebe sistemi ile resmi olarak entelektüel varlıkların gerçek değerlerini bilançoda tam manasıyla göstermek mümkün olmamaktadır (Yörük; Erdem 2008, 400).

Günümüz muhasebe sistemlerinde bulunan, bilginin ve entelektüel sermayenin üretim ve zenginlik etkeni olarak artan önemi görmezden gelinmektedir. Dünya genelinde yaygın olarak kullanılan muhasebe kayıtlama modellerinin esasında işletmelerin tüm faaliyetleri, bilanço eşitliği içerisinde ve rakamlarla yalın bir şekilde ifade edilebilecek biçimde ele alınmaktadır. Buna rağmen, bilgi ve entelektüel sermaye benzer yaklaşımlar dahilinde değerlendirilememektedir. Geleneksel üretim faktörlerinin

tersine, bilgi ve entelektüel sermaye kullanıldıkça değerleri artan üretim faktörleridir. Entelektüel sermayenin işletme faaliyetleri üzerindeki etkinliğinin gün geçtikçe artması yatırılan sermayenin kazancı kavramından daha çok, yatırılan entelektüel sermayenin kazancı kavramını ön plana çıkarmaktadır (Rodov; Leliaert 2002, 323-324).

Entelektüel sermayenin ölçülmesi konusu, özellikle maddi olmayan duran varlıklar, diğer bir deyişle entelektüel varlıklar kapsamında oluşan ve genellikle işletmenin piyasa değeri ile defter değeri arasındaki farka odaklanan bir tartışma alanıdır (Türk; Bengü 2010, 66). Bir işletmenin rekabet ortamında üstünlük sağlayabilmesi için, maddi varlıklara yatırım yapmasına ek olarak müşteri-çalışan-bilgi üçgenini genişletip, maddi olmayan entelektüel sermaye unsurlarına da yatırım yapmasını gerektirmektedir. Aynı zamanda yatırımın kazancını hesaplayabilmek için bu unsurların en doğru şekilde ölçümünün yapılması gerekmektedir (Yereli; Gerşil 2005, 21).

Entelektüel sermayeyi tam olarak ölçmek kolay olmamakla birlikte, bu denli önemli bir varlığın doğru olarak ölçülmesi gerekmektedir. Çünkü ölçülemeyen bir büyüklüğün kontrol edilmesi ve yönetilmesi güçtür.

Entelektüel sermayeyi ölçmenin başlıca sebeplerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Brooking 1998, 177);

- Yöneticilerin işletmelerin değer yaratan unsurlarını anlamalarını kolaylaştırmak,
- İşletme performansının değerlendirilmesinde kullanılacak güvenilir bir değerlendirme aracı sağlamak,
- Finansal kaynak oluşturma sürecinde, işletmelerin ödeme güçlerinin belirlenmesinde kullanılacak güvenilir bir ölçüt elde etmektir.

İşletmelerin, maddi varlıklara dayanan geleneksel ölçüm metotları ve eski iş tabanlı bilgiler, işletmenin en büyük ve en değerli varlığı olan entelektüel sermayeyi değerlemede yetersiz kalmaktadır. Geleneksel finansal metotlarla kıyaslandığında entelektüel sermaye ölçümleri, insan sermayesi, müşteri memnuniyeti ve yenilikler gibi finansal olmayan önemli etkenleri içermektedir. Finansal ölçüm yöntemleri ve entelektüel sermaye ölçümleri arasındaki en önemli fark, geleneksel metotlar geçmiş

dikkate alırken entelektüel sermayenin odak noktası gelecek olmasıdır (Chen; Zhu; Xie 2004, 195-196).

Bu anlamda, entelektüel sermayenin ölçümü işletmelere birçok fayda sağlayacaktır. Bu faydalar şöyle sıralanabilmektedir (Kanan; Aulbur 2004, 390);

- Maddi olmayan varlıkların tanısı ve ayrıntılarıyla planlama,
- İşletme içinde bilgi akış modellerini tanıma,
- Kritik bilgi sorunlarını önceliklendirme,
- İşletme içinde öğrenme modellerini hızlandırma,
- En iyi uygulama için güçlü bir olurluk incelemesi ortaya koyarak, işletme içinden en iyi uygulama tanısı ve yayılma,
- Aktif değerinin denetimi ve değer arttırma yolları arama,
- Bilginin nasıl karşılıklı ilişkileri ortaya çıkardığı anlayışı,
- Kurumsal sosyal ağlar anlayışı ve değişim temsilcilerinin tanısı,
- Yenilikte meydana gelen artış,
- Ortak faaliyetleri arttırmak ve bilgi yönetiminin faydalarının artan farkındalığı sonucu olarak kültürü paylaşan bir bilgi,
- Personelin artan kurum algısı ve artan motivasyon,
- Performansa dayalı bir kültür ortaya çıkarmak.

Entelektüel sermayenin ölçülmesi için sınıflandırma yapılması gerekmektedir. Burada amaç, entelektüel performansı değerlendirmek ve ölçmek amacıyla işletmede kullanılabilir yeni bir dil ortaya çıkarmaktır. Entelektüel performansı ölçme aracı, her bir entelektüel sermaye sınıfı için kullanılan değişik göstergeler setidir (Roos; Roos 1997, 20).

Entelektüel sermayenin unsurlarını ölçmeye yönelik birçok yöntem bulunmaktadır. Ancak genel olarak entelektüel sermayeyi ölçmek için kullanılan yöntemleri iki başlık altında incelemek mümkündür. Bunlar; entelektüel sermayenin unsur bazında ve işletme bazında ölçülmesi yöntemleridir.

2.2. Entelektüel Sermaye Ölçme Yöntemleri

İşletmenin gelecek performansının çok önemli bir ölçütü olan entelektüel sermaye, o kadar önemli hale gelmiştir ki, bu durum işletme yöneticilerinin entelektüel sermayeyi daha iyi yönetebilmeleri için çeşitli göstergeler ve ölçüm yöntemleri geliştirmelerine yol açmıştır (Çelikkol 2008, 64).

Entelektüel sermaye büyüklüğünün ölçülmesinde, entelektüel sermaye unsurlarına göre ölçüm ve işletme bazında (bütüne ilişkin) ölçüm olmak üzere iki temel yaklaşım bulunmaktadır. Entelektüel sermayenin unsurlarına göre ölçülmesi yaklaşımında, entelektüel sermayeyi meydana getiren unsurlar olan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesinin ayrı ayrı alt unsurlarıyla birlikte ölçülmesi söz konusu olmaktadır. Ayrıca, işletmelerin sahip olduğu entelektüel sermaye düzeyi, entelektüel sermaye performansının belirlenerek ve belirlenen entelektüel sermaye performansını diğer işletmelerle kıyaslanması amaçlanmaktadır. Kredi kurumlarının, potansiyel yatırımcıların ve işletme ile çalışanların, işletmeyi bir bütün olarak değerlendirmek istemeleri, entelektüel sermayenin işletme seviyesinde bir bütün olarak ölçülmesini gerektirmektedir (Acar; Dalğar 2005, 33-34).

2.2.1. Entelektüel Sermayenin İşletme Bazında Ölçülmesi

Entelektüel sermayenin ölçülmesindeki ilk yaklaşım, entelektüel varlıkların değerinin işletme düzeyinde finansal performansların ölçülmesidir. Günümüz ekonomisinde hisse sahiplerinin işletmeye biçtikleri değer, yöneticilerin entelektüel varlıkları ve diğer varlıkları kullanmadaki faaliyetlerinin anahtar göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bu sebeple, finans literatüründe belirtilen ve entelektüel varlıkların sinerjik tesirini göz önüne alan bu yöntemler, gelişim ve ortaya çıkarılan değer işletme düzeyinde ölçülmesine imkân sağlamaktadır (Luty 1998, 6).

Bu yaklaşımda temel amaç, entelektüel sermayenin işletme bazında finansal açıdan ölçülmesidir. Bu amaçla kullanılan metotlar, entelektüel sermayenin, işletmenin piyasa değeri içerisindeki payını kesin olmayan sonuçlar şeklinde göstermekte fakat entelektüel sermaye unsurlarının değere yönelik etkilerini ortaya çıkarmakta yetersiz kalmaktadır (Ercan; Öztürk; Demirgüneş 2003, 128).

Entelektüel sermayenin işletme bazında ölçülmesinde kullanılan başlıca yöntemler;

- Piyasa Değeri – Defter Değeri Yöntemi,
- Piyasa Değeri / Defter Değeri Yöntemi,
- Tobin'in Q Oranı Yöntemi,
- Hesaplanmış Maddi Olmayan Değer Yöntemi olarak sıralanabilmektedir

2.2.1.1. Piyasa Değeri – Defter Değeri Yöntemi

Genel ve tarihsel bir bakış açısıyla varlıkların değerlendirilmesi konusu dikkate alındığında, bir eşyanın, evin veya bütünüyle bir işletmenin değerinin tespitinde ilk odak noktasını o varlığın piyasa değeri ya da diğer bir deyişle pazar değerinin meydana getirdiği görülmektedir (Lind 2005, 141).

Entelektüel sermayenin göstergesi olarak en fazla bilinen yöntem piyasa değeri – defter değeri oranıdır. Bu yöntem bir işletmenin değerinin (maddi varlıklar ve maddi olmayan varlıklar toplamı) işletme hisselerinin birim piyasa fiyatı ile dolaşımdaki hisse sayısının çarpılması sonucunda elde edilen piyasa değeri ile ifade edilmektedir (Aydemir 2008, 104).

- Piyasa Değeri = Hisse Senedi Fiyatı × Dolaşımda Bulunan Hisse Senedi Sayısı

Defter değeri ise, işletmenin bilançosunda mevcut olan toplam varlıklardan bütün borçların düşülmesiyle elde kalan değeri ifade etmektedir.

- Defter Değeri = Toplam Varlıklar – Toplam Borçlar

Entelektüel sermaye, mutlaka her işletmede farklı seviyelerde bulunmaktadır. İşletmelerin sahip olduğu entelektüel sermayenin belirlenip, çıkarılarak, ölçülmesi gerekliliği inkâr edilemez bir gerçektir.

- Entelektüel Sermaye Değeri = İşletmenin Piyasa Değeri – İşletmenin Defter Değeri.

Ayrıca, piyasa ve defter değeri arasındaki fark bir işletmeyle veya faaliyet gösterilen sektör ortalaması ile kıyaslamada kullanıldığında daha doğru sonuçlar elde etmek mümkündür (Arıkboğa 2003, 119).

Bu yöntemde, bir işletmenin defter değerinin, piyasa değerinden daha yüksek olması sonucu ortaya çıkan olumlu fark, entelektüel sermaye unsurları olarak değerlendirilebilir. Defter değerinin piyasa değerinin altında gerçekleşmesi sonucunda ise işletmede entelektüel sermaye unsurlarına yatırım yapılmıyor izlenimini verebilmektedir. Ülkemizde uygulanan genel muhasebe sistemine göre, bu yöntemin uygulanması durumunda, işletmenin defter değerinin belirlenmesinde amortisman hesaplama yöntemlerinin de dikkate alınması gerekmektedir (Yereli; Gerşil 2005, 23).

Entelektüel sermayeyi piyasa değeri ile defter değeri arasındaki fark olarak tanımlamak beraberinde üç temel sorunu da getirmektedir. Birincisi, hisse senedi piyasası değişken bir yapıdadır ve tamamen işletme yönetiminin kontrol edemediği etkenlere sıklıkla ve kuvvetli bir biçimde tepki vermektedir. İkincisi, hem defter değerinin hem de piyasa değerinin çoğunlukla olduğundan daha düşük gösterildiğini ortaya koyan bulgular söz konusudur. Üçüncüsü ise, maddi olmayan varlıkların değerinden başka herhangi bir bilgi vermemektedir (Demirkol 2007, 87).

Piyasa ve defter değerleri arasındaki farkı daha güvenilir ve daha kullanışlı bir seviyeye çıkarmanın yolu, ham sayının hesaplanması yerine, bu iki değer arasındaki oranın (PD/DD) hesaplanmasıdır. Böylelikle dış etkilere bağlı faktörlerin veya hisse senetleri borsasındaki genel artış veya düşüş beklentilerinin, muhtemelen bir sektördeki işletmelerin tümünü eşit şekilde etkileyecek olması varsayımından hareketle, bu olumsuzluklar süzgeçten geçirilerek önemli ölçüde karşılanılabilmektedir (Çelikkol 2008, 66).

2.2.1.2. Piyasa Değeri / Defter Değeri Yöntemi

Entelektüel sermayenin ölçülmesinde yaygın olarak kullanılan metotlardan birisi de Piyasa Değeri / Defter Değeri Oranı'dır. Piyasa Değeri / Defter Değeri Oranı, işletmenin sirkülasyondaki hisse senetlerinin belli bir tarihte işlem gördüğü piyasa

fiyatının, aynı tarihteki hisse senedi başına düşen özsermaye marjına bölünmesi suretiyle bulunmaktadır (Çıkrıkçı; Daştan 2002, 24).

Entelektüel sermaye değerinin oran olarak hesaplanması, diğer hesaplamalara nazaran daha kullanışlı ve güvenli olmaktadır. Piyasa Değeri / Defter Değeri Oranı'nın hesaplanmasıyla, işletmenin rakipleri ve sektör ortalamalarıyla mukayese edilmesi sağlanmış ve bunun sonucunda daha doğru veriler elde edilebilmiştir (Stewart 1997, 300). Oranın doğru bir biçimde ortaya çıkarılması da, finansal tabloların yenileme giderlerine göre ya da enflasyon etkisine göre tekrar düzenlenmesine bağlı olmaktadır. Hesaplanan oranın yüksek olması, işletmenin entelektüel sermayesinin yüksek olduğunu göstermektedir (Sanchez; Chaminade; Olea 2000, 10).

Bu yöntemin en önemli üstünlüğü, oranın hesaplanabilmesi için gerekli verilerin elde edilip, mukayese edilmesinin diğer yöntemlerle karşılaştırıldığında çok daha kolay olmasıdır. Ancak, oranın hesaplanmasında, yasal düzenlemeler, arz ve piyasa koşulları, yatırımcı beklentileri ve politik etkiler göz ardı edilmiştir. Bunun yanında yalnızca borsada işlem gören işletmelerin hisse senetlerine uygulanabilen bir yöntem olması, yöntemin eksikliklerini oluşturmaktadır (Erkal 2006, 103).

Hisse senetleri borsada işlem görmeyen bir firmanın, piyasa değerini belirlemek oldukça zordur. İşletme piyasa değerinin işletme faaliyetlerinden bağımsız bir şekilde spekülatif dalgalanmalarda olduğu gibi dış faktörlerden etkilenmesi ve bilhassa defter değerinin çoğunlukla amortisman ayırma ve değerlendirme yöntemlerindeki farklılıklar gibi sebeplerle, olduğundan daha düşük gösterilmesi gibi durumlar, yöntemin eksik taraflarını ortaya koymaktadır (Acar; Dalğar 2005, 34-35).

Piyasa Değeri / Defter Değeri Oranı, işletmenin entelektüel sermayesi hakkında bir fikir vermesine rağmen, entelektüel varlıkları ayrıntılı bir biçimde irdeleyemeyen bir yöntemdir. Ayrıca, hesaplanan oran, faaliyetlerle birlikte işletme tarafından ortaya çıkarılan bilgiyi, geliştiren süreçleri, yöneticilerin başarısını ve maddi olmayan varlıklar tarafından yaratılan katma değer rakamlarını yansıtmamaktadır (Türk; Bengü 2010, 77).

2.2.1.3. Tobin'in Q Oranı

Tobin'in q oranı, Nobel ödüllü iktisatçı James Tobin tarafından geliştirilen bir yöntemdir. Yatırım kararlarının tahmin edilmesi amacıyla geliştirilen bir yöntemde işletmenin yatırım kararlarını tahmin etmek için, faiz oranlarından bağımsız olarak, işletme varlıklarının yerine koyma maliyetleri kullanılmaktadır (Önce 1999, 38).

Tobin'in q oranı, birikmiş amortismanların işletme defter değerine geri ilave edilmesi ve varlıkların satın alınmasından beri gerçekleşen fiyatta meydana gelen değişimleri ile ilgili uygun ayarlamaların yapılmasıyla hesaplanabilmektedir (Luty 1998, 9).

Bu yöntem piyasa değeri/defter değeri yöntemi ile benzerlik göstermektedir. Ancak oranın hesaplanmasında defter değeri değil, yerine koyma maliyeti kullanılmıştır. Q oranı, işletmenin borç ve öz kaynaklarının piyasa değerinin, işletmenin mevcut varlıklarının yerine koyma maliyetine oranıdır. Q değeri 1'den büyük ise, işletmenin hem entelektüel varlıklarının değeri, hem de kârlılığı açısından benzer yapıdaki işletmelere göre daha başarılı performans gösterdiği anlamına gelmektedir (Çetin 2005, 365). Oranın 1'den küçük olması entelektüel sermaye adına olumsuzluğa yani işletmenin varlık bazında entelektüel sermayeye sahip olmadığını ve varlıkların kar seviyelerinin yerine koyma değerini karşılayamadığını ortaya koymaktadır (Uzay; Savaş 2003, 168).

Bu model, işletmenin sahip olduğu ancak diğer işletmelerin sahip olmadığı entelektüel varlıklar sebebiyle işletmenin yüksek kazanç ve rekabet avantajı sağlamasına rağmen işletmenin piyasa değerini etkileyen dışsal faktörleri ortadan kaldıramaması yöntemin zayıf tarafını oluşturmaktadır (Aslanoğlu; Zor 2006, 160-161).

Tobin'in q oranı, büyük miktarlarda entelektüel sermayeye sahip olan işletmelerin durumlarını da açıklamaktadır. Bu anlamda, q oranı ekonomistler tarafından tek el getirimleri olarak ifade edilen olgunun, diğer bir ifadeyle bir işletmenin başkalarının elinde olmayan varlıkları sayesinde olağandışı kazançlar sağlamasının göstergesidir (Stewart 1997, 301).

Hem Tobin'in q oranı hem de bir önceki basamakta incelenen piyasa değeri/defter değeri oranı yöntemi, aynı sektörde faaliyette bulunan işletmelerin maddi olmayan

varlıklarının mukayese edilmesi ve işletmenin sahip olduğu entelektüel sermayenin değerinde yıllar itibariyle ortaya çıkan değişiklikleri karşılaştırılması uygun görünmektedir.

2.2.1.4. Hesaplanmış Maddi Olmayan Değer Yöntemi

Hesaplanmış maddi olmayan değer yöntemi Amerika'da Northwestern Üniversitesindeki Kellogg İş İdaresi Okuluna bağlı olarak faaliyet gösteren NCI Research kuruluşu tarafından geliştirilmiştir. Yöntemin geliştirilmesinin amacı, işletmenin entelektüel sermayesinin gerçek değerinin belirlenmesidir. Yöntemin geliştirilmesiyle birlikte, bankalardan kredi isteğinde bulunan, maddi olmayan varlıkları ağırlıkta olan şirketlerin kredi taleplerinde ortaya çıkan sorunların çözümü hedeflenmektedir (Erkal 2006, 105).

Yöntem, işletmenin performansını benzer maddi varlıklara sahip olan rakiplerle mukayese ederek işletmenin sahip olduğu maddi olmayan varlıklarına bir değer belirlemektedir. Bir işletmenin gelecekte gelir oluşturma kapasitesine sahip olup olmadığını belirlemede, bir karşılaştırma aracı olarak da kullanılabilir (Ferrier; Mc Kenzie 1999, 10).

Hesaplanmış maddi olmayan değer çalışmaları birbirini izleyen aşamalardan oluşmuştur ve işletmenin önceki yıllarına ait bazı finansal verileri de kullanmak gerekmektedir. Hesaplanmış maddi olmayan değer hesaplanabilmesi için kullanılacak olan bilgiler şunlardır (Arıkboğa 2003, 121);

- İşletmenin üç yıllık ortalama maddi varlıkları
- Endüstride varlıkların ortalama getirisi
- 'Standart' vergi öncesi kar; üç yıllık maddi varlıklar X endüstride varlıkların ortalama getirisi
- İşletmenin üç yıllık ortalama vergiden önceki karı
- 'Ek Getiri': İşletmenin üç yıllık vergiden önceki kazancı
- Standart Vergi Öncesi Kar (Bilgi Kazancı) olarak düşünülebilmektedir.
- Endüstri ortalama gelir vergi oranı

- Vergi Sonrası Ek Getiri: $\text{Ek Getiri} \times \text{Vergi Oranı}$ Vergi Sonrası Bilgi Kazancı'nı ifade etmektedir.
- İskonto Oranı: İşletmenin sermaye maliyetinin ağırlıklı ortalaması
- Hesaplanmış Maddi Olmayan Değer: Vergi sonrası ek getiri/iskonto oranı. Bu aynı zamanda bilgi kazancının bugünkü değerini temsil etmektedir.

Hesaplamanın yapılış sırası ise şu şekilde olmaktadır (Steward 1997, 303);

1. İşletmenin üç yıl için vergi öncesi ortalama kazançları hesaplanmaktadır.
2. Bilançodan üç yıl için ortalama maddi varlıklar bulunmaktadır.
3. Kazançlar varlıklara bölünerek varlıklardan elde edilen getiri hesaplanmaktadır.
4. Hesaplara temel oluşturan üç yıl için sektörün ortalama getiri oranı belirlenmektedir.
5. Sektörün ortalama getiri oranı ile işletmenin maddi varlıkları çarpılarak ilave kazanç hesaplanmaktadır.
6. Üç yıllık ortalama gelir vergisi oranı ilave kazançla çarpılarak vergi miktarı bulunmaktadır. Vergiden sonraki ilave kazancı hesaplayabilmek için bulunan vergi miktarı ilave kazançtan çıkartılmaktadır. Böylelikle maddi olmayan varlıkların ortaya çıkardığı prim meydana gelmektedir.
7. Primin net bugünkü değeri bulunarak hesaplanmış maddi olmayan değer'e ulaşılmaktadır. Net bugünkü değeri bulmak için prim şirketin sermaye maliyetine bölünmektedir.

Bu hesaplama sonucunda ulaşılan değer bir şirketin faaliyet gösterilen sektördeki diğer işletmelerden daha yüksek performansa sahip olmak için maddi olmayan varlıklardan faydalanabilme gücünü ortaya koymaktadır.

Bu yöntem de finansal tablolardan alınan değerler esas alınarak uygulanmaktadır. Maddi olmayan varlıkların değerinin hesaplanması yöntemi PD/DD ve TQ yöntemlerine göre daha karışık ve zaman alıcı olmasına rağmen, hem sektör içinde hem de sektörler arasında daha realist karşılaştırmalar yapma imkânı sağlamaktadır (Çelik; Perçin 2000, 116-117).

2.2.2. Entelektüel Sermayenin Unsur Bazında Ölçülmesi

Entelektüel sermayenin ölçülmesinde kullanılan diğer bir yaklaşım ise, entelektüel sermayenin unsurları bazında ölçülmesidir. Bu yaklaşımda her bir entelektüel sermaye unsuru için uygun olan değişik bir ölçü birimi kullanılarak ölçüm yapılmaktadır.

Entelektüel sermayeyi unsur bazında ölçen yöntemler şu şekildedir;

- Dengelenmiş Sonuç Kartı Yöntemi
- Skandia Kılavuzu
- Entelektüel Sermaye Endeksi
- Teknoloji Brokeri
- Maddi Olmayan Varlıklar Cetveli
- Ekonomik Katma Değer
- Entelektüel Katma Değer Katsayısı
- Patent Değeri Yöntemi
- Sullivan'ın Entelektüel Sermaye Ölçüm Yöntemi
- Göran Roos'un Bütünsel Katma Değer Yöntemi
- Ante Pulic'in Entelektüel Katma Değer Katsayısı Yöntemi

2.2.2.1. Dengelenmiş Sonuç Kartı Yöntemi

Dengelenmiş sonuç kartı yöntemi, finansal olmayan ölçümlere dayanarak işletmenin performansını ölçmek için geliştirilen bir yaklaşımdır. Yaklaşım R. Kaplan ve D. Norton tarafından, 1992 yılında Harvard Business Review'de yayınlanan bir makale ile ortaya atılmıştır. Uluslararası seviyede iyi bilinen bu yaklaşım aynı senelerde İskandinavya'da ortaya çıkarılan entelektüel sermaye ölçme yaklaşımlarından bağımsız bir biçimde gerçekleştirilmiştir (Demirkol 2007, 91).

Yöntem, finansal amaçlı işletme stratejilerinin ne denli etkili olduğunun ölçülmesinde kullanılan temel bir yönetim aracıdır. ABD'de yapılan bir araştırmada büyük ölçekli işletmelerin çoğunluğunun bu tür yöntemler kullandıkları belirlenmiştir (Leadbeater 1999, 23).

Dengelenmiş sonuç kartı, organizasyonun amaç ve görevlerini, stratejilerini kapsamlı bir performans ölçütleri setine dönüştürerek stratejik performans ölçümü ve yönetimi için bir çerçeve oluşturan, ölçme temeline dayalı bir stratejik performans yönetim sistemidir. Dengelenmiş sonuç kartı yöntemi, birden çok performans bileşenin ölçülmesi ve her bir ölçüm sonucuna belirli bir ağırlık verilerek özet bir biçimde raporlanmasına dayanmaktadır (Coşkun 2006, 109).

Dengelenmiş sonuç kartı sistemi, işletmelerin sahip oldukları geçmiş verilere dayanan fiziksel (finansal) değerlerin yanı sıra geleceğe yönelik olarak müşterilerin ve pay sahiplerinin beklentileri doğrultusunda işletme içi etkinliklerin geliştirilmesi ve eksiksiz bir hale getirilmesi; değişime uyum sağlayabilmek amacıyla insan, sistem, işletme içi yöntemler çerçevesinde öğrenme ve gelişme gibi finansal olmayan boyutları da temel alan; belirli göstergelerle bu boyutları ölçen; hem boyutlar arasında hem geçmişe yönelik ölçülerle geleceğe yönelik ölçüler arasında dengenin ve uyumun sağlanması için stratejik geri bildirim sağlayan; ölçümü stratejiye bağlayan ve stratejiyi uygulamayı mümkün kılmayı hedefleyen; dinamik bir ölçüm yöntemi ve iletişim aracıdır (Çelikkol 2008, 72).

Dengelenmiş sonuç kartı sistemi, işletmelerin geçmişte kaydettikleri performansa ait fiziksel ölçülerin gelecekteki performanslarını gerçekleştirecek faktörlere ait ölçülerle vizyon ve stratejisi göz önünde bulundurularak belirlenmektedir. Dengelenmiş sonuç kartı sisteminde mevcut olan amaç ve ölçülerle, şirketin performansı dört farklı açıdan değerlendirilmektedir. Bunlar; finansman, müşteriler, iç işleyiş yöntemi, öğrenme ve büyümedir (Şamiloğlu 2002, 202).

Tablo 2.1. Dengelenmiş Sonuç Kartı Ölçüleri

Perspektif	Ölçü
Finansman	Gelir Artışı Yatırım Verimlilik Varlık Kullanımı Birim Maliyeti
Müşteri	Müşteri Verimliliği Müşteri Kazanma Müşteriyi Elde Tutma Müşteri Memnuniyeti Pazar Payı
İç İşleyiş	Ürün/Hizmet Geliştirme Pazar Belirleme Müşteri Yönetimi Operasyon Süreci Çevre
Öğrenme ve Büyüme	Beceri Bilgi Paylaşımı BT Altyapısı BT Uygulamaları Örgüt Kültürü

Kaynak: Sohn, Myung Ho; Taewoo You; Seok-Lyong Lee; Heeseok Lee; "Corporate Strategies, Environmental Forces and Performance Measures: A Weighting Decision Support System Using The *k*-nearest Neighbor Technique", Expert Systems With Applications, 25, 2003, pp. 282.

Dengelenmiş sonuç kartı yönteminde işletmenin performansı değerlendirilirken kullanılan ölçüleri açıklamak gerekirse (Gürol 2004; 317-319);

- Finansal Boyut: Firmanın uzun dönemli finansal hedeflerini içermekte ve işletme ortaklarının beklentileri olan fazla kazanç ve büyümeyi gerçekleştirmek için çalışılmaktadır. Finansal odak ölçütleri arasında gelir/çalışan, yeni müşteri gelirleri/toplam gelir, yeni işlerden kaynaklanan kazançlardır.
- Müşteri Boyutu: Bir işletmenin ürün ve hizmetleri vasıtası ile müşterilerin gereksinimlerini nasıl karşıladığına ilişkin bir göstergedir.
- İç İşleyiş Boyutu: İç işleyiş boyutu, mal ve hizmetin dağıtımını gerçekleştiren ve geliştiren teknikleri, sistemleri ve programları kapsamaktadır.

- Öğrenme ve Büyüme: Yenilik sermayesi, telif hakları ve ticari markalar gibi tescil edilmiş fikri mülkiyetle, işletmenin sağlıklı bir şekilde faaliyetlerini sürdürmesini sağlayan entelektüel varlıkları kapsamaktadır.

Yapılan açıklamalar doğrultusunda, dengelenmiş sonuç kartı yönteminin bir kontrol sistemi olmaktan çok bir “performans yönetim sistemi” ya da bir “performansı izleme ve yönetim sistemi” olduğunu göstermektedir (Koçel 2010, 451).

Dengelenmiş sonuç kartı yöntemi, birçok yönetim ilkesini tek bir enstrüman altında toplamaktadır. Bu ilkeler; müşteriye yönelik organizasyonlar, çalışanların yetkilendirilmesi, tam zamanında üretim ve lojistikler, öğrenen örgütler, değişim mühendisliği, risk yönetimi, toplam kalite yönetimi ve değere dayalı etkinlik yönetimidir. Sistem kapsamı itibariyle büyük ölçüde entelektüel sermaye unsurlarını ortaya koymaktadır. Bu sebeple yöntemin ortaya çıkaracağı neticeler, işletmenin sahip olduğu entelektüel sermaye unsurları konusunda önemli ölçüde yol gösterici niteliktedir (Aslanoğlu; Zor 2006, 161).

2.2.2.2. Skandia Kılavuzu

İsveç kökenli bir şirketler grubu olan Skandia bilgisel varlıkların ölçülmesi ile alakalı mantıklı ve tutarlı çalışmalar yapan ilk büyük şirkettir. Skandia, 1985 senesinde kendi içine yönelik olarak yayınlanmak amacıyla entelektüel sermaye raporu geliştirmiştir. Bu rapor 1994 yılında geleneksel finansal raporlarına ilave olarak işletme dışına yönelik olarak da yayınlanmıştır (Bontis 2001, 44).

Skandia'nın entelektüel sermaye ekleri, entelektüel kaynaklardan değer oluşturma ve entelektüel kaynakların yönetilmesi ile alakalı bilgilerin işletme bünyesindeki ve dışındaki bilgi kullanıcılarına iletilmesinde öncü bir rol oynamaktadır (Erkuş 2004, 315).

1991 yılında bu şirket tarafından entelektüel sermaye yöneticisi olarak çalıştırılan Leif Edvinson'un çalışmaları neticesinde gösterge olarak isimlendirilen bütüne hitap eden bir entelektüel sermaye raporlama model geliştirilmiştir. Bu model beş boyut üzerine odaklanmıştır (Mouritsen; Larsen; Bukh 2001, 404).

- Finansal Boyut
- Müşteriler Boyutu
- Süreçler Boyutu
- Yenileme ve Geliştirme Boyutu
- İnsan Sermayesi Boyutu

Skandia kılavuzu, işletme operasyonlarının daha dengeli ve genel bir görünümünü ortaya koymaktadır. Bu modelle organizasyonun geçmişi (finansal boyut), bugünü (müşteriler boyutu, süreçler boyutu ve insan sermayesi boyutu) ve geleceği (yenilenme ve geliştirme boyutu) arasında dengeli bir yaklaşım sağlanmaktadır. Bu modelin bir diğer amacı da çalışanların kendilerini işe ve organizasyona daha fazla vermelerini gerçekleştirmektir. Organizasyonun vizyonunu ve genel amaçlarını daha somut etkenlere indirgeyerek kişilerin kendi işleriyle birebir bağlantı kurmalarına imkân yaratmaktadır (Barutçugil 2002, 92).

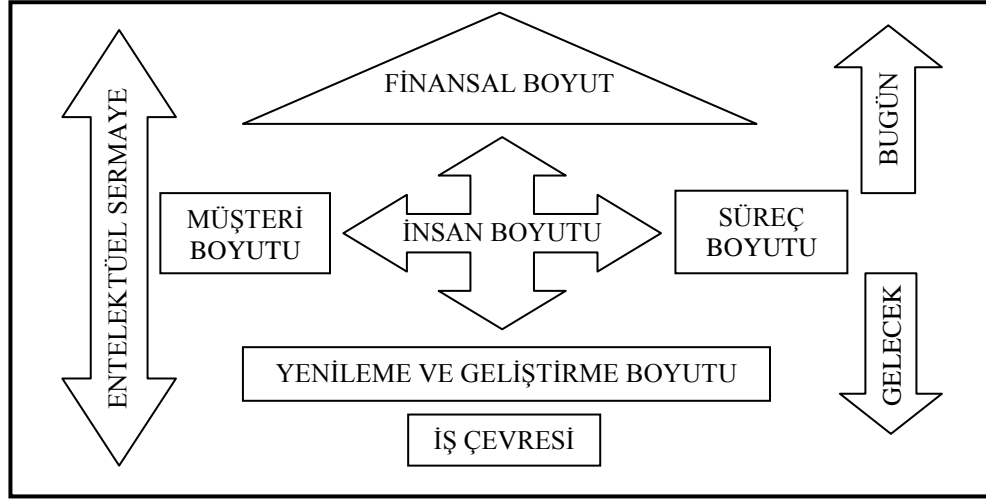
Birçok araştırmacı, Skandia'nın entelektüel sermayenin ölçülmesi amacıyla gösterilen gayret neticesinde, diğer araştırmacıların işletmede değer oluşturan unsurların belirlenmesi kapsamında geleneksel yaklaşımlardan arınıp, maddi olmayan varlıkların ölçülmesini esas alan modern sistemleri dikkate aldıklarına inanmaktadır. Skandia modeli temel olarak, değer oluşturmada müşteri sermayesinin fonksiyonlarının ortaya çıkarılmasında ve müşterilerle kurulan ilişkilerin yapısının ne denli değiştiğinin belirlenmesinde son derece önemli hale gelmektedir (Şamiloğlu 2002, 183-184).

Tablo 2.2. Skandia Kılavuzu Entelektüel Sermaye Ölçütlerinden Örnekler

BOYUT	ÖLÇÜTLER
FİNANSAL	<ul style="list-style-type: none"> • Gelirler / Çalışanlar • Yeni müşterilerden sağlanan kazançlar / toplam gelir • Yeni ticari faaliyetler sonucunda sağlanan kazançlar • ...
MÜŞTERİ	<ul style="list-style-type: none"> • Müşteriler için harcanan gün sayısı • Satış anlaşmalarının tamamlanmış satışlara oranı • Kazanılan müşteri sayısının kaybedilen müşteri sayısına oranı • ...
SÜREÇ	<ul style="list-style-type: none"> • Bilgisayar sayısı / çalışan sayısı • Bilgi teknolojisi kapasitesi • Süreç uzunluğu • ...
YENİLEME ve GELİŞTİRME	<ul style="list-style-type: none"> • Tatmin olan çalışan sayısı • Eğitim harcamaları / yönetim harcamaları • Patentlerin ortalama ömrü • ...
İNSAN	<ul style="list-style-type: none"> • Üst düzeydeki yöneticilerin sayısı • Yıllık personel devir hızı • Liderlik endeksi • ...

Kaynak: Bontis, Nick; "Assessing Knowledge Assets: A Review of The Models Used To Measure Intellectual Capital", International Journal of Management Reviews, Vol 3, Issue 1, 2001, pp. 44-56.

Skandia kılavuzunda bilgi ekonomisinin işlerliğe sahip olmasıyla birlikte ortaya çıkan 91 adet yeni değerlendirme ölçütünün yanı sıra 73 adet de geleneksel ölçüt kullanılmaktadır. Bu ölçütlerden birkaçı Tablo 2.2.'de gösterilmektedir. Fakat günümüzde bu ölçütlerden faydasız olanların kullanımı sonlandırılarak, hem daha hızlı hem de daha sağlıklı neticeler elde edilmesine olanak vermektedir (Ercan; Öztürk; Demirgüneş 2003, 141).



Şekil 2.1. Skandia Kılavuzu

Kaynak: Brennan, Niamh; Brenda Connell; "Intellectual Capital: Current Issues And Policy Implications", Journal of Intellectual Capital, Vol 1, No 3, 2000, pp. 220.

Skandia kılavuzu, Şekil 2.1.'de gösterildiği üzere, işletmeyi beş farklı boyutta incelenmektedir. Bunlar; finansal boyut, müşteri boyutu, süreç boyutu, yenileme ve geliştirme boyutu ile insan boyutudur. Bu boyutlardan her biri, işletme için farklı değer oluşturma alanları yaratmaktadır (www.ine.otoe.gr 2000, 10).

2.2.2.3. Entelektüel Sermaye Endeksi

Entelektüel sermaye endeksi, işletmenin değer yaratma süreçlerinin genel yapısının anlaşılmasını mümkün kılan bir ölçüm yöntemidir. Bu yöntem, Londra merkezli Intellectual Capital Services'de çalışan Göran ve Johan Roos tarafından geliştirilmiştir (Van Den Berg 2002, 20).

Entelektüel sermaye endeksinde, değerlendirmelerin tek bir ölçüt çerçevesinde toplanmaya çalışılması, işletmenin entelektüel sermayesinde ortaya çıkan değişikliklerle, piyasada ortaya çıkan değişiklikler arasındaki ilişkinin hızlı ve basit bir biçimde oluşturulabilmesine olanak sağlamaktadır. Endekste finansal ve finansal olmayan ölçütlerle yönetim katma değeri olarak isimlendirilen kavramların sentezi yapılmaktadır (Rodov; Leliaert 2000, 326).

Yöntem, entelektüel sermayenin ölçümünü dört boyutta incelemektedir (Erkal 2006, 92):

- İnsan sermayesi endeksi: Çalışan başına yaratılan değer, eğitim ve yetiştirme kalitesinin, çalışanların moral ve motivasyonlarının ölçülmesini kapsamaktadır.
- Müşteri sermayesi endeksi: Müşterilerle olan ticari bağlantıların sayısındaki artışın, güven seviyesinin, müşteri bağlılığının, dağıtım kanallarının kalitesinin ölçülmesini kapsamaktadır.
- Yenilik sermayesi endeksi: Ürünlerde verimliliği artırmaya yönelik değişim ve yeni düşünceler geliştirme kabiliyetinin ölçülmesini kapsamaktadır.
- Altyapı sermayesi endeksi: İşletmenin iş yapmasına imkân sağlayan maddi ve maddi olmayan varlıkların ölçülmesini kapsamaktadır.

Entelektüel sermaye endeksinin önemli üstünlüklerinden biri, yatırımlar sonucu meydana gelen nakit akımlarının daha sağlıklı bir biçimde tahmin edilebilmesidir. Endeks, işletme açısından önem arz eden ve birbirlerinden farklı olan etkinlikleri, önem seviyelerine göre etkin bir yöntem altında bütünleştirmektedir. Bu yöntem sayesinde, farklı sermaye türlerine yapılan yatırımların kazançları daha sağlıklı bir biçimde öngörülebilme ve entelektüel sermaye kaynaklarında meydana gelen değişimler incelenebilmektedir. Endeksin diğer avantajları ise, entelektüel sermaye unsurlarından çok, entelektüel sermaye dinamiklerine odaklanması, işletmenin daha önceki dönemlerine ait performans değerlerini göz önünde bulundurması, işletmenin performansına genel bir açıdan bakması ve piyasa ile olan devamlı ilişkisi sebebiyle, kendi kendisini devamlı olarak düzeltebilen ve yenileyebilen bir endeks olmasıdır (Türk; Bengü 2010, 73-74).

Entelektüel sermaye endeksi, son derece kapsamlı ve öznel bir değerlendirme yöntemidir. Ayrıca, göreceli değerleri hassasiyetle test edilmiş, kanıtlanmış ve herkes tarafından kabul edilen finansal olmayan değişkenlerin işletmenin piyasa değeri üzerindeki etkilerini inceleme olanağı sunan bir karşılaştırma ve mukayese yöntemidir. Bu sebeple

birbirinden farklı değer oluşturan unsurlara ve bilgi kaynaklarına rahatlıkla uyurlanabilen dinamik bir yöntemdir. Sonuç olarak; yöneticilere ve işletme sahiplerine işletmenin değer yaratma potansiyellerini görebilme olanağı sağlamaktadır (Şamiloğlu 2010, 191).

2.2.2.4. Teknoloji Brokeri

Annie Brooking'in geliştirdiği yöntem, işletmelerin piyasa değerinin maddi olan ve olmayan varlıklar olmak üzere iki bölümden meydana geldiğini ileri sürmektedir. Entelektüel sermaye ise dört varlık grubunun birleşmesinden oluşmaktadır. Bu varlıklar: piyasa varlıkları (markalar, müşteriler), insan varlıkları (eğitim, bilgi ve beceriler), entelektüel varlıklar (ticari sırlar, patentler, haklar) ve altyapı varlıklarıdır (şirket politikası, bilgi sistemleri, örgütsel kültür) (De Pablos 2003, 67).

Brooking'e göre yöntem üç aşamalı olarak uygulanmaktadır. İlk aşama, işletmenin entelektüel sermaye endeksini belirlemek amacıyla, işletmeyle ilgili yirmi adet sorunun cevaplanması süreci ile başlamaktadır. Bu testte mevcut olan konulara ilişkin bazı örnekler şu şekildedir:

- İşletmedeki tüm çalışanlar, kendi işlerini ve işlerinin işletmenin hedeflerine olan katkılarını bilmektedir,
- İşletmede Ar-Ge faaliyetlerinin kar oranı hesaplanmaktadır,
- İşletmede sahip olunan markaların kıymeti bilinmektedir,
- İşletmede herhangi bir aşamada, personelin değer artırıcı önerilerini dikkate alıp değerlendirecek bir sistem mevcuttur,
- İşletmede yenilik süreci izlenmekte ve tüm personelin bu sürece dahil olmaları desteklenmektedir.

İşletmenin bu yirmi soruyu cevaplamadaki eksikliği, entelektüel sermayenin güçlendirilmesi gerektiğinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Çelikkol 2008, 80).

Yöntemin uygulanmasındaki ikinci aşamada, modeli oluşturan entelektüel varlık gruplarına özgü denetim soruları sorulmaktadır. Bu sorulara alınan cevaplar sonucunda,

ilgili entelektüel varlık grubunun işletmenin toplam entelektüel sermayesine yönelik faydası hesaplanmaktadır. Bu aşamada Pazar varlıklar ile ilgili elli bir soru ve alt yapı varlıkları ile ilgili elli sekiz soru olmak üzere toplam yüz yetmiş sekiz adet soru mevcuttur. Bu sorulara ilişkin bazı örnekler şu şekildedir: (Ercan; Öztürk; Demirgüneş 2003, 148)

- Marka isminin korunmasının yıllık maliyeti ne kadardır?
- İşletmenizin ismi finans çevresi ve yatırımcılar açısından ne ifade etmektedir?
- İşletmenizin optimum birikmiş sipariş miktarı ne kadardır?
- İşletmeniz sahip olduğu telif haklarının değeri ne kadardır?
- İşletme, hizmet içi eğitim olanakları sağlamakta mıdır?
- İşletmenin yönetim felsefesi nedir?
- İşletmenin insan kaynakları departmanının görevleri nelerdir?
- İşletmede e-mail ve internet kullanımı yaygın mıdır?

Modelin son aşamasında ise, entelektüel varlıklara yönelik denetim soruları neticesinde ortaya çıkan işletmeye özgü entelektüel sermaye oluşumunun parasal değeri, üç ayrı yöntemle hesaplanmaktadır. Bu yöntemler şu şekildedir (Rodov; Leliaert 2002, 328):

- Varlıkların yenileme maliyetlerinin esas alındığı maliyet yaklaşımı,
- Değerlemenin piyasa göstergelerine göre yapıldığı piyasa yaklaşımı,
- Entelektüel varlıkların gelir meydana getirme kapasitelerinin, diğer bir deyişle bu varlıklardan elde edilen nakit girişlerinin bugünkü değerlerinin esas alındığı gelir yaklaşımıdır.

Teknoloji brokeri modeli, işletmenin entelektüel sermayesini parasal anlamda hesaplanması nedeniyle önemli bir yöntem durumundadır. Brooking, modelde işletmelerin entelektüel sermayelerini ortaya çıkaran entelektüel varlıklara yönelik detaylı bir inceleme ve denetim süreci uygulamaktadır. Bunun yanı sıra, entelektüel varlıkların kapsamlı bir şekilde sınıflandırılması, yöneticilerin işletmelerine özgü olan entelektüel sermaye unsurlarını tarif edebilmelerini ve entelektüel sermayenin kaldıraç etkisi yaratma potansiyelini anlamalarını basite indirgemektedir (Bontis 2000, 12).

Teknoloji brokeri modelinin en belirgin eksikliği, entelektüel varlıklara yönelik denetim sorularına verilen niteleyici cevaplardan, bu varlıklara ait parasal değerlere doğrudan erişilmesidir. Örneğin, maliyet yaklaşımına göre yapılan değerlemede varlığın yenileme maliyeti, o varlığın değeri olarak ele alınmakta ve varlığın rekabet üstünlüğü oluşturma kapsamında kendisine özgü gerçek değeri görmezden gelinmektedir. Piyasa yaklaşımında ise, entelektüel varlıkların değerlemesinde kullanılacak etkin piyasa temelli fiyatların olmaması problem yaratmaktadır. Gelir yaklaşımında da benzer sorunlar yaşanmaktadır. Bu yaklaşımda, nakit akımları modellerinin esasında yatan belirsizlik olgusu erişilecek neticelerin güvenilirliğine gölge düşürmektedir (Demirkol 2007, 95-96).

2.2.2.5. Maddi Olmayan Varlıklar Cetveli

Maddi olmayan varlıklar cetveli, maddi olmayan varlıkları ölçüm ve raporlama yöntemidir. Bu yöntem, maddi olmayan varlıkların ölçümü için gerekli kriterleri kapsamakla birlikte; ölçütlerin seçimini belirleyecek etken firma stratejileridir. Bilgi şirketleri gibi çok sayıda maddi olmayan varlığa sahip olan şirketler için uygun bir hesaplama yöntemidir (Sveiby 2001).

Sveiby tarafından geliştirilmiş olan bu yöntem, çalışanları tek kazanç yaratıcı unsur olarak kabul etmektedir. Ayrıca, maddi olan ve olmayan tüm varlıkların ve yapı unsurlarının ortaya çıkmasını sağlayan faktörün de çalışanların faaliyetleri olduğunu vurgulamaktadır (Ferrier; McKenzie 1999, 14).

Maddi olmayan varlıklar cetvelinin amacı işletmenin sahip olduğu entelektüel sermaye yapısının detaylı bir profilini ortaya koymaktır. Dolayısıyla göstergelerin ölçülmesinde kullanılan değişkenler işletmenin gerçekliğine, diğer bir deyişle dışsal ve içsel yapısına uygun olmalıdır.

Tablo 2.3. Maddi Olmayan Varlıklar Cetveli

	Maddi Olmayan Varlıklar		
	Dış Yapı	İç Yapı	Yetenekler
Büyüme ve Yenileme Ölçütleri	<ul style="list-style-type: none"> • Organik Büyüme • İmaj Güçlendiren Müşteriler • Yeni Müşterilere Satışlar 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilgi Teknolojilerine Yapılan Yatırımlar • İç Yapıyı Güçlendirici Yatırımlar • Firmanın Organizasyon Yapısını Güçlendiren Müşteri Beklentileri • Yeni Ürün ve Hizmetlerin Oranı • Uygulanan Yeni Süreçler 	<ul style="list-style-type: none"> • Kabiliyet Endeksi • Meslekte Geçirilen Yıl • Eğitim Seviyesi • Personel Devir Hızı • Çalışanların Kabiliyetlerini Artıran Müşteri Beklentileri • Eğitim Maliyetleri • Kabiliyet Farklılaştırması
Etkinlik Ölçütleri	<ul style="list-style-type: none"> • Müşteri Başına Kâr • Müşteri Başına Satışlar • Fiyat Önermelerindeki Kâr/Zarar Endeksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Destek Personelin Sayısı / Toplam Personelin Sayısı 	<ul style="list-style-type: none"> • Uzmanların Sayısı / Toplam Personelin Sayısı • Kaldıraç Etkisi • Çalışan Başına Katma Değer • Uzman Başına Katma Değer • Çalışan Başına Kâr • Uzman Başına Kâr
İstikrar Ölçütleri	<ul style="list-style-type: none"> • Müşteri Memnuniyet Endeksi • Büyük Müşterilerin Oranı • Yaşa Göre Dağılım • Sadık Müşteri Oranı • Sipariş Tekrar Sıklığı 	<ul style="list-style-type: none"> • Değerler / Davranışlar Endeksi • Organizasyonun Yaşı • Destek Personel Devir Hızı • Tecrübesiz Çalışan Oranı • Kıdem 	<ul style="list-style-type: none"> • Uzman Devir Hızı • Göreceli Ücret • Kıdem

Kaynak: Sveiby, Karl-Erik; "The Intangible Assets Monitor", <http://www.sveiby.com>, 2001 ve Erkal, E. Zekeriya; Entelektüel Sermaye Ölçülmesi ve Raporlanması, Derin Yayınları, İstanbul 2006.

Maddi olmayan varlıklar cetvelinin ilk aşaması olan dış yapı; müşteriler, ortaklar ve tedarikçilerle olan ilişkileri, markaları ve ticari unsurları kapsamaktadır. Modelin ikinci aşamasında, çalışanlar tarafından meydana getirilmiş ve işletmenin sahip olduğu patentleri, bilgisayar sistemlerini, modelleri ve kavramları kapsamaktadır. Modelin son aşaması yetenekler ise; farklı durumlarla karşılaşan çalışanların davranış kapasitesini ortaya koymaktadır. Beceriler, eğitim, deneyim, değerler ve sosyal özellikler bu kapasiteyi oluşturmaktadır (Sveiby 1998).

Bu modelin amacı, bir yönetim bilgi sistemi tasarlamak ve kontrol süreci meydana getirmek için geliştirilmiş olup, dengeli sonuç kartı yöntemi ile benzerlikler göstermektedir (Rodov; Leliaert 2002, 325). İşletmenin içsel ve dışsal boyutlarını incelemesi ve performans değerlendirme değişkenlerinin işletmenin genel stratejisi kapsamında belirlenmesi, modelin dengeli sonuç kartı yöntemi ve Skandia kılavuzu ile benzerlik gösteren yönleridir. Fakat içerik anlamında son derece spesifik bilgilere ihtiyaç duyulması, modelin sektörel ve işletmeler arası mukayeseler yapmasını engellemektedir (Ercan; Öztürk; Demirgüneş 2003, 153).

2.2.2.6. Ekonomik Katma Değer

Bu yöntem, 1980'li yılların sonlarına doğru Stern Stewart tarafından, işletmelerin temel amacı olan hissedar kârının maksimize edilmesini gerçekleştirmeye yönelik olarak geliştirilen bir sistemdir. EVA (Economic Value Added), sermaye bütçelemesi, finansal planlama, hedef belirleme, performans ölçümü ve hissedar iletişimi gibi parametreleri ilişkilendirebilmek amacıyla kullanılan, detaylı bir finansal yönetim olarak ifade edilmektedir (Bontis; Dragonetti; Jacobsen; Roos 1999, 394).

Değer tabanlı performans ölçüm yöntemleri arasında, değeri doğru bir biçimde ölçme, işletmede değer oluşturma anlayışını oturtarak değişik bir kültür yaratma ve kullanım rahatlığı açısından en yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir (Hacırüstemoğlu; Şakrak; Demir 2002, 2).

Ekonomik katma değer, artık kâr olarak adlandırılan ve faaliyet kârından sermaye giderlerinin çıkarılmasıyla sağlanan muhasebe performans ölçüsüdür. Dolayısıyla ekonomik katma değer, gelir ve sermaye hesaplamalarında çeşitli düzeltmelerin yapılmasıyla oluşturulmuş artık kâr hesaplamasının değişik bir şeklidir (Van Den Berg 2002, 9).

EVA, bir işletmenin yarattığı veya yitirdiği değerın dönemsel ya da bir yıllık tutarını ifade etmektedir (Türker 2005, 126). Hem döneme ilişkin bir performans ölçümü, hem de geleceğe yönelik değerlendirmeye imkân veren bir yaklaşım olarak geliştirilen sistem, bir işletmenin sağladığı başarının, yalnızca işletme giderlerini değil, ayrıca

yatırılan sermaye için ortaya çıkan masrafların karşılamasının veya aşmasının ne derece mümkün olduğunu göstermektedir (Argun 2004, 118).

EVA etkin bir şekilde uygulandığında, işletmenin hangi birimlerinin değer yarattığını, hangi birimlerinin yaratmadığını belirleyen iyi bir performans ölçüm yöntemi olmasının yanı sıra, işletmelerde değere dayalı yönetim konseptinin en önemli araçlarından birisi olarak kabul edilmektedir (Çelik 2002, 3). Başarılı bir işletmenin en azından kullandığı sermayenin maliyeti kadar kazanç elde etmesi gerektiği ilkesine dayanan EVA'nın hesaplanmasında kullanılan temel denklem şu şekildedir (Rakshit 2006, 41-42):

$$\text{EVA} = (\text{Yatırılan Sermayenin Getirisi (ROIC)} - \text{Ağırlıklı Ortalama Sermaye Maliyeti (kWACC)}) \times \text{Yatırılan Sermaye (Invested Capital)}$$

Yatırılan Sermayenin Getirisi olan "ROIC" kavramı işletme yöneticilerinin faaliyetlerini arttırmak amacıyla geliştirilmiş bir kavramdır. İşletmenin veya işletmenin herhangi bir departmanının başarısını faaliyet kârı ile yatırılan sermayeyi mukayese ederek değerlendirmektedir. İşletmeler ROIC değerini kâr paylarını arttırarak veya satış gelirlerini, diğer bir deyişle varlık devir hızlarını arttırarak sağlayabilmektedirler (Bayrakdaroğlu; Ünlü 2009, 292).

EVA, görünmeyen kaynakların yönetimiyle doğrudan alakalı olmasa da, etkili bir entelektüel varlık yönetiminin EVA'yı arttıracakları görülmektedir. Bu sebeple, bazı araştırmacılar entelektüel sermaye stoğu için finansal göstergeleri değerlemeyi esas alan EVA ölçümünün kullanılabilirliği düşüncesini savunmaktadır (Chen; Zhu; Xie 2004, 199).

EVA, işletmenin tümü, her bölümü ve her bir mamulü için hesaplanabilmektedir. Bu özelliğiyle EVA, gerek işletme gerekse bölüm ve mamul esas alınarak kaynak kullanımının etkinliğini değerlendirme imkânı sağlamaktadır. Yöneticilerin ekonomik kârı arttırabilmek için şu hususları dikkate almaları gerekmektedir (Parlakkaya 2003, 76):

- Yatırılan fonları sabit tutarken gelirle ilgili faaliyetleri arttırmak,

- Gelirle ilgili faaliyetleri sabit tutarken varlıkları azaltmak,
- Kaynakları, işletmenin sermaye maliyetinden daha yüksek kâr sağlayan varlıklara yatırmak.

EVA ve entelektüel sermaye, esas olarak aynı bakış açısına sahiptirler. EVA, daha yüksek verimlilik, daha yüksek rekabet gücü sağlayan ve hisse senedi piyasasının işlevselliğini artıran bir yaklaşımdır. Benzer şekilde entelektüel sermaye de yeni zenginlik kaynağının daha çok maddi olmayan varlıklardan kaynaklandığını vurgulayan ve değer yaratmak amacıyla kullanılabilir bilgiyi ön plana çıkaran bir yaklaşımdır. Bu kapsamda bakıldığında hem EVA hem de entelektüel sermaye değer yaratmayı ön planda tutmaktadır (Ercan; Öztürk; Demirgüneş 2003, 82).

Ekonomik katma değer yöntemi ile ilgili tahminlerin sübjektif olması, çoğunlukla işletme içinde yoğunlaşması, maddi olmayan varlıkların değerlerini ve ileriki dönemlerde kazandırma potansiyellerini dikkate almaması gibi bazı eksiklikleri de bulunmaktadır.

2.2.2.7. Entelektüel Katma Değer Katsayısı

Ante Pulic'in geliştirmiş olduğu Entelektüel Katma Değer Yöntemi (VAIC), işletmenin sahip olduğu maddi olan ve olmayan varlıkların değer yaratma etkinliğinin ölçülmesini ve yönetim kademelerinin, pay sahiplerinin ve diğer çıkar gruplarının, işletmenin toplam kaynaklarının ve bu toplamı oluşturan her bir temel unsurun yarattığı katma değer ve bunun etkinliğinin ölçülmesini sağlayan analitik bir yöntemdir (Yörük; Erdem 2006, 65-66).

VAIC, üç göstergenin toplamından meydana gelmektedir. Bu göstergeler (Firer; Williams 2003, 352);

- Kullanılan Sermaye Etkinliği (CEE) – kullanılan sermayenin katma değer oluşturma etkinliğinin göstergesi.
- İnsan Sermayesi Etkinliği (HCE) – insan sermayesinin katma değer oluşturma etkinliğinin göstergesi.

- Yapısal Sermaye Etkinliği (SCE) – yapısal sermayenin katma değer yaratma etkinliğinin göstergesi.

VAIC, bu üç bağımsız değişkenin toplamından meydana gelmektedir.

$$VAIC_i = CEE + HCE + SCE$$

$VAIC_i$ = İ işletmenin entelektüel katma değer katsayısı

CEE_i = İ işletmenin kullanılan sermaye etkinliği katsayısı

HCE_i = İ işletmenin insan sermayesi etkinliği katsayısı

SCE_i = İ işletmenin yapısal sermaye etkinliği katsayısı

Entelektüel katma değer katsayısı yönteminin uygulanması ve yapılacak olan hesaplamalar beş evreden meydana gelmektedir (Erkal 2006, 87-88);

1. İşletmenin yarattığı katma değer tutarının belirlenmesi: Katma değer, mal ve hizmetlerin satılması sonucu sağlanan gelirle, işgücü giderleri haricindeki tüm harcamaların farkından oluşmaktadır.

$$\text{Katma Değer} = \text{Gelir} - \text{Harcamalar}$$

2. Katma değer etkinliğinin hesaplanması: Etkinliğin göstergesi; eldeki fiziksel, finansal ve entelektüel sermaye ile mümkün olan en fazla katma değer yaratılmasıdır. Oluşan katma değer (KD), maddi sermaye (MS) unsurlarına oranlanır.

$$\text{Katma Değer} / \text{Maddi Sermaye} = CEE$$

3. "İnsan sermaye etkinliği hesaplanması: Katma değer, insan sermayesi tutarına bölünmesiyle bulunur.

$$\text{Katma Değer} / \text{İnsan Sermayesi} = HCE$$

4. Yapısal sermayenin etkinliği hesaplanması: Yapısal sermaye, katma değer ile insan sermayesinin farkıdır.

$$\text{Katma Değer} - \text{İnsan Sermayesi} = \text{Yapısal Sermaye}$$

5. Yapısal sermayenin, katma değere bölünmesiyle de; katma değer in meydana getirilmesinde yapısal sermayenin payını gösteren yapısal sermaye etkinliği bulunur.

$$\text{Yapısal Sermaye} / \text{Katma Değer} = \text{SCE}$$

VAIC yöntemi, katma değer kavramını kapsamından, işletmenin sahip olduğu maddi olan ve olmayan kaynaklarının katma değer yaratmadaki etkinliğinin incelenmesine imkan sağlamasının yanı sıra pek çok avantajı da bulunmaktadır. Bu avantajlardan ilki; VAIC yönteminin standartlaşmış, tutarlı ve sabit bir kriter sağlıyor olmasıdır. Yöntemin sağladığı diğer bir avantaj ise, kullanılan tüm verilerin kontrol edilmiş bilgilere dayanıyor olmasıdır. Entelektüel katma değer katsayısı ile hesaplanabilirliği kolay ölçütler piyasada sıkça kullanılan ölçütler durumuna gelmiştir (Ercan; Öztürk; Demirgüneş 2003, 164-165).

Yöntem, entelektüel potansiyelin performansını nesnel verilerden faydalanarak ölçmektedir. Entelektüel potansiyelin artması ise, uzun dönemdeki işletme başarısının en basit ve ucuz şeklidir (Pulic 1998, 19).

Sonuç olarak VAIC yöntemi, bilgi ekonomisinin beklentilerine karşılık verebilen, yöneticilerin, pay sahiplerinin, işletmelerin toplam kaynaklarının ve bunların temel bileşenleri tarafından yaratılan katma değer in etkinliğinin ölçülmesine olanak sağlayan analitik bir performans değerlendirme yöntemi konumundadır (Türk; Bengü 2010, 83).

2.2.2.8. Patent Değeri Yöntemi

Nick Bontis tarafından 1996'da geliştirilen yöntem, ilk olarak Dow Kimya Şirketi'nde kullanılmıştır. İşletmelerce geliştirilen patentlerin değerlerinin hesaplanması esasına dayanır. Patent satışları, patent sayısı gibi ar-ge faaliyetlerini esas alan entelektüel varlıkların değerini belirlemeye yarayan bir yöntemdir.

Şirketin entelektüel varlık yöneticisi Gordon Petrash, entelektüel varlıkları yönetmek amacıyla altı basamaktan oluşan bir süreç uygulamıştır (Bontis 2001, 56):

- Bilginin işletme içindeki rolünü belirlemek
- Rekabet stratejilerini ve bilgi varlıklarını değerlendirmek
- İşletmenin sahip olduğu bilgi varlıkları portföyünü sınıflandırmak
- Varlıkların elde tutulması, satılması, geliştirilmesi ve vazgeçilmesi değerini hesaplamak
- Eksik olan tarafları araştırmak
- Yeni bilgi portföyü meydana getirmek ve süreci yinelemek.

Yalnızca, fikri mülkiyet olarak tanımlanan, yasal koruma altında olan entelektüel varlıkları ölçen bir yöntem olması, kullanım alanını sınırlamaktadır.

2.2.2.9. Sullivan'ın Entelektüel Sermaye Ölçüm Yöntemi

Entelektüel sermaye değerlendirme yaklaşımı, geleneksel muhasebe yaklaşımından son derece farklıdır. Muhasebe değerlendirme yaklaşımında maddi varlıklar önceliklidir ve işlem fiyatları bulunmaktadır. Entelektüel sermaye değerlendirme yaklaşımında ise, değerlerin kaynağı işletmenin sahip olduğu maddi olmayan varlıklardan kaynaklanan nakit girişlerinin bugünkü değeri ve yapısal sermayenin toplamı şeklinde olmaktadır (Ercan; Öztürk; Demirgüneş 2003, 157).

Sullivan'ın modelinde yapısal sermaye, piyasada herkes tarafından kolay bir şekilde sağlanan ve farklılaştırılma imkânı bulunmayan maddi varlıklardan oluşan sıradan yapısal sermaye ve piyasada rahatlıkla bulunamayan, sektöre özgü işletmelerce kullanılan ve farklılaştırılabilen maddi varlıklardan meydana gelen tamamlayıcı işletme

varlıklarından oluşmaktadır. Bilgi işletmelerinde, sıradan yapısal sermayenin değer yaratmaya katkısı bulunmamaktadır (Sullivan; 2000, 116-118).

2.3. Entelektüel Sermayenin Raporlanması

Yatırımların çoğunun maddi olmayan unsurlara yapıldığı sektörlerde, entelektüel sermayeyi açıklayabilmek amacıyla finansal olmayan verileri de göz önünde bulunduran bir raporlama sisteminin geliştirilmesi gerekmektedir (Önce 1999, 75).

Entelektüel sermaye raporu, işletmenin entelektüel varlıklarını görünür duruma getirmekte ve onları ölçmekte kullanılmaktadır. Söz konusu rapor, işletmenin gelişimi için pay sahiplerine yıllık raporların diğer bölümlerini destekleyici bilgiler vermek için hazırlanmaktadır (Akbat 2007, 84-85). Ayrıca bu raporlar bir işletmenin bilgi yönetimi faaliyetleriyle, etkinliklerin devam etmesini sağlayan geniş bilgi kaynaklarının kombinasyonunu göstermektedir (Şamiloğlu 2002, 222).

Entelektüel sermaye raporları kredi risk analizcileriyle alakalıdır. İşletmenin rekabet gücünün değerlendirilmesini kolaylaştırdığından kredi kararlarında pozitif bir etkiye sahiptir. Ayrıca işletme yönetimine iyi bir imaj sağlamaktadır. Entelektüel sermaye raporunun iyi bir şekilde yapılmasının diğer bir avantajı ise, okuyucusuna, işletmenin sahip olduğu önemli maddi olmayan varlıkların gelişimindeki stratejik başarının ölçülmesini sağlamasıdır (Guimon 2005, 39).

Entelektüel sermayenin raporlanmasıyla elde edilen çeşitli faydalar bulunmaktadır. Bu faydalar şu şekilde sıralanabilir (Ferrier; Mc Kenzie 1999, 32 ve Seetharaman; Sooria; Soravanon 2002, 133);

- Rapor, finansal tablolarla birlikte işletmenin esas değerini ortaya çıkarır,
- İşletmenin planlama ve karar alma sürecinde gerekli olan bilgileri sağlar,
- Entelektüel sermayenin ve onun getirilerinin etkili kullanımı ile ilgili bilgileri sağlar,
- İşletmenin eksik taraflarını ve ortaya çıkabilecek sorunları belirler,
- Finansal neticelerle entelektüel sermaye arasında köprü konumundadır,
- İşletme bünyesinde şeffaflığı oluşturur,

- Düşük sermaye giderleri neticesinde, daha yüksek hisse senedi fiyatlarına erişilmesini sağlar,
- Çalışanların değerinin belirlenmesiyle, kalifiye çalışanlar ve yeni yapılacak ticari anlaşmalar için işletmeyi cazip duruma getirir,
- İşletmenin uzun vadede hedeflerini destekler ve bir pazarlama aracı olarak kullanılabilir.

İşletmelerin bu faydaları sağlayabilmeleri için bazı konulara dikkat etmesi gerekir. Bu konulara gereken önemi veren işletmeler, raporlama faaliyetlerinin kapsamını ve başarısını en doğru şekilde belirleyebilmektedir. Dikkat edilmesi gereken konular ise şunlardır (Petty; Guthrie 2000, 169);

- Entelektüel sermayenin raporlanması için, işletmeyi buna iten unsurlar nelerdir? Gelecekteki performansın belirlenmesi mi? Çalışanlar ve müşterilerle olan ilişkiler mi?
- Entelektüel sermayenin raporlanmasıyla oluşabilecek etkiler nelerdir? Verimliliği artırıcı etki yapar mı? İşletmeye saygınlık kazandırır mı? Daha iyi bir işletme kimliği oluşturur mu?
- Entelektüel sermaye hakkında toplanan bilgilerin, maliyet-fayda analizine göre kullanılma imkânı var mı?
- İşletmenin sahip olduğu raporlama yaklaşımlarının geliştirilmesiyle sağlanan faydalar nelerdir?
- İşletme bünyesinde ve piyasada, entelektüel sermaye raporlamasına olan talep nasıldır?
- İşletmenin entelektüel sermaye bilgileri, sağlıklı, şeffaf, güvenilir ve doğrulanabilir mi?
- Entelektüel sermaye raporlama sisteminin geliştirilmesindeki zorluklar nelerdir?
- Entelektüel sermaye ile ilgili bilgiler nerede sunulmalıdır?
- İşletmeler, neyin raporlanacağını nasıl saptamalıdır?

Entelektüel sermayenin raporlanmasına ilişkin uluslararası muhasebe standartları bulunmamasıyla birlikte, 1998 yılında Sveiby tarafından altı adet standart oluşturulması

önerilmiştir. Bu standartlardan ilki işletmelerin dengeli sonuç kartı yöntemi ile faaliyetlerini takip edip, raporlamalarıdır. İkinci standart ise, maddi olmayan varlıkların, işletme içindikiler, dışındakiler ve farklı konumdakiler şeklinde sınıflandırılmasıdır. Bir diğer standart ise, finansal varlıklarla ilgili kriterlerin, çalışanlar, müşteriler, teknoloji ve süreçler olarak dörtlü bir grupta yer almalarıdır. Dördüncü standart ise, finansal ve finansal olmayan ölçütlerin birlikte kullanılmalarıdır. Diğer bir standart da, ölçütlerin, entelektüel sermaye raporlarında ek bir kısım olarak sunulmasıdır. Son standart ise geleneksel muhasebe sistemi ve yıllık raporların, değişiklik yapılmadan raporlamada göz önünde tutulmasıdır (Brennan; Connell 2000, 237).

Entelektüel sermayenin raporlanması, entelektüel sermaye unsurlarının kontrol edilmesini kolaylaştırmaktadır. Bu ve bunun gibi faydalar kapsamında bakıldığında, entelektüel sermayenin ölçülmesiyle birlikte raporlanması da işletmelerin maddi olmayan varlıkları belirlemesi, varlıkların değerlerini ölçüp raporlaştırması işletmeler açısından son derece önemli bir faktördür.

3. BÖLÜM: ENTELEKTÜEL SERMAYENİN BANKACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümünde, İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren çeşitli bankalara yönelik uygulanan anket çalışması ile ilgili analizler ve yorumlar yer almaktadır. Çalışmamızda İç Anadolu Bölgesi, yer, zaman ve maliyet kısıtları göz önüne alınarak Türkiye’de yer alan diğer bölgeler arasından tercih edilmiştir.

3.1. İç Anadolu Bölgesi Bankacılık Sektörü

Bankalar sermaye, para, kredi, yatırım, hizmet sunma gibi çeşitli alanlarda her türlü işlemi yapan, toplumun kullanılabilir kaynaklarına hakim olan kuruluşlardır. Para ticareti yapmak, faizle para alıp vermek, ödemelerde aracılık etmek, ücret karşılığında parasal işlemleri yürütmek, kasalarında para ve değerli evrak ve eşyaları saklamak, doğrudan yatırımlara girişmek, tüccar ve sanayiciye kredi açmak, dış ticaret işlemlerine aracı ve yardımcı olmak, hisse senedi tahvil alan, ev edinen, sigorta yaptıran müşterilerine faydalı önerilerde bulunmak, gerekli işlemler için döviz sağlamak, yatırımcılara kredi açmak bankaların başlıca işlevleri arasında yer almaktadır (www.ekonomist.com, e.t. 08.06.2011).

İç Anadolu bölgesi bankacılık sektörüne ait mevduat, kredi, şube ve çalışan sayılarına ilişkin veriler aşağıdaki tablolarda gösterilmektedir.

Tablo 3.1. İç Anadolu Bölgesi Bankacılık Sektöründe Kayıtlı Mevduatın Çeşitli Kalemler Arasında Dağılımı

İller	Tasarruf Mevduatı	Resmi Kuruluşlar Mevduatı	Ticari Kuruluşlar Mevduatı	Bankalar Mevduatı	Döviz Tevdiat Hesabı	Diğer Kuruluşlar Mevduatı	Kıymetli Madenler Depo Hesapları	Toplam (Milyon TL)
Ankara	26.368	12.983	19.551	5.125	23.291	9.394	317	97.029
Karaman	370	70	52	0	266	15	3	777
Konya	2.614	324	1.021	0	1.798	139	32	5.928
Aksaray	463	52	68	0	721	11	3	1.318
Kayseri	2.241	228	760	0	2.057	73	12	5.373
Kırıkkale	361	55	48	0	97	12	4	577
Kırşehir	386	39	63	0	408	8	3	906
Nevşehir	435	60	128	0	537	11	4	1.175
Niğde	446	52	74	0	160	15	4	751
Sivas	973	144	159	0	591	31	6	1.904
Yozgat	456	55	85	0	454	10	4	1.063
İç Anadolu Bölgesi	35.115	14.060	22.010	5.125	30.381	9719	393	116.803
Türkiye Geneli	241.874	26.092	114.218	28.495	171.105	30.786	1.917	614.486

Kaynak: (www.tbb.org, e.t.08.06.2011)

Türkiye bankacılık sisteminde toplanan toplam mevduat tutarı 2010 yılı sonu itibariyle 614.486 Milyon TL olarak gerçekleşmiştir. İç Anadolu bölgesi bankacılık sektöründe kayıtlı toplam mevduat bu tutarın %19'u (116.803 Milyon TL) olarak tespit edilmiştir. Tablo 3.1.'de görüldüğü üzere bu tutarın %30'luk kısmını tasarruf mevduatı kalemi oluşturmaktadır. Toplam mevduat içerisindeki ikinci büyük kalem ise %26'luk oranla döviz tevdiat hesabına aittir. Dönem itibariyle kıymetli madenler depo hesapları kalemi toplam mevduat içerisindeki en az paya sahip olan kalemdir.

Tablo 3.2. İç Anadolu Bölgesi Bankacılık Sektöründe Kullanılan Kredilerin Çeşitli Sektörler Arasında Dağılımı

İller	İhtisas Kredileri						İhtisas Dışı Krediler	Toplam (Milyon TL)
	Tarım	Gayrimenkul	Mesleki	Denizcilik	Turizm	Diğer		
Ankara	648	0	610	0	0	357	48.330	49.945
Karaman	99	0	9	0	0	6	463	576
Konya	796	0	74	0	0	84	5.246	6.200
Aksaray	196	0	37	0	0	30	624	886
Kayseri	342	0	71	0	0	48	4.822	5.283
Kırıkkale	92	0	12	0	0	12	653	769
Kırşehir	128	0	19	0	6	14	495	662
Nevşehir	109	0	25	0	0	11	750	895
Niğde	127	0	26	0	0	13	683	849
Sivas	254	0	61	0	0	21	1.263	1.598
Yozgat	199	0	38	0	0	53	836	1.126
İç Anadolu Bölgesi	2.989	0	981	0	6	647	64.165	68.788
Türkiye Geneli	17.727	0	4.914	1	166	10.670	473.517	506.994

Kaynak: (www.tbb.org, e.t.08.06.2011)

Bankalar mevduat olarak piyasadan topladıkları fonları kaynak şeklinde alarak, genellikle kredi şeklinde aktifleştirmektedirler. Türkiye bankacılık sisteminde kullanılan toplam kredi tutarı 506.994 Milyon TL'dir. Tablo 3.2.'de görüldüğü üzere İç Anadolu Bölgesinde 2010 yılı sonu itibariyle bankacılık sektöründe kullanılan kredi miktarı ise toplam miktarın %13.5'i (68.788 Milyon TL) olarak gerçekleşmiştir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe toplanan mevduatın %93'lük (64.164 Milyon TL) kısmı tüketici kredileri, kredi kartları, menkul değerlerden oluşan diğer krediler, ihracat-ithalat kredileri, yatırım kredileri gibi ihtisas dışı kredilerden oluşurken, kalan %7'lik kısım ise tarım, mesleki, turizm ve diğer reel sektörlerde kredi olarak kullanılmıştır (www.tbb.org, e.t. 08.06.2011).

Tablo 3.3. İç Anadolu Bölgesi Bankacılık Sektöründe İl Bazında Çalışan Sayısı

İller	Çalışan Sayısı
Ankara	20.620
Karaman	234
Konya	2.507
Aksaray	313
Kayseri	1.915
Kırıkkale	312
Kırşehir	245
Nevşehir	387
Niğde	295
Sivas	806
Yozgat	471
İç Anadolu Bölgesi	28.105
Türkiye Geneli	180.038

Kaynak: (www.tbb.org, e.t.08.06.2011)

Türkiye’de bankacılık sektöründe 2010 yılı sonu itibariyle toplam çalışan personel sayısı 178.503 kişi olarak belirlenmiştir. Bu sayı 2011 yılının ilk çeyreği itibariyle 180.038 kişiye ulaşmıştır (www.tbb.org, e.t. 08.06.2011). Tablo 3.3. incelendiğinde, 2010 yılı sonu itibariyle İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe toplam çalışan personel sayısının 28.105 olduğu görülmektedir. Ankara, yaklaşık %74’lük bir oranla çalışan sayısının 20.620 kişi ile en fazla olduğu il konumundadır. En az banka çalışanına sahip olan il ise 234 kişi ile Karaman olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.4. İç Anadolu Bölgesi Bankacılık Sektöründe İl Bazında Şube Sayısı

İller	Nüfus	Şube Sayısı	Şube Başına Düşen Kişi Sayısı
Ankara	4.771.716	935	5.103
Karaman	232.633	20	11.632
Konya	2.013.845	192	10.488
Aksaray	377.505	24	15.729
Kayseri	1.234.651	127	9.721
Kırıkkale	276.647	25	11.065
Kırşehir	221.876	20	11.094
Nevşehir	282.337	35	8.067
Niğde	337.931	24	14.080
Sivas	642.224	62	10.358
Yozgat	476.096	43	11.072
İç Anadolu Bölgesi	10.867.461	1.507	7.211
Türkiye Geneli	73.722.988	9.581	7.694

Kaynak: (www.tbb.org, www.tuik.gov.tr. e.t.08.06.2011)

Türkiye Bankacılık sisteminde faaliyet gösteren banka sayısı 48'dir. Mevduat bankaları sayısı 31, kalkınma ve yatırım bankaları sayısı 13 ve katılım bankaları sayısı ise 4'tür. Mevduat bankalarından 3 tanesi kamu sermayeli, 11 tanesi özel sermayeli ve 16 tanesi yabancı sermayeli bankadır. 2010 yılı sonu itibariyle bankacılık sektöründe toplam 9.465 banka şubesi bulunurken bu sayı 2011 yılının ilk çeyreği itibariyle 9.581'e ulaşmıştır (www.tbb.org, e.t. 08.06.2011). İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların toplam şube sayısı 1507'dir. Toplam şube sayısı içerisinde %62 (935)'lik oranla Ankara en fazla banka şubesine sahip olan il durumundadır. En az banka şubesine sahip olan iller ise Kırşehir ve Karaman'dır. Şube başına düşen kişi sayısı bölge genelinde 7.211'dir. İl bazında baktığımızda bölgede en fazla nüfusa ve banka şubesine sahip olan Ankara 5.103 şube başına düşen kişi sayısı ile en iyi konuma sahip olan ildir. Şube başına düşen kişi sayısının en fazla olduğu il ise 14.080 kişi ile Niğde'dir.

3.2. Araştırmanın Konusu ve Amacı

Bu çalışmada entelektüel sermaye kavramını oluşturan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi unsurlarının bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalar üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Araştırmaya katılan bankalardaki entelektüel sermaye unsurlarının belirlenmesi, bu unsurlar arasındaki ilişkilerin incelenmesi ve bankaların entelektüel sermayelerini geliştirmeye yönelik olarak yaptıkları faaliyetlerin bulunması araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

Bu araştırmanın amacı, ülkemizde globalleşme ve bilgi çağında faaliyet gösteren bankaların entelektüel sermaye ve kaynaklarının genel durumunu tespit ederek banka çalışanlarının entelektüel sermayeye olan bakış açılarını ve entelektüel sermayeyi etkileyen değişkenleri ortaya koymaktır.

İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe yapılan araştırma sürecinde erişilmek istenen hedefler şunlardır:

- İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların entelektüel sermaye varlıklarına olan genel tutumun belirlenmesi,
- Sektör çalışanlarının entelektüel sermaye varlıklarının oluşumdaki etkisini ortaya çıkarmak,
- Sektördeki entelektüel sermaye varlıklarını belirlemek.

3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Araştırmanın kapsamına İç Anadolu Bölgesinde faaliyet gösteren çeşitli bankalar dahil edilmiştir. Araştırma için bankacılık sektörünün seçilmesinin nedeni bu sektörde yeteri kadar araştırmanın bulunmayışıdır.

Bu araştırmada birincil veri toplama yöntemlerinden olan anket uygulaması kullanılmıştır. Anket, bilgi alınacak kişilere yazılı ya da sözlü olarak sorular yöneltilmesi ve alınan cevapların sistematik ve anketin amacına uygun olarak kayıt altına alınması esasına dayanan bir gözlem tekniğidir (Yıldız; Özen 2006, 57).

Araştırma kapsamında yapılan anket çalışması farklı pozisyonlarda çalışan toplam 475 personele uygulanmıştır. Yapılan uygulamada, araştırmanın amaçları doğrultusunda bankacılık sektöründe çalışan personelin tutumlarını belirlemek hedeflenmiştir. Bu hedef doğrultusunda elde edilen verilerin bilgisayar ortamında kolay bir şekilde değerlendirilmesi amacıyla anket uygulamasından faydalanılmıştır.

Anketin hazırlanmasında bu konuda daha önce yapılmış çalışmalar incelenmiş ve elde edilen verilerden faydalanılmıştır (Çalışkan 2009; Bozdemir 2009; Şanal 2006; Üç 2005; Kutlu 2008). Çalışmada yararlanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde araştırma grubunu oluşturan banka personelinin demografik özellikleri (çalışılan kurum, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışılan mevki, tecrübe ve gelir durumu) ile ilgili genel bilgiler yer almaktadır. İkinci bölümde ise entelektüel sermaye unsurlarına yönelik otuz beş ifadeye yer verilmiştir. Bu bölümde 5'li Likert Ölçeği kullanılarak cevaplar; Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Kararsızım (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5) şeklinde düzenlenmiştir.

3.4. Ana Kütle ve Örneklem

Araştırmanın ana kütlesi İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalardır. İç Anadolu Bölgesinde bulunan 11 şehirde toplam 1.507 banka şubesi ve 28.105 çalışan personelin olduğu belirlenmiştir. Ana kütlenin büyüklüğü ve araştırmanın zaman ve maliyet kısıtları sebebiyle ana kütleyi oluşturan tüm bankalar bu araştırma kapsamına alınamamıştır. Dolayısıyla bu bölgede yer alan basit tesadüfî örnekleme yöntemi ile bankalarda çalışan herkese pozisyon ayrımı yapılmadan toplam 1.100 adet anket dağıtılmış ve bunlardan 481 anket dönüşü sağlanmıştır. Anketlerde yapılan inceleme sonucunda hatalı olan 6 anket değerlendirme dışında tutulmuştur. Yapılan araştırmanın örneklem büyüklüğüne göre güven seviyesi, %5 kabul edilebilir hata seviyesinde %90-95 güven düzeyi aralığında olduğu belirlenmiştir (sosbil.usak.edu.tr, e.t.09.06.2011).

3.5. Verilerin Değerlendirilmesi ve Uygulanan İstatistik Analizler

Veri toplama aracı ile elde edilen bilgiler bilgisayar ortamında sayısal ifadeler olarak kaydedilmiştir. Bu bilgilerin istatistiksel sonuçlara dönüştürülmesinde SPSS (Statistics Programme for Social Scientists) Paket Programları kullanılmıştır.

Araştırmada veri toplama aracından bilgi toplamak için frekans (f), aritmetik ortalama, Bağımsız Örneklem T-Testi, Bağımsız Örneklem için Tek Faktörlü Varyans Analizi ve post-hoc test istatistiklerinden yararlanılmıştır. Grup varyanslarının eşit olduğu durumlarda ortalama puanlarının çoklu karşılaştırmaları için Scheffe, Tukey HSD (Honestly Significant Difference) ve LSD (Fisher's Least Significant Difference) testleri uygulanmaktadır. Scheffe testi çok sık tercih edilen bir test olduğundan bazen gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark çıkmış olsa da hangi gruplar arasında farkların olduğunu vermemektedir. Bu durumda daha az grup arasında anlamlı farklılığı belirlemekte kullanılan testler olan Tukey HSD ve LSD testleri ile hangi gruplar arasında anlamlı fark çıktığı tespit edilmeye çalışılmaktadır. Grup varyanslarının eşit olmadığı durumlarda ortalama puanlarının çoklu karşılaştırmaları için Dunnett C testi kullanılmaktadır. Yapılan tüm analizlerde anlamlılık düzeyi (p) 0.05 olarak kabul edilmiştir (Çalışkan 2009; Bozdemir 2009; Şanal 2006).

3.6. Araştırmanın Bulguları ve Analizi

Araştırma bulguları, araştırma kapsamı bölümünde değinildiği gibi İç Anadolu Bölgesinde faaliyet gösteren çeşitli bankalardan elde edilmiştir. Anket demografik bilgileri öğrenmeyi hedefleyen sekiz soru ve 5'li Likert Ölçeğine göre düzenlenmiş otuz beş ifadeden meydana gelmektedir. Veriler toplam 475 anketten elde edilerek analiz edilmiş ve araştırma bulgularına ulaşılmıştır.

3.6.1. Güvenilirlik Analizi

Ölçeğin güvenilirliğini belirlemek için iç tutarlılık katsayısı (Cronbach Alpha) hesaplanmıştır. Bu katsayının 0.7 ve daha üzerinde olması önerilmektedir. Anket sonuçları içindeki insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi kriterlerine Cronbach's Alpha ayrı ayrı SPSS programı kullanılarak uygulanmıştır. Anketin

güvenirlilik analizi sonuçları Tablo 3.5’de her bir faktörün ve ölçeğin tamamının güvenirlilik değerleri şeklinde sunulmuştur.

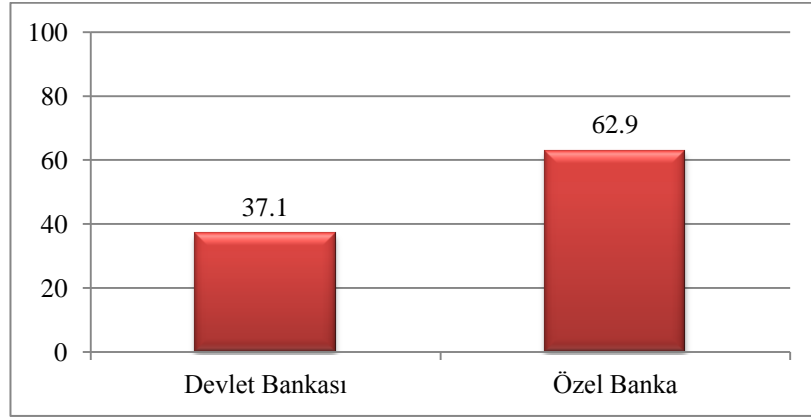
Tablo 3.5. Cronbach Alpha Değerleri

Faktörler	Alfa
Müşteri Sermayesi Ölçeği	0,95
İnsan Sermayesi Ölçeği	0,93
Yapısal Sermayesi Ölçeği	0,92
Ölçeğin Tamamı	0,96

Tabloda da görüldüğü gibi, alt ölçeklerden Müşteri Sermayesi Ölçeği, alfa değeri en yüksek faktör (0,95) iken, Yapısal Sermayesi Ölçeği alfa değeri en düşük olan (0,92) faktördür. Ölçeğin tamamı için iç tutarlılık katsayısı ise 0,96 olarak bulunmuştur. Her bir durum için alfa katsayısının 0.7 kritik noktasının üzerinde olması, güvenirlilik analizi sonuçları dikkate alındığında, ölçeğin güvenilir bir ölçme aracı olduğunu ifade etmektedir (Bozdemir 2009; Erkuş 2006).

3.6.2. Araştırmaya Katılan Bankaların Genel Profili

Araştırmaya İç Anadolu Bölgesinde faaliyet gösteren çeşitli bankalar katılmış ve bankaların türleri hakkında bilgi edinilmiştir. Araştırmaya katılan 475 personelin çalıştıkları kurumun özel ya da devlet bankası olduğu hakkında cevap verdikleri saptanmıştır. Yapılan inceleme sonucu veri toplama aşamasında 6 kişinin bu soruya cevap vermediği tespit edilmiş ve analiz dışı bırakılmıştır.

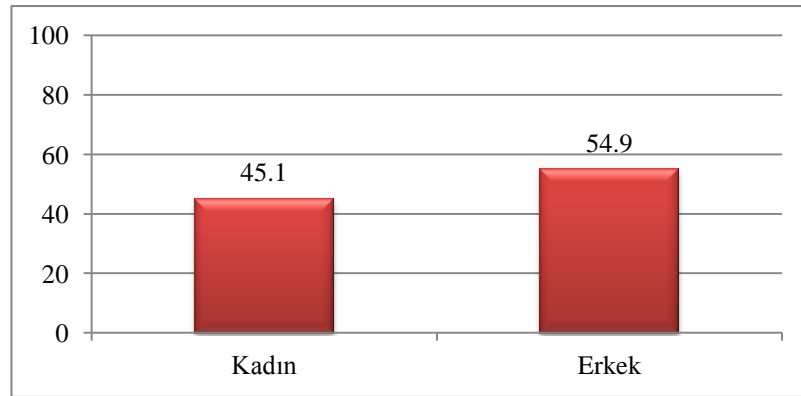


Şekil 3.1. Bankaların Türlerine Göre Dağılımı

Bankaların türlerine ilişkin bilgiler Şekil 3.1.'de gösterilmektedir. Araştırmaya katılan kişilerin %62.9'unun (295 kişi) özel bankada, %37.1'sinin (174) ise devlet bankasında çalıştıkları belirlenmiştir.

3.6.3. Araştırmaya Katılan Kişilere İlişkin Verilerin Analizi

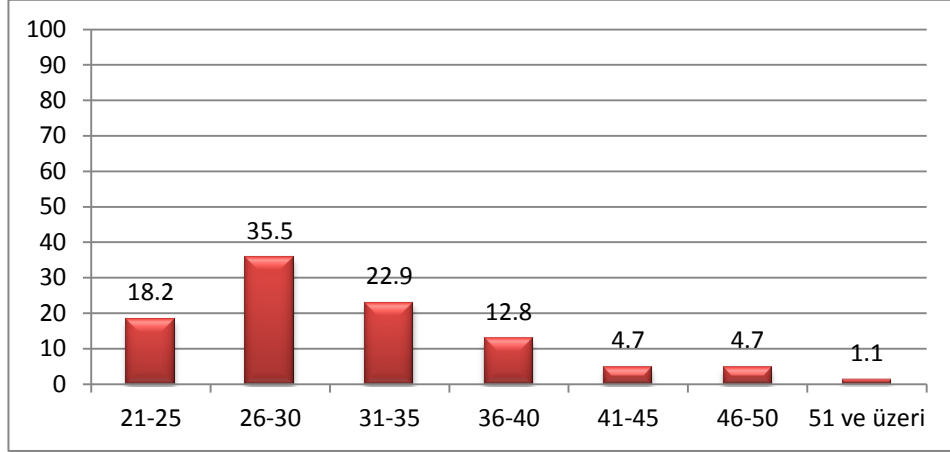
Ankete katılan toplam 475 banka çalışanının tanımlayıcı istatistiksel bilgileri aşağıda sunulmaktadır.



Şekil 3.2. Cinsiyet Dağılımı

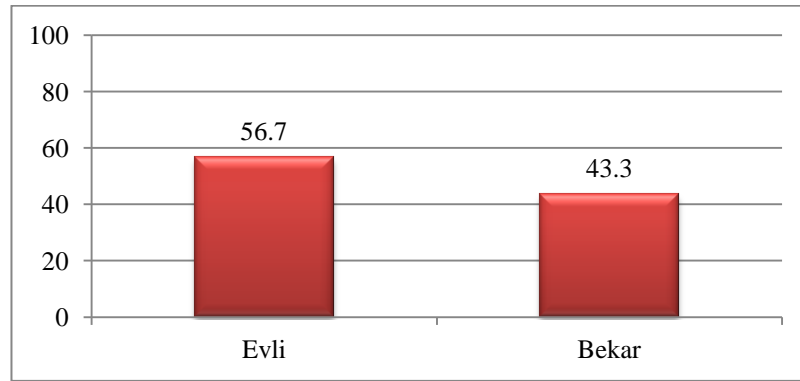
Ankete katılan çalışanların cinsiyetlerine ilişkin veriler Şekil 3.2'de verilmektedir. Ankete katılan 475 banka çalışanından %45.1'i (213) kadın, %54.9'u (259) erkeklerden

oluşmaktadır. Yapılan inceleme sonucu veri toplama aşamasında 3 kişinin bu soruya cevap vermediği tespit edilmiş ve analiz dışı bırakılmıştır.



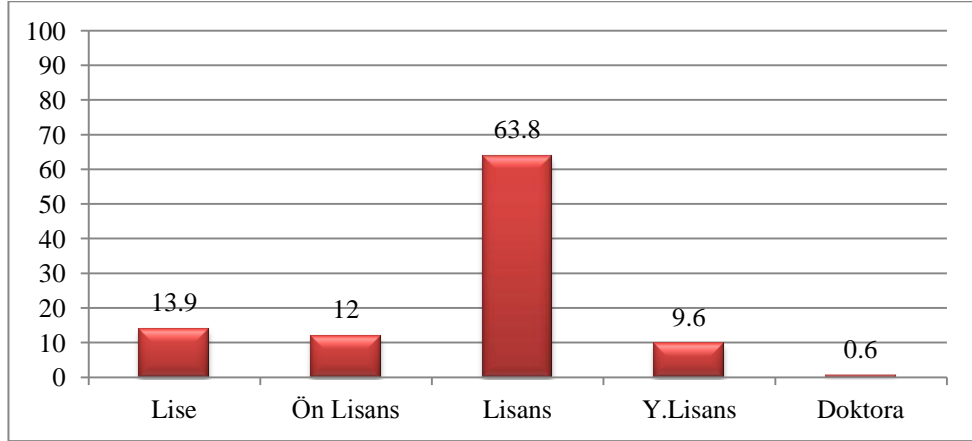
Şekil 3.3. Yaş Dağılımı

Ankete katılan çalışanlarının yaş dağılımlarına ilişkin veriler Şekil 3.3.'te görülmektedir. Çalışanların %18.2'si (85 kişi) 21-25 yaş aralığında, %35.5'i (166) 26-30 yaş aralığında, %22.9'u (107 kişi) 31-35 yaş aralığında, %12.8'i (60 kişi) 36-40 yaş aralığında, %4.7'si (22 kişi) 41-45 yaş aralığında, %4.7'si (22 kişi) 46-50 yaş aralığında, %1.1'i (5 kişi) 51 ve üzeri yaş grubu aralığındadır. Yapılan inceleme sonucu veri toplama aşamasında 8 kişinin bu soruya cevap vermediği tespit edilmiş ve analiz dışı bırakılmıştır.



Şekil 3.4. Medeni Hal Dağılımı

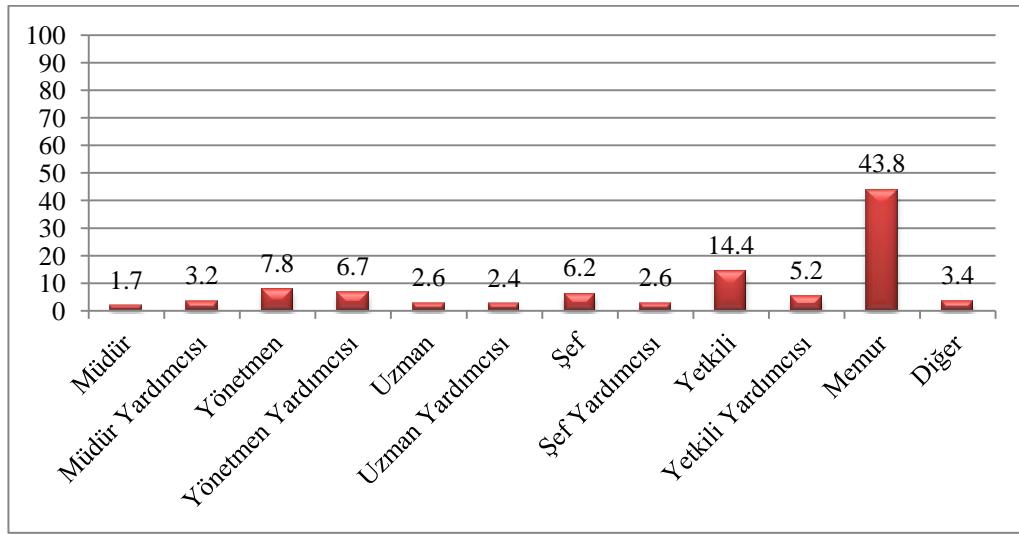
Ankete katılan banka çalışanlarının medeni hallerine ilişkin veriler Şekil 3.4.'te verilmektedir. Çalışanların %56.7'si (264 kişi) bekâr, %43.3'ü (202 kişi) evli iken yapılan inceleme sonucu veri toplama aşamasında 9 kişinin bu soruya cevap vermediği tespit edilmiş ve analiz dışı bırakılmıştır.



Şekil 3.5. Çalışanların Eğitim Düzeyi

Ankete katılan toplam 475 çalışandan %13.9'u (65 kişi) lise, %12'si (56 kişi) ön lisans, %63.8'i (298 kişi) lisans, %9.6'sı (45 kişi) yüksek lisans, %0.6'sı (3 kişi) doktora seviyesinde eğitim düzeyine sahip iken, yapılan inceleme sonucu veri toplama aşamasında 8 kişinin bu soruya cevap vermediği tespit edilmiş ve analiz dışı bırakılmıştır.

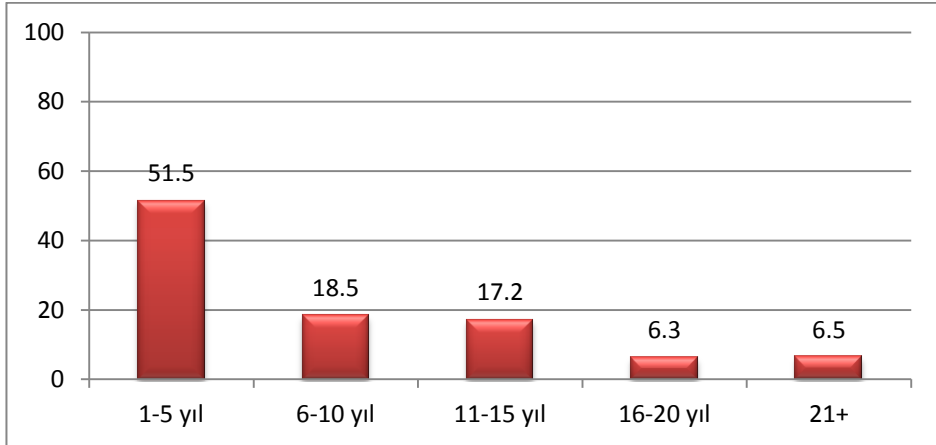
Katılımcıların %84.6'lık kısmının üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Bu durum, bankacılıkta terfi mekanizmasının eğitim durumuyla ilgili olduğunun ve göreve getirilenlerin belirli bir eğitim seviyesine sahip olmasına özen gösterildiğinin bir göstergesidir. Ayrıca İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışanların entelektüel sermayenin en önemli etkenlerinden biri olan alınan eğitim konusunda son derece iyi bir konuma sahip oldukları görülmektedir.



Şekil 3.6. Çalışanların Kurumdaki Pozisyonları

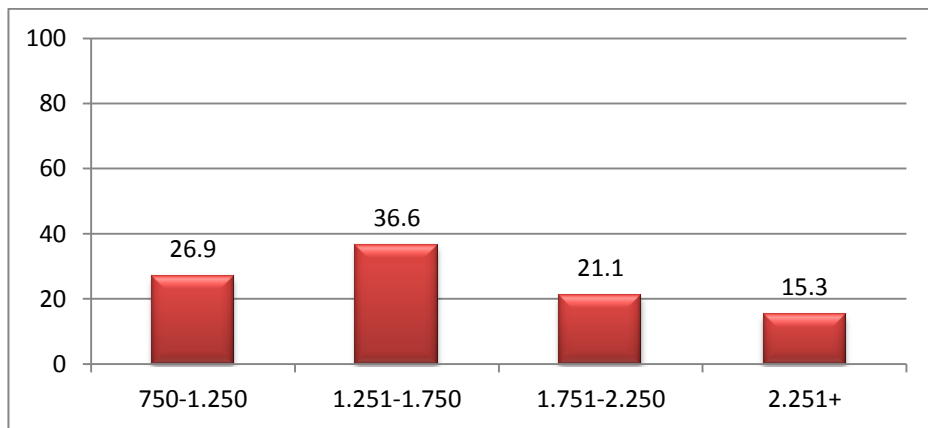
Ankete katılanların kurumdaki pozisyonları Şekil 3.6.'da verilmektedir. Ankete katılan 475 banka çalışanından %1.7'si (8 kişi) şube müdürü, %3.2'si (15 kişi) şube müdür yardımcısı, %7.8'i (36 kişi) yönetmen, %6.7'si (31 kişi) yönetmen yardımcısı, %2.6'sı (12 kişi) uzman, %2.4'ü (11 kişi) uzman yardımcısı, %6.2'si (29 kişi) şef, %2.6'sı (12 kişi) şef yardımcısı, %14.4'ü (67 kişi) yetkili, %5.2'si (24 kişi) yetkili yardımcısı, %43.8'i (203 kişi) memurdur. %3.4'lük (16 kişi) bir kesim ise diğer seçeneğini tercih etmiştir. Bunlar da destek elemanlarından ve asistanlardan oluşmaktadır. Yapılan inceleme sonucu veri toplama aşamasında 11 kişinin bu soruya cevap vermediği tespit edilmiş ve analiz dışı bırakılmıştır.

Ankete cevap verenlerin %12.5'i şube müdürü, şube müdür yardımcısı ve ona çok yakın pozisyon olan yönetmenlerden oluşmaktadır. %39.1'lik bir kısım yine bankada yöneticiliğe eş değer pozisyonlar olan yönetici yardımcılığı, uzman, uzman yardımcılığı, şef, şef yardımcılığı, yetkili ve yetkili yardımcılığından oluşmaktadır. Dolayısıyla konuyu katılımcıların ünvanı açısından değerlendirdiğimizde anketin çalıştıkları kurumun ve sektörün entelektüel sermaye varlıklarını tanımlayabilecek özellikle personel tarafından cevaplandırıldığı ortaya çıkmaktadır.



Şekil 3.7. Çalışanların Kurumdaki Çalışma Süreleri

Ankete katılan çalışanların kurumdaki çalışma süreleri Şekil 3.7.'de verilmektedir. Katılımcıların %51.5'i (237 kişi) 1-5 yıl arası, %18.5'i (85 kişi) 6-10 yıl arası, %17.2'si (79 kişi) 11-15 yıl arası, %6.3'ü (29 kişi) 16-20 yıl arası, %6.5'inin (30 kişi) 21 yıldan fazla süredir bankada çalışmakta olduğu görülmektedir. Yapılan inceleme sonucu veri toplama aşamasında 15 kişinin bu soruya cevap vermediği tespit edilmiş ve analiz dışı bırakılmıştır. Anketi cevaplayanların büyük çoğunluğu çalışma sürelerini 1-5 yıl arası olarak belirtmektedir. Bu bağlamda, bankada çalışan personelin kurumun sahip olduğu entelektüel sermaye varlıkları konusunda fikir sahibi oldukları söylenebilmektedir.



Şekil 3.8. Çalışanların Gelir Düzeyleri

Ankete katılan çalışanların gelir durumlarına ilişkin veriler Şekil 3.8.'de verilmektedir. Katılımcıların %26.9'u (125 kişi) 750-1250 TL, %36.6'sı (170 kişi) 1251-1750 TL,

%21.1'i (98 kişi) 1751-2250 TL, %15.3'ü (71 kişi) 2251 TL'nin üzerinde bir gelire sahiptir. Yapılan inceleme sonucu veri toplama aşamasında 11 kişinin bu soruya cevap vermediği tespit edilmiş ve analiz dışı bırakılmıştır.

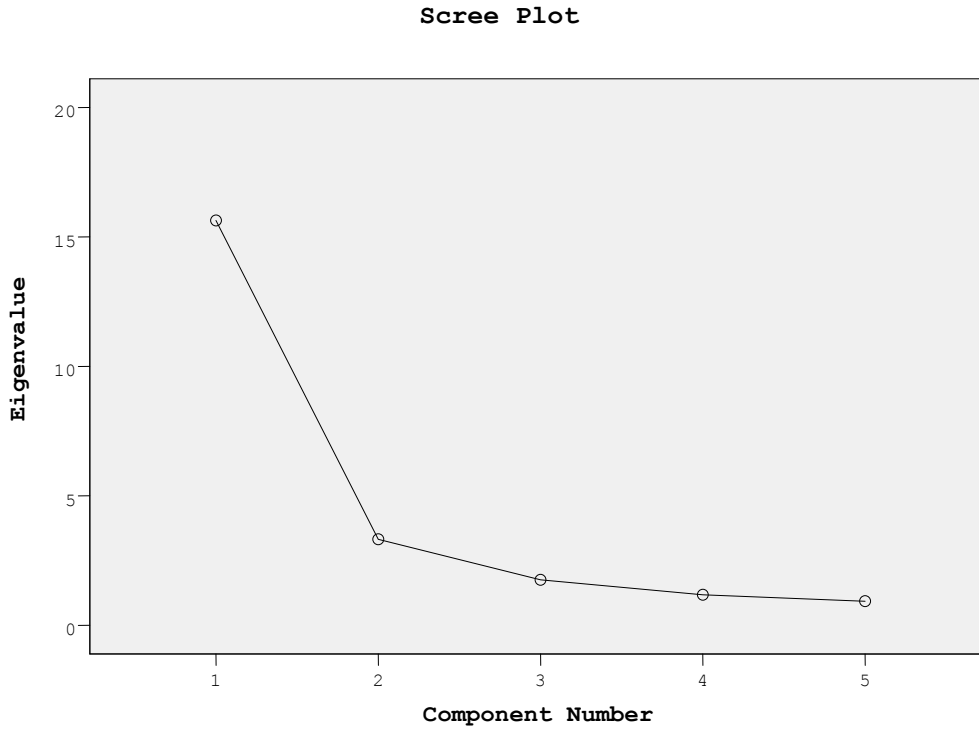
3.6.4. Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek 475 katılımcıya uygulanmıştır ve 35 maddeden elde edilen verilerle faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi, ölçme aracının yapısını, aynı yapıyı ya da niteliği ölçen değişkenleri bir araya toplayarak ölçmeyi, az sayıda faktör ile açıklamayı amaçlayan bir istatistiksel tekniktir (Büyüköztürk 2002, 179). Ancak faktör analizi, tüm veri setleri için uygun olmayabilmektedir. Verilerin, faktör analizi için uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ile bulunmaktadır. Bartlett küresellik testinin aldığı değer ve onun anlamlılığı ise değişkenlerin birbirleri ile ilişki gösterip göstermediklerini test etmektedir. KMO değerinin .60'dan yüksek bulunması ve Bartlett testinin anlamlı bulunması verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk 2002, 179). Sonuçlar (KMO=0.96; $X^2 = 11730,74$; $p=0.00$) veri grubunun faktör analizine uygun olduğunu göstermiştir (Erkuş 2006). Veriler üzerinde temel bileşenler analizi yapılmıştır. Temel bileşenler analizi sonunda ölçeğin öz-değeri 1'in üzerinde olan 3 faktörlü bir yapıda olduğu ve açıkladığı toplam varyansın 59,16 olduğu bulunmuştur.

İki faktördeki yük değerleri arasında 0,10'dan az fark olan maddeler binişik maddeler olarak adlandırılmaktadır. Diğer bir deyişle birden fazla faktöre girme ile ilgili alınabilecek ölçüt faktör yükleri arasında en az 0,10 fark olmasıdır (Yiğit; Bütüner; Dertlioğlu 2008, 44). Birden çok faktörde yüksek yük değeri veren binişik maddelerin ölçekten çıkarılması önerildiğinden, ölçekte binişik madde olup olmadığı incelenmiştir. Ayrıca, madde yük değeri 0,30'un altında olan maddelerin ölçekten çıkarılması tavsiye edildiğinden (Büyüköztürk 2002, 179) ölçekte madde yük değeri 0,30'un altında olan maddelerin olup olmadığı incelenmiştir. İnceleme sonucunda, ölçekte binişik madde ve madde yük değeri 0,30'un altında olan herhangi bir madde olmadığı görülmüş ve faktör analizi sonlandırılmıştır.

Faktör analizinin en önemli aşamalarından biri de faktör sayısına karar vermektir. Faktör sayısına karar vermede farklı yöntemler olmakla beraber sıklıkla kullanılan

Kaiser'in ölçütü ve özdeğer grafiği (Scree plot) yöntemleridir. Kaiser'in ölçütüne göre özdeğeri (eigenvalue) 1.00'a eşit ya da daha büyük olan faktörler analizde kalmaktadır (Büyüköztürk 2002, 180). Varimaks döndürmeli temel bileşenler faktör analizi sonucuna göre, puanlardaki değişimin % 59,16'sını açıklayan ve öz değeri 1'in üzerinde olan 3 faktör belirlenmiştir. Özdeğer grafiği, analiz sonucunda ortaya çıkan gerçek ve hata faktörlerini gösteren bir grafikdir. Her iki faktör sayısına karar verme kuralının güçlü ve zayıf yanlarının olduğu gerçeğinden hareketle, faktör analizi çalışmalarında çoklu ölçüt kullanılması önerilmektedir (Kahn 2006, 684-718). Veri grubuna uygulanan öz değer grafiği sonuçları ve Kaiser ölçütü maddelerin 3 boyutlu bir yapıyı ölçtüğünü desteklemektedir. Ölçeğin analiz sonucunda elde edilen 3 faktörlü yapısına ilişkin sonuçlar aşağıda Şekil 3.9.'da ve Tablo 3.6'da gösterilmektedir.



Şekil 3.9. Öz Değer Grafiği

Tablo 3.6. Entelektüel Sermaye Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Madde	FAKTÖRLER		
	Müşteri Sermayesi	İnsan Sermayesi	Yapısal Sermaye
Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi	.759		
Müşterilerle işbirliği yapmak	.741		
Müşteri memnuniyeti	.738		
Müşterilerle iletişim içinde olmak	.737		
Müşteri ilişkilerinde memnuniyetin sağlanması	.726		
Müşterilerin beklentilerini karşılama	.725		
Müşteriye özel çözüm üretilmesi	.722		
Müşterilerin bilgilendirilmesi	.718		
Müşteri bağlılığı	.709		
Kurum imajı	.699		
Müşteri sayısının artması	.679		
Kurumsal bağlılık		.744	
Çalışan adaptasyonu		.729	
Çalışan performansı		.727	
Çalışanların teşviki		.715	
Çalışanların risk alması		.714	
Çalışanların bilgi paylaşımı		.712	
Çalışanlar arası iletişim		.699	
Çalışanların eğitim ve yeteneklerin geliştirilmesi		.690	
Çalışanların bilgi birikimi		.676	
Çalışan memnuniyetine verilen önem		.662	
Kurumun örgüt kültürüne sahip olması		.624	
Per.değ.sis. geliştirilmesi		.581	
Çalışanların işe alınmalarındaki kriterler		.570	
Bilişim altyapısına yatırım			.705
Kurum içi eğitim			.702
Kurumun teknolojik gelişmeleri takip etmesi ve bunu kendisine uyarlaması			.680
Çalışanların bilgiye rahatlıkla ulaşımı			.665
Kurum içi işlemlerin elektronik ortamda yapılması			.640
İnternet bankacılığı			.632
Personel ve teknik altyapı			.619
Olumlu iş atmosferi			.591
Kurum içi yönetim felsefesi			.587
Adil ücret sistemi			.568
Benimsenen misyon ve vizyon			.545

Temel bileşenler analizi sonucunda, ölçeğin 3 faktörlü bir yapıda olduğu ve toplam varyansın 59,16'sını açıkladığı görülmüştür. Sonuç olarak Entelektüel Sermaye Ölçeği toplam 3 faktörden ve 35 maddeden oluşmaktadır. Tablo 3.6'da da görüldüğü gibi, madde yük değerleri .545 ile .759 arasında değişmektedir. Aşağıda Tablo 3.7.'de her bir faktörün öz-değeri ve açıkladığı varyans sunulmuştur.

Tablo 3.7. Öz-Değer ve Açıklanan Varyanslar

Faktörler	Öz-Değer	Açıklanan Varyans	Açıklanan Toplam Varyans
Müşteri Sermayesi	7.518	21.481	21.481
İnsan Sermayesi	7.156	20.446	41.928
Yapısal Sermaye	6.031	17.231	59.159

Ölçeğin ilk formunda 35 madde varken, açımlayıcı faktör analizi sonucunda ölçekten atılması gereken madde olmadığı görülmüştür. Alt ölçeklerden Müşteri sermayesi, öz-değeri en yüksek faktör (7,51) iken, Yapısal sermaye öz-değeri en düşük olan (6,03) faktördür. Benzer biçimde, açıklanan varyansa en büyük katkıyı Müşteri sermayesi (21,48) faktörü sağlarken, açıklanan varyansa en düşük katkıyı Yapısal sermaye (17,23) faktörü sağlamaktadır.

Faktör analizi sonuçları dikkate alındığında, sonuçta 35 madde ve 3 faktörden oluşan ölçeğin geçerli bir ölçme aracı olduğu ifade edilebilmektedir.

3.6.5. Entelektüel Sermayenin Analizi

Entelektüel sermayeye ilişkin boyutlar; insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesidir. Her bir boyuta ilişkin değişkenler üç farklı tabloda gösterilmektedir.

3.6.5.1. İnsan Sermayesini Temsil Eden Değişkenlerin Yüzselsel Dağılımı

İnsan sermayesi kurum içerisinde çalışanların sahip olduğu ve kurumun kişiyi istihdam etmeyi sürdürdüğü süre boyunca sahip olduğu ve yararlanmaya devam ettiği bir unsurdur. Araştırmada insan sermayesine ilişkin 13 ifade bulunmaktadır. Tablo 3.8.'de bu ifadelere verilen cevapların frekansları ve yüzselsel dağılımları yer almaktadır. Ölçekte yer alan insan sermayesine ilişkin ifadeler tek tek analiz edilerek yorumlanmıştır.

Tablo 3.8. İnsan Sermayesi Faktörlerinin Frekansları ve Yüzselsel Dağılımları

İFADELER	DÜŞÜNCELER											
	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ortalama	Standart sapma
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Bankanızın insan sermayesi ile ilgili ifadeler												
1. Çalışanların eğitim durumları, işle ilgili bilgi ve becerileri onların işe alınmalarında en geçerli olan kriterlerdir.	39	8,2	70	14,7	60	12,6	191	40,2	115	24,2	3,57	1,23
2. Çalışanlar, bilgi çağının ihtiyaçlarına, değişimine ve dönüşümüne rahatlıkla adapte olabilmektedirler.	21	4,4	63	13,3	88	18,5	231	48,6	72	15,2	3,57	1,04
3. Her çalışan yetenekli ve yaratıcı olmakla birlikte kendine özgü bilgi birikimine sahiptir.	28	5,9	64	13,5	100	21,1	209	44,0	74	15,6	3,5	1,09
4. Çalışanların eğitimlerine ve yeteneklerinin geliştirilmesine destek verilmektedir.	20	4,2	39	8,2	72	15,2	214	45,1	130	27,4	3,83	1,05
5. Çalışanlar zamanı verimli bir şekilde kullanmakta ve yüksek performans göstermektedir.	25	5,3	70	14,7	106	22,3	180	37,9	94	19,8	3,52	1,12
6. Çalışanlar kendilerini kuruma ait hissederler ve kuruma olan bağlılıkları üst düzeydedir.	29	6,1	49	10,3	104	21,9	150	31,6	143	30,1	3,69	1,18
7. Kurumumuzda çalışan memnuniyeti her zaman ön planda tutulmaktadır.	44	9,3	86	18,1	113	23,8	147	30,9	85	17,9	3,3	1,22
8. Çalışanlar bilgi ve yeteneklerini iş arkadaşlarıyla paylaşmak konusunda isteklidir.	28	5,9	56	11,8	95	20,0	198	41,7	98	20,6	3,59	1,12

9. İş geliştirmeye yönelik önerilerde bulunması amacıyla çalışanlar teşvik edilmektedir.	23	4,8	54	11,4	84	17,7	229	48,2	85	17,9	3,63	1,05
10. Çalışanlar görev alanları dahilinde başarıya ulaşmak için gereken riskleri almaktan kaçınmazlar.	32	6,7	64	13,5	127	26,7	182	38,3	70	14,7	3,41	1,1
11. Kurumumuz performans değerlendirme sistemine sahiptir ve bu sistemi sürekli olarak geliştirmektedir.	30	6,3	49	10,3	73	15,4	195	41,1	128	26,9	3,72	1,15
12. Yöneticiler ve çalışanlar arasında etkin bir iletişim söz konusudur.	36	7,6	48	10,1	84	17,7	199	41,9	108	22,7	3,62	1,16
13. Kurumumuz oturmuş bir örgüt kültürüne sahiptir ve çalışanlar buna uyum sağlamakta zorlanmamaktadır.	23	4,8	41	8,6	65	13,7	181	38,1	165	34,7	3,89	1,12
İnsan sermayesi alt ölçeği											3,6	0,83
Genel ölçek											3,73	0,67

İnsan sermayesi ile ilgili ifadelerden “1. Çalışanların eğitim durumları, işle ilgili bilgi ve becerileri onların işe alınmalarında en geçerli olan kriterlerdir.” ifadesine, kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum seçenekleri olumlu yönde görüş olarak değerlendirilmiştir. Katılımcıların %64.4’ü olumlu görüş bildirirken, kararsız olanların oranı %12.6, olumsuz görüş bildirenlerin oranı ise %22.9 olarak belirlenmiştir. Çalışanların işleriyle ilgili sahip oldukları bilgi ve becerileri, eğitim durumları gibi faktörler insan sermayesinin en önemli özellikleri konumundadır. Yöneltilen bu ifade ile bankacılık sektöründe istihdam edilirken insan sermayesi unsuruna ne denli dikkat edildiğinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Ölçekten çıkan sonuç itibarıyla sektörde istihdam sırasında insan sermayesi unsuruna önem verildiği anlaşılmaktadır.

Entelektüel sermaye kavramının temelinde bilgi yer almaktadır. İşletmelerin piyasada var olabilmeleri, rekabet avantajı sağmaları içerisinde yaşadığımız bilgi çağında entelektüel sermayeye verdikleri önemle doğru orantılıdır. Bu doğrultuda bankacılık sektörü, bilgi çağının getirmiş olduğu yeniliklerden ve değişimden oldukça etkilenmektedir. Bu bağlamda “2. Çalışanlar, bilgi çağının ihtiyaçlarına, değişimine ve dönüşümüne rahatlıkla adapte olabilmektedirler.” ifadesine katılımcıların %63.8’i olumlu görüş bildirirken, %18.5’i kararsız kalmıştır. Kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum seçeneklerini işaretleyip olumsuz görüş bildirenlerin oranı ise %17.7 olarak ölçülmüştür.

İnsan sermayesini meydana getiren en önemli bir diğer etken, kişilerin işlerinde yetenekli ve yaratıcı olmalarının yanı sıra işleri ile ilgili olarak sahip oldukları kendilerine özgü bilgi birikimleridir “3. Her çalışan yetenekli ve yaratıcı olmakla birlikte kendine özgü bilgi birikimine sahiptir.” ifadesine katılımcıların %59.6’lık kısmı bu yönde olumlu görüş bildirirken, kararsız kalanların oranı %21.1’dir. Olumsuz görüş bildirenlerin oranı %19.4 olarak belirlenmiştir. Değerlendirmeler sonucunda İç Anadolu Bölgesindeki bankacılık sektöründe çalışanların bu yönüyle iyi bir konumda oldukları söylenilebilmektedir.

“4. Çalışanların eğitimlerine ve yeteneklerinin geliştirilmesine destek verilmektedir.” ifadesine katılımcıların %12.4’ü olumsuz görüş bildirirken, %15.2’si kararsız kalmıştır. Katılımcıların %72.5’inin olumlu görüş bildirmesi İç Anadolu Bölgesinde faaliyet gösteren bankalar tarafından çalışanların eğitim ihtiyaçlarının düzenli olarak gözden geçirildiği, eğitimlerinin ve yeteneklerinin geliştirmesinde katkıda bulunduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır. Çalışanların eğitime gereken önemin verilmesi, iş süreçlerinin hızlanmasını sağlamak ve böylelikle insan sermayesini geliştirerek sahip oldukları entelektüel sermaye varlıklarını çoğaltabilmektedir.

“5. Çalışanlar zamanı verimli bir şekilde kullanmakta ve yüksek performans göstermektedir.” bu ifadeye katılımcıların cevapladığı en alt ve en üst düzey tutumlar incelendiğinde, katılımcıların %20’si olumsuz görüş bildirirken, %22.3’ü kararsız kalmıştır. Katılımcıların %57.7’si ise çalışanların iş sürecinde zamanı verimli bir şekilde kullandıklarını buna bağlı olarak performanslarının arttığını beyan etmişlerdir. Kişilerin sahip oldukları insan sermayesi özelliklerini belirli bir süre içerisinde en verimli şekilde kullanabilmeleri performanslarını artırmakta ve bankanın entelektüel sermaye varlıklarını çoğaltmaktadır.

“6. Çalışanlar kendilerini kuruma ait hissediler ve kuruma olan bağlılıkları üst düzeydedir.” bu ifade ile çalışanların kendilerini kurumlarına ait hissedip hissetmedikleri ve buna bağlı olarak kurumlarına olan bağlılıklarının ne seviyede olduğu ölçülmektedir. Katılımcıların %16.4’ü konu hakkında olumsuz görüş bildirirken, %21.9’u kararsız kalmıştır. Katılımcıların %61.7’si çalışanların kendilerini kurumlarına ait hissettiklerini ve kurumlarına olan bağlılık seviyelerinin oldukça iyi olduğunu

düşünmektedir. Bu anlamda İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektörü çalışanlarının kurumlarına olan bağlılıklarının bulunması insan sermayesi açısından oldukça önemlidir.

“7. Kurumumuzda çalışan memnuniyeti her zaman ön planda tutulmaktadır.” ifadesine katılımcıların %27.4’ü olumsuz görüş bildirirken, %23.8’i kararsız kalmıştır. Ankete katılanların %48.8’i çalıştıkları kurumda çalışan memnuniyetinin önemsendiğini ve her zaman ön planda tutulduğunu belirtmiştir. Ölçek ortalamasının 3.3 ile en düşük olduğu bu ifadede katılımcıların yarıya yakınının durum hakkında çekincesinin olduğu söylenebilir. Bu bağlamda, İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışan personelin iş memnuniyetinin kurumda göz ardı edildiği sonucuna ulaşmak mümkündür. Bu açıdan insan sermayesinin düşük bir seviyede olduğu söylenilebilmektedir.

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

“9. İş geliştirmeye yönelik önerilerde bulunması amacıyla çalışanlar teşvik edilmektedir.” aslında bu ifade ile yapısal sermaye ve insan sermayesi ile ilgili tutumlar birlikte değerlendirilmektedir. İfadede sektörde çalışanların iş geliştirmeye yönelik olarak önerilerde bulunmasının teşvik edilip edilmediği ölçülmektedir. Katılımcıların %16.2’si olumsuz yönde görüş bildirirken, kararsız kalanların oranı % 17.7 olarak belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların %’66.1’i çalışanların, bankalarda iş geliştirmeye yönelik olarak önerilerde bulunmasının bu yönde katkısı olduğunu düşünmektedir. Bu durum, insan sermayesinin yapısal sermayeye dönüşmesi bağlamında bir kanıt olarak değerlendirilebilecektir.

“10. Çalışanlar görev alanları dahilinde başarıya ulaşmak için gereken riskleri almaktan kaçınmazlar.” bu ifadede katılımcıların cevapladığı en alt ve en üst düzey tutumlar incelendiğinde, katılımcıların %46.9’u çalışanların görevleriyle ilgili riskleri

almaktan kaçındıklarını beyan etmişlerdir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışanların sadece %53'lük kısmının risk almaktan kaçınmadığı belirlenmiştir. Anketten elde edilen sonuçlar arasında en olumsuz görünen ikinci entelektüel sermaye kriteri, çalışanların riske karşı almış oldukları tutumdur.

“11. Kurumumuz performans değerlendirme sistemine sahiptir ve bu sistemi sürekli olarak geliştirmektedir.” insan sermayesi ile ilgili bu ifadeye bakacak olursak, katılımcıların %16.6'sı olumsuz görüş bildirirken, %15.4'ü kararsız kalmıştır. Ankete katılanların %68'i kurumlarının bir performans değerlendirme sistemine sahip olduğunu ve bu sistemi devamlı olarak geliştirdiklerini beyan etmiştir. Bankaların sahip oldukları insan sermayesi unsurlarını sürekli olarak geliştirebilmesi için performans değerlendirme sistemine sahip olmaları gerektiği belirlenmiştir.

Entelektüel sermayenin temelinde yer alan bilgiye ulaşmak için iletişim son derece önemli bir faktördür. *“12. Yöneticiler ve çalışanlar arasında etkin bir iletişim söz konusudur.”* ifadesine katılımcıların %17.7'si olumsuz görüş, yine aynı oranda katılımcı ise kararsız olduğu yönde yanıt vermiştir. Katılımcıların %64.6'sı ise kurumlarında yöneticilerle ve çalışanlar arasında etkin bir iletişim söz konusu olduğunu bildirmiştir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe kurum içi iletişimin gelişmiş olduğunu söylemek mümkündür.

Piyasada uzun süre faaliyet gösteren şirketlerde, kendine özgü bir örgüt kültürünün varlığı söz konusudur. Bu kültür yapısal sermaye varlığının bir göstergesidir. Fakat bu varlığın temelinde insan sermayesi bulunmaktadır. *“13. Kurumumuz oturmuş bir örgüt kültürüne sahiptir ve çalışanlar buna uyum sağlamakta zorlanmamaktadır.”* ifadesi 3.89'lük bir oranla en yüksek ölçek ortalamasına sahip ifadedir. Katılımcıların %13.4'ü olumsuz, %13.7'si ise kararsız yönde görüş bildirmiştir. Ankete katılanların %72.8'lik kısmı çalıştıkları bankada örgüt kültürünün bulunduğunu ve buna uyum sağlamakta zorlanmadıklarını bildirmiştir. Katılımcıların bu denli yüksek oranda olumlu yönde görüş bildirmiş olması İç Anadolu Bölgesinde bankacılık sektöründe insan sermayesinden yapısal sermayeye doğru bir entelektüel varlığın bulunduğu işaret etmektedir.

3.6.5.2. Yapısal Sermayeyi Temsil Eden Değişkenlerin Yüzdesele Dağılımı

Yapısal sermaye, kurum içerisinde yerleşik bulunan bütün bilgi varlıklarını içermektedir. Yapısal sermaye kalıcı sermaye olarak da isimlendirilebilmektedir. Tablo 3.9.'da yapısal sermayenin önemli noktalarını belirlemeyi amaç edinen 11 adet ifade ve bu ifadelere verilen cevaplar ve yüzdeleri yer almaktadır. Yapısal sermayeyi ölçmek için hazırlanan her ifade yorumlanarak sunulmuştur.

Tablo 3.9. Yapısal Sermaye Faktörlerinin Frekansları ve Yüzdesele Dağılımları

İFADELER	DÜŞÜNCELER											
	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ortalama	Standart sapma
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Bankanızın yapısal sermayesi ile ilgili ifadeler												
1. Kurumumuz olumlu bir iş atmosferine sahiptir.	15	3,2	34	7,2	69	14,5	206	43,4	151	31,8	3,93	1,02
2. Kurumumuz teknolojik gelişmeleri takip etmekte ve bu gelişmeleri bünyesine hızlı bir şekilde uyarlamaktadır.	11	2,3	35	7,4	66	13,9	195	41,1	168	35,4	4	1
3. Kurumumuzda yapılan bütün işlemler insan faktörünün en az olduğu elektronik ortamlarda yapılmaya çalışılmaktadır.	13	2,7	60	12,6	99	20,8	179	37,7	124	26,1	3,72	1,07
4. İnternet bankacılığında devamlı olarak iyileştirmeler yapılmaktadır.	10	2,1	12	2,5	48	10,1	197	41,5	208	43,8	4,22	0,88
5. Kurum çalışanları gerekli olan bilgiye hızlı bir şekilde erişebilmektedir.	11	2,3	31	6,5	62	13,1	195	41,1	176	37,1	4,04	0,99
6. Kurumumuzda işimizle ilgili eğitimler devamlı olarak düzenlenmektedir.	13	2,7	30	6,3	58	12,2	175	36,8	199	41,9	4,09	1,02
7. Kurumumuz bilişim altyapısına sürekli olarak yatırım yapmaktadır.	15	3,2	21	4,4	65	13,7	195	41,1	179	37,7	4,06	0,99
8. Kurumumuzda performansı esas alan, adil bir ücret sistemi uygulanmaktadır.	62	13,1	71	14,9	97	20,4	157	33,1	88	18,5	3,29	1,29
9. Kurumumuzda yöneticiler ve çalışanlar arasında paylaşım ve işbirliğine dayanan yönetim felsefesi vardır.	28	5,9	51	10,7	106	22,3	177	37,3	113	23,8	3,62	1,13
10. Kurumumuz finansal hedeflerine ulaşmak için gerekli sayıda personele ve teknik altyapıya sahiptir.	24	5,1	47	9,9	80	16,8	199	41,9	125	26,3	3,75	1,1

11. Kurumumuzda tüm çalışanlar tarafından benimsenen vizyon ve misyon değerlerimiz vardır.	19	4,0	31	6,5	71	14,9	183	38,5	171	36,0	3,96	1,06
Yapısal sermaye alt ölçeği											3,88	0,71
Genel ölçek											3,73	0,67

Yapısal sermaye ile ilgili “1. Kurumumuz olumlu bir iş atmosferine sahiptir.” ifadesinde bankacılık sektöründe çalışanların, finansal hedeflere ulaşabilmek için olumlu bir iş atmosferine sahip olup olmaması incelenmiştir. Katılımcıların % 10.4’ü durum hakkında olumsuz görüş bildirirken, %14.5’i kararsız yönde görüş beyan etmiştir. Ankete katılanların % 72.2’sinin olumlu görüş bildirdiği görülmektedir. Olumlu yanıtların bu denli yüksek olması İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışanların kurumlarında pozitif bir iş atmosferinin mevcut olduğu söylenebilmektedir.

“2. Kurumumuz teknolojik gelişmeleri takip etmekte ve bu gelişmeleri bünyesine hızlı bir şekilde uyarlamaktadır.” ifadesine katılımcıların %9.6’sı olumsuz, %13.9’u ise kararsız yönde görüş bildirmiştir. Katılımcıların %76.5’lik kısmı çalıştıkları kurumun teknolojik gelişmeleri takip ettiğini ve bu gelişmeleri bünyesine hızlı bir şekilde uyarlayabildiğini belirtmiştir. Günümüzde teknolojide yaşanan gelişmeleri takip etmek ve bu gelişmeleri hızlı bir şekilde özümsemek son derece önemli bir hale gelmiştir. Bankacılık sektöründe rekabet üstünlüğü elde edebilmek için bankaların bilişim teknolojilerine gereken yatırımları yapmaları sonucu fark yaratmaları yapısal sermaye açısından gereklidir. Bu bağlamda İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların bu yönde iyi bir konumda oldukları söylenebilmektedir.

Bankacılık sektöründe insan faktörünün minimize edilmesi amacıyla verilen hizmetlerin eksiksiz, doğru ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi gerekmektedir. ”3. Kurumumuzda yapılan bütün işlemler insan faktörünün en az olduğu elektronik ortamlarda yapılmaya çalışılmaktadır.” ifadesinde bilgi işlem süreçlerinde insan faktörünün ne denli yoğun olarak kullanıldığı araştırılmıştır. Bu anlamda katılımcıların %15.3’ü olumsuz, %20.8’i kararsız yönde tutum bildirilirken %63.8’i ise olumlu yönde görüş bildirmiştir. Sonuç olarak İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe tam bir otomasyona geçildiği söylenebilmektedir.

Bilgi ve internet çağında bankaların, çeşitli bankacılık işlemlerini elektronik ortamda yapılabilecek duruma getirmek amacıyla gerekli yatırımları ve iyileştirmeleri sürekli olarak yapmaları gerekmektedir. Bu bağlamda, “4. *İnternet bankacılığında devamlı olarak iyileştirmeler yapılmaktadır.*” ifadesi 4.22’lik bir oranla en yüksek ölçek ortalamasına sahip olan ifadedir. İç Anadolu Bölgesinde bankacılık sektöründe çalışan katılımcıların %4.6’sı olumsuz, %10.1’i ise kararsız yönde görüş bildirmiştir. Katılımcıların %85.3’lük kısmı ise olumlu yönde görüş beyan etmiştir. Ortaya çıkan veriler ışığında sektörde büyük ölçüde internet bankacılığının kullanıldığı ve gereken yatırımların yapıldığı söylenebilmektedir.

“5. *Kurum çalışanları gerekli olan bilgiye hızlı bir şekilde erişebilmektedir.*” ifadesine katılımcıların %78.2’si gerek duyduklarında bilgiye hızlı bir şekilde ulaşabildiklerini bildirirken, %8.8’i tersi bir tutum göstermiştir. Katılımcıların %13.1’i ise kararsız yönde görüş bildirmiştir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışan kişilerin ihtiyaç duydukları bilgilere hızlı bir şekilde ulaşabildikleri söylenebilmektedir. Bu bağlamda, bilgiye hızlı bir şekilde erişimin sağlanmasıyla verilen bankacılık hizmetleri daha kolay ve hızlı bir biçimde gerçekleştirilebilecektir. Bu da kurumun sahip olduğu yapısal sermayenin bir göstergesi konumundadır.

“6. *Kurumumuzda işimizle ilgili eğitimler devamlı olarak düzenlenmektedir.*” ifadesine katılımcıların %9’u olumsuz, %12.2’si kararsız, %78.7’si ise olumlu yönde görüş bildirmiştir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalar hizmet içi eğitime gerekli önemi vermekte ve bu eğitimleri devamlı olarak çalışanlarına sunmaktadır. Kurum içi verilen bu hizmetler aynı zamanda bankanın insan sermayesini de zenginleştirmektedir. Bu bağlamda eğitim, entelektüel sermayenin oluşumunda önemli bir paya sahiptir. Bu ifade ile İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe entelektüel sermayenin önemli bir kısmını teşkil eden eğitime karşılık olumlu yönde yüksek bir tutum tespit edilmiştir.

“7. *Kurumumuz bilişim altyapısına sürekli olarak yatırım yapmaktadır.*” ifadesine katılımcıların %7.6’sı olumsuz, %13.7’si kararsız, %78.8’i ise olumlu yönde görüş bildirmiştir. Sektörde bilişim teknolojilerinden faydalanabilmek son derece önemli hale gelmiştir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların bilişim

altyapılarına gereken önemi verdikleri ve devamlı olarak yatırım yaptıkları söylenebilmektedir.

“8. Kurumumuzda performansı esas alan, adil bir ücret sistemi uygulanmaktadır.” ifadesi, yapısal sermayeye ilişkin bütün ifadelere verilen cevaplar dikkate alındığında 3.29’luk bir oranla en düşük ölçek ortalamasına sahip ifadedir. Anket katılımcılarının %28’i olumsuz, %20.4’ü kararsız, %51.6’sı ise olumlu yönde görüş bildirmiştir. Ölçek ortalamasının en düşük olduğu bu ifadede katılımcıların yarıya yakınının durum hakkında çekincesinin olduğu söylenebilir. Ücret politikalarının genel müdürlüklerce belirlendiği göz önüne alındığında çözümün de genel müdürlüklerce gerçekleştirilmesi beklenebilmektedir.

“9. Kurumumuzda yöneticiler ve çalışanlar arasında paylaşım ve işbirliğine dayanan yönetim felsefesi vardır.” ifadesinde yapısal sermaye unsuru haline gelen yönetim felsefesinin olup olmadığı incelenmiştir. Anket katılımcılarının %16.6’sı olumsuz, %22.3’ü kararsız yönde görüş bildirirken, katılımcıların %61.1’lik kısmı ise olumlu yönde görüş bildirmiştir. Yönetim felsefesine sahip olan kurumlar profesyonelleşmiş kurum niteliğindedir. Değerlendirme sonucunda İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalarda yöneticiler ve çalışanlar arasında paylaşım ve işbirliğine dayanan bir yönetim felsefesinin var olduğu söylenilebilmektedir.

“10. Kurumumuz finansal hedeflerine ulaşmak için gerekli sayıda personele ve teknik altyapıya sahiptir.” ifadesiyle İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların mevcut yapısal sermayeleri ölçülmeye çalışılmıştır. Yapısal sermayeye ilişkin bu ifadeye katılımcıların %15’i olumsuz, %16.8’i kararsız yönde görüş bildirirken, %68.2’si olumlu yönde görüş bildirmiştir. Yapılan değerlendirme sonucunda sektörde yeterli yapısal sermaye unsurunun varlığı tespit edilmiştir.

Bankalar profesyonelleşmiş kurumlar oldukları için sektörde yer alan her banka vizyon ve misyona sahiptir. Vizyon ve misyon tanımları modern yönetim anlayışında yapısal sermayenin kurum içerisindeki varlığını belirlemek için iyi bir gösterge özelliğindedir.

“11. Kurumumuzda tüm çalışanlar tarafından benimsenen vizyon ve misyon değerlerimiz vardır.” ifadesine katılımcıların %10.5’i olumsuz, %14.9’u kararsız, %74.5’i olumlu yönde görüş bildirmiştir. Değerlendirmeden çıkan sonuç itibarıyla İç

Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışanların vizyon ve misyondan haberdar oldukları sonucuna ulaşılabilmektedir.

3.6.5.3. Müşteri Sermayesini Temsil Eden Değişkenlerin Yüzdesele Dağılımı

Müşteri sermayesi, başta müşteriler olmak üzere, şubeleri ve ilişki içerisinde olduğu bütün birimleri içeren dışsal bir sermaye unsurudur. Bankacılık sektöründe güven faktörü önemli bir yere sahiptir ve müşteri sermayesi bu anlamda önemini sürekli olarak artırmaktadır. Müşteri sermayesinin genel ortalaması 4.07'dir ve bu değer 3 ortalama değerinin üzerinde bir değerdir. Ankette müşteri sermayesini ölçmek amacıyla 11 ifade yer almakta ve katılımcılar tarafından verilen cevaplar ve yüzdeler Tablo 3.10.'da verilmektedir. Müşteri sermayesini belirlemeye yönelik aşağıda yer alan her ifade yorumlanarak sunulmuştur.

Tablo 3.10. Müşteri Sermayesi Faktörlerinin Frekansları ve Yüzdesel Dağılımları

İFADELER	DÜŞÜNCELER											
	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ortalama	Standart sapma
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Bankanızın müşteri sermayesi ile ilgili ifadeler												
1. Müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteri ile olan ilişkilerde önceliklidir.	14	2,9	18	3,8	26	5,5	175	36,8	242	50,9	4,29	0,95
2. Kurumumuz müşteri memnuniyet derecesini sürekli ve düzenli olarak ölçmektedir.	11	2,3	35	7,4	52	10,9	169	35,6	208	43,8	4,11	1,02
3. Müşteriler genel olarak kurumumuzdan memnundur.	13	2,7	23	4,8	71	14,9	210	44,2	158	33,3	4	0,96
4. Kurumumuz tarafından verilen hizmetler hakkında müşteriler bilgilendirilmektedir.	10	2,1	25	5,3	58	12,2	226	47,6	156	32,8	4,04	0,92
5. Kurumumuz müşterilerin beklentilerini devamlı olarak değerlendirmekte ve ona uygun hizmetler geliştirmektedir.	6	1,3	33	6,9	59	12,4	221	46,5	156	32,8	4,03	0,92
6. Müşterilerle etkin bir iletişim ve işbirliği sağlanmaktadır.	13	2,7	31	6,5	79	16,6	206	43,4	146	30,7	3,93	0,99
7. Müşteri sayımız devamlı olarak artış göstermektedir.	14	2,9	16	3,4	48	10,1	206	43,4	191	40,2	4,15	0,94
8. Kurumumuzun isminin ve imajının sektör içerisinde biliniyor olması rakiplerimize göre bize rekabet üstünlüğü sağlamaktadır.	13	2,7	20	4,2	41	8,6	147	30,9	254	53,5	4,28	0,98
9. Müşterilerimizden gelen öneri ve şikayetler bütün detaylarıyla ele alınmakta ve en etkili çözümler üretilmektedir.	12	2,5	26	5,5	74	15,6	197	41,5	166	34,9	4,01	0,98
10. Müşterilerin sorunları ve beklentileri doğrultusunda kişiye özel çözümler üretilmeye çalışılmaktadır.	12	2,5	41	8,6	67	14,1	199	41,9	156	32,8	3,94	1,02
11. Kurumumuza olan müşteri bağlılığı son derece yüksektir.	16	3,4	27	5,7	61	12,8	194	40,8	177	37,3	4,03	1,02
Müşteri sermayesi alt ölçeği											4,07	0,78
Genel ölçek											3,73	0,67

Müşteri memnuniyetinin sağlanması müşterilerle olan ilişkilerde, müşteri sermayesini belirleyen önemli faktörlerden biridir. “1. Müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteri ile olan ilişkilerde önceliklidir.” ifadesi müşteri sermayesine ilişkin bütün ifadeler verilen cevaplar dikkate alındığında 4.29’luk bir oranla en yüksek ölçek ortalamasına sahip ifadedir. Bu ifadenin ortalaması, araştırmaya katılan İç Anadolu Bölgesi

bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalarda bu unsura önem verildiğinin göstergesi olarak kabul edilebilmektedir. Katılımcıların % 6.7'si olumsuz, %5.5'i kararsız yönde görüş bildirmiştir. Ankete katılanların %87.7'lik kısmı kurumlarında müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteri ile olan ilişkilerde öncelikli olduğu yönünde olumlu görüş beyan etmiştir.

“2. Kurumumuz müşteri memnuniyet derecesini sürekli ve düzenli olarak ölçmektedir.” ifadesine katılımcıların % 9.7'si olumsuz, %10.9'u kararsız, %79.4'ü ise olumlu yönde görüş bildirmiştir. Bankaların müşteri memnuniyet derecesini devamlı olarak ölçmeleri ve bu yönde değerlendirmeler yapması müşteri ilişkilerinde mevcut hataların çözümünü ve muhtemel hataların da önlenmesini sağlayabilmektedir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe müşteri memnuniyet derecesinin sürekli ve düzenli olarak ölçüldüğü ve bu anlamda müşteri sermayesinin varlığı tespit edilmiştir.

“3. Müşteriler genel olarak kurumumuzdan memnundur.” ifadesine katılımcıların %7.5'i olumsuz, %14.9'u kararsız, %77.5'i ise olumlu yönde görüş bildirmiştir. İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe müşterilerin ilişki içerisinde oldukları bankalardan memnun oldukları yapılan değerlendirme sonucunda söylenebilmektedir.

Bankacılık sektöründe yaşanan rekabet ortamında geliştirilen ve yenilenen hizmetler hakkında müşteriler hızlı bir şekilde bilgilendirilmelidirler. “4. Kurumumuz tarafından verilen hizmetler hakkında müşteriler bilgilendirilmektedir.” ifadesine katılımcıların %7.4'ü olumsuz, %12.2'si kararsız, %80.4'ü ise olumlu yönde görüş bildirmiştir. Olumlu yönde görüş bildiren katılımcıların oranının bu denli yüksek olması, İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankalar arasında rekabetin bulunduğu ve bu bağlamda müşteri sermayesinin varlığının farkına varıldığı söylenebilmektedir.

5. Kurumumuz müşterilerin beklentilerini devamlı olarak değerlendirmekte ve ona uygun hizmetler geliştirmektedir.” ifadesinde müşteri ilişkileri değerlendirilmek istenmiştir. Katılımcıların %8.2'si olumsuz, %12.4'ü kararsız, %79.3'ü ise olumlu yönde görüş bildirmiştir. Olumlu yönde görüş bildirenlerin oranının yüksek olması müşterilerin beklentilerinin devamlı olarak değerlendirildiğini ve ona uygun hizmetler geliştirildiğinin bir göstergesidir. Bu bağlamda, İç Anadolu Bölgesi bankacılık

sektöründe müşteri sermayesi anlamında güçlü bir entelektüel varlığın söz konusu olduğu söylenilebilmektedir.

“6. *Müşterilerle etkin bir iletişim ve işbirliği sağlanmaktadır.*” ifadesi, müşteri sermayesine ilişkin bütün ifadelere verilen cevaplar dikkate alındığında 3.93'lük bir oranla en düşük ölçek ortalamasına sahip ifadedir. İfadeye katılımcıların %9.2'si olumsuz, %16.6'sı kararsız, %74.1'i ise olumlu yönde görüş bildirmiştir. Yapılan değerlendirme sonucunda İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların müşteri sermayesinin yapı taşı olan müşterilerle etkin bir iletişim ve işbirliği içerisinde oldukları söylenilebilmektedir.

“7. *Müşteri sayımız devamlı olarak artış göstermektedir.*” ifadesine katılımcıların %6.3'ü olumsuz, %10.1'i kararsız, %83.6'sı ise olumlu yönde görüş bildirmiştir. Yapılan değerlendirme sonucunda İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe müşteri sayısının devamlı olarak arttığı ve bunun da müşteri sermayesi unsurunu zenginleştirdiğini söylemek mümkündür.

“8. *Kurumumuzun isminin ve imajının sektör içerisinde biliniyor olması rakiplerimize göre bize rekabet üstünlüğü sağlamaktadır.*” ifadesine katılımcıların %6.9'u olumsuz, %8.6'sı kararsız yönde görüş bildirmiştir. Ankete katılanların %84.4'lük kısmı, kurum ismi ve imajının sektörde biliniyor olmasının rakiplere göre rekabet üstünlüğü sağladığı yönünde görüş beyan etmişlerdir. Oranın bu denli yüksek olması İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışanların kurum imajının önemini idrak ettikleri söylenebilmektedir.

Müşteri sermayesinin en önemli boyutu müşterilerle olan ilişkilidir. “9. *Müşterilerimizden gelen öneri ve şikayetler bütün detaylarıyla ele alınmakta ve en etkili çözümler üretilmektedir.*” ifadesine katılımcıların %8'i olumsuz, %15.6'sı kararsız, %76.4'ü ise olumlu yönde görüş bildirmişlerdir. Yapılan değerlendirme sonucunda müşterilerden gelen öneri ve şikayetlerin dikkate alındığını ve bu yönde çözümler üretilmeye çalışıldığı ve bu bağlamda, İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe müşteri sermayesi anlamında entelektüel sermaye varlığının mevcut olduğu söylenilebilmektedir.

“10. Müşterilerin sorunları ve beklentileri doğrultusunda kişiye özel çözümler üretilmeye çalışılmaktadır.” ifadesiyle müşteri ilişkilerinde çözüm ortaklığına girilip girilmediği tespit edilmek istenmiştir. İfadeye katılımcıların %11.1’i olumsuz, %14.1’i kararsız, %74.7’si ise olumlu yönde görüş bildirmiştir. Sonuç olarak İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe müşteri ilişkilerinde çözüm ortaklığı düzeyine gelinmiş olduğu anlaşılmaktadır.

Müşteri sermayesine ait en önemli kriterlerden biri de müşterilerin kuruma olan bağlılıklarıdır. “11. Kurumumuza olan müşteri bağlılığı son derece yüksektir.” ifadesine katılımcıların %9.1’i olumsuz, %12.8’i kararsız, %78.1’i olumlu yönde görüş bildirmiştir. Sonuç olarak İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe bu anlamda müşteri sermayesinin varlığının söz konusu olduğu söylenilebilmektedir.

3.6.6. Kullanılan Hipotezlerin Değerlendirilmesi

3.6.6.1. İnsan Sermayesine İlişkin Hipotezlerin Değerlendirilmesi

Hipotez 1: H₀: Çalışılan kuruma göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H₁: Çalışılan kuruma göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.11. Çalışılan Kurum ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Kurum	N	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Devlet Bankası	174	44,8448	9,75859	467	-3,209	0,001
Özel Banka	295	48,1254	11,21108			

Tablo 3.11. incelendiğinde özel bankada çalışan katılımcıların ortalamaları (48,1254±11,21108) devlet bankasında çalışan katılımcıların ortalamalarından (44,8448±9,75859) yüksek olduğu görülmektedir. Yapılan t-testi sonucunda çalışılan kuruma göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır.

($p=0,001<0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Hipotez 2: H_0 : Cinsiyet göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.
 H_1 : Cinsiyet göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.12. Cinsiyet ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Kadın	213	47,1784	11,20209	470	0,550	0,583
Erkek	259	46,6293	10,44744			

Tablo 3.12.'de cinsiyete göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,583>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Hipotez 3: H_0 : Yaşa göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.
 H_1 : Yaşa göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.13. Yaş Dağılımı ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Yaş	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
21-25 26-30 31-35 36-40 41-45 46-50 51 ve üzeri	Gruplar Arası	1069,115	6	178,186	1,607	0,143
	Grup İçi	50994,110	460	110,857		

Tablo 3.13.'te yaşa göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,143>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Hipotez 4: H_0 : Medeni hale göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Medeni hale göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.14. Medeni Hal ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Medeni Hal	N	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Evli	264	47,9318	10,06873	464	1,958	0,051
Bekâr	202	46,0297	10,80626			

Tablo 3.14.'de medeni duruma göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,051>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Hipotez 5: H_0 : Eğitime göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Eğitime göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.15. Eğitim Düzeyi ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Eğitim Düzeyi	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Lise Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora	Gruplar Arası	2072,140	4	518,035	4,600	0,001	Lisans – Yüksek Lisans Ön Lisans – Yüksek Lisans
	Grup İçi	52030,777	462	112,621			

Tablo 3.15.'de eğitime göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,001<0,05$). Bu çözümleme sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (Dunnets C). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo 3.16. Ortalama ve Standart Sapma (Eğitim Düzeyi)

Eğitim Düzeyi	N	Ortalama	Standart Sapma
Lise	65	48,9077	6,60900
Ön Lisans	56	50,4643	8,89732
Lisans	298	46,2483	10,54470
Yüksek Lisans	45	42,4444	15,47807
Doktora	3	41,3333	25,65801
Toplam	467	46,7259	10,77500

Tablo 3.16.'da görüldüğü gibi;

- Eğitim durumu lisans olan katılımcıların ortalamaları ($46,2483\pm 10,54470$), eğitim durumu yüksek lisans olan katılımcıların ortalamalarından ($42,4444\pm 15,47807$) yüksektir.

- Eğitim durumu ön lisans olan katılımcıların ortalamaları ($50,4643 \pm 8,89732$), eğitim durumu yüksek lisans olan katılımcıların ortalamalarından ($42,4444 \pm 15,47807$) yüksektir.

Hipotez 6: H_0 : Çalışılan pozisyona göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Çalışılan pozisyona göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.17. Çalışılan Pozisyon ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Pozisyon	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Müdür Müdür yardımcısı Yönetmen Yönetmen yardımcısı Uzman Uzman yardımcısı	Gruplar Arası	3427,469	11	311,588	2,753	0,002	Yönetmen – Yönetmen Yardımcısı
Şef Şef yardımcısı Yetkili Yetkili yardımcısı Memur Diğer	Grup İçi	51154,890	452	113,175			Yönetmen Yardımcısı – Şef Yönetmen Yardımcısı – Diğer

Tablo 3.17.'de çalışılan pozisyona göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,002 < 0,05$). Bu çözümleme sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (Tukey HSD). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo 3.18. Ortalama ve Standart Sapma (Pozisyon)

Pozisyon	N	Ortalama	Standart Sapma
Müdür	8	51,2500	16,98529
Müdür Yardımcısı	15	47,0667	13,17718
Yönetmen	36	50,5278	9,33652
Yönetmen Yardımcısı	31	40,0645	12,60406
Uzman	12	49,9167	10,36128
Uzman Yardımcısı	11	48,7273	8,50989
Şef	29	50,4138	13,57392
Şef Yardımcısı	12	50,5833	11,80492
Yetkili	67	45,4030	10,63023
Yetkili Yardımcısı	24	47,5000	7,21110
Memur	203	46,1921	10,11114
Diğer	16	52,0625	8,10324
Toplam	464	46,9246	10,85765

Tablo 3.18.'de görüldüğü gibi;

- Pozisyonu yönetmen olan katılımcıların ortalamaları ($50,5278 \pm 9,33652$), pozisyonu yönetmen yardımcısı olan katılımcıların ortalamalarından ($40,0645 \pm 12,60406$) yüksektir.
- Pozisyonu şef olan katılımcıların ortalamaları ($50,4138 \pm 13,57392$), pozisyonu yönetmen yardımcısı olan katılımcıların ortalamalarından ($40,0645 \pm 12,60406$) yüksektir.
- Pozisyonu diğer olan katılımcıların ortalamaları ($52,0625 \pm 8,10324$), pozisyonu yönetmen yardımcısı olan katılımcıların ortalamalarından ($40,0645 \pm 12,60406$) yüksektir.

Hipotez 7: H_0 : Tecrübeye göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Tecrübeye göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.19. Tecrübe ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Tecrübe	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16-20 yıl 21+	Gruplar Arası	1065,019	4	266,255	2,672	0,032	1-5 yıl – 6-10 yıl
	Grup İçi	45340,014	455	99,648			1-5 yıl – 11-15 yıl

Tablo 3.19.'da tecrübeye göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,032<0,05$). Bu çözümleme sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (LSD). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo 3.20. Ortalama ve Standart Sapma (Tecrübe)

Tecrübe	N	Ortalama	Standart Sapma
1-5 yıl	237	45,9705	9,55421
6-10 yıl	85	48,9647	10,06106
11-15 yıl	79	49,0506	10,53066
16-20 yıl	29	49,0690	12,28219
21+	30	45,6667	9,13626
Toplam	460	47,2283	10,05486

Tablo 3.20.'de görüldüğü gibi;

- 6-10 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamaları ($48,9647 \pm 10,06106$), 1-5 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamalarından ($45,9705 \pm 9,55421$) yüksektir.

- 11-15 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamaları (49,0506±10,53066), 1-5 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamalarından (45,9705±9,55421) yüksektir.

Hipotez 8: H_0 : Gelir durumuna göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Gelir durumuna göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.21. Gelir ile İnsan Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Gelir Düzeyi	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
750-1.250 1.251-1.750 1.751-2.250 2.251+	Gruplar Arası	427,121	3	142,374	1,249	0,291
	Grup İçi	52416,256	460	113,948		

Tablo 3.21.'de gelire göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,291>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

3.6.6.2. Yapısal Sermayeye İlişkin Hipotezlerin Değerlendirilmesi

Hipotez 9: H_0 : Çalışılan kuruma göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Çalışılan kuruma göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.22. Çalışılan Kurum ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Kurum	N	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Devlet Bankası	174	37,2586	7,26117	467	-3,174	0,002
Özel Banka	295	39,6203	8,07690			

Tablo 3.22. incelendiğinde özel bankada çalışan katılımcıların ortalamaları ($39,6203 \pm 8,07690$) devlet bankasında çalışan katılımcıları ortalamalarından ($37,2586 \pm 7,26117$) yüksektir. Yapılan t-testi sonucunda çalışılan kuruma göre yapısal sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,002 < 0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Hipotez 10: H_0 : Cinsiyete göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.
 H_1 : Cinsiyete göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.23. Cinsiyet ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Kadın	213	38,7700	7,76838	470	0,055	0,956
Erkek	259	38,7297	7,90817			

Tablo 3.23.'te yapılan T-Testi sonucunda cinsiyete göre yapısal sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,956 > 0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Hipotez 11: H_0 : Yaşa göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.
 H_1 : Yaşa göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.24. Yaş Dağılımı ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Yaş	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
21-25 26-30 31-35 36-40 41-45 46-50 51 ve üzeri	Gruplar Arası	639,004	6	106,501	1,747	0,109
	Grup İçi	28047,540	460	60,973		

Tablo 3.24.'de yapılan analiz sonucuna göre yaşa göre yapısal sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,109>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Hipotez 12: H_0 : Medeni hale göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Medeni hale göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.25. Medeni Hal ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Medeni Hal	N	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Evli	264	39,4621	7,30478	464	2,551	0,011
Bekâr	202	37,6040	8,38689			

Tablo 3.25.'de evli olan katılımcıların ortalamaları ($39,4621\pm 7,30478$) bekâr olan katılımcıları ortalamalarından ($37,6040\pm 8,38689$) yüksektir. Yapılan T-Testi sonucuna göre medeni duruma göre yapısal sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır

($p=0,011<0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir

Hipotez 13: H_0 : Eğitime göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Eğitime göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.26. Eğitim Düzeyi ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Eğitim Düzeyi	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Lise Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora	Gruplar Arası	858,965	4	214,741	3,565	0,007	Ön Lisans – Lisans
	Grup İçi	27832,877	462	60,244			

Tablo 3.26.'da yapılan analiz sonucuna göre eğitime göre yapısal sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,007<0,05$). Bu çözümleme sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (Scheffe). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo 3.27. Ortalama ve Standart Sapma (Eğitim Düzeyi)

Eğitim Düzeyi	N	Ortalama	Standart Sapma
Lise	65	39,1692	6,43372
Ön Lisans	56	42,0000	6,78501
Lisans	298	37,8289	7,86808
Yüksek Lisans	45	38,9333	9,67753
Doktora	3	40,3333	8,50490
Toplam	467	38,6381	7,84669

Tablo 3.27. incelendiğinde eğitim durumu ön lisans olan katılımcıların ortalamaları ($42,0000 \pm 6,78501$), eğitim durumu lisans olan katılımcıların ortalamalarından ($37,8289 \pm 7,86808$) yüksek olduğu görülmektedir.

Hipotez 14: H_0 : Çalışılan pozisyona göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Çalışılan pozisyona göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.28. Çalışılan Pozisyon ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Pozisyon	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Müdür Müdür yardımcısı Yönetmen Yönetmen yardımcısı Uzman Uzman yardımcısı Şef Şef yardımcısı Yetkili Yetkili yardımcısı Memur Diğer	Gruplar Arası	1678,916	11	152,629	2,548	0,004	Müdür - Uzman Müdür - Yetkili Müdür - Yetkili Yardımcısı Müdür - Memur Yönetmen - Yetkili Yönetmen - Memur Uzman - Şef Yardımcısı Uzman Yardımcısı - Yetkili Şef - Yetkili Şef - Memur Şef Yardımcısı - Yetkili Şef Yardımcısı - Memur
	Grup İçi	27070,961	452	59,892			

Tablo 3.28.'de yapılan analiz sonucuna göre çalışılan pozisyona göre yapısal sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,004 < 0,05$). Bu çözümleme sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (LSD). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo 3.29. Ortalama ve Standart Sapma (Pozisyon)

Pozisyon	N	Ortalama	Standart Sapma
Müdür	8	44,3750	4,98390
Müdür Yardımcısı	15	39,4667	8,08762
Yönetmen	36	41,3889	7,14454
Yönetmen Yardımcısı	31	38,4194	6,36540
Uzman	12	36,4167	9,51992
Uzman Yardımcısı	11	42,3636	5,37164
Şef	29	41,4138	8,78114
Şef Yardımcısı	12	42,9167	4,66044
Yetkili	67	36,4478	8,91761
Yetkili Yardımcısı	24	37,5833	7,14396
Memur	203	37,9606	7,78157
Diğer	16	40,1250	6,54090
Toplam	464	38,6616	7,88002

Tablo 3.29’da görüldüğü gibi,

- Pozisyonu müdür olan katılımcıların ortalamaları (44,3750±4,98390), pozisyonu uzman yardımcısı olan katılımcıların ortalamalarından (36,4167±9,51992) yüksektir.
- Pozisyonu müdür olan katılımcıların ortalamaları (44,3750±4,98390), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (36,4478±7,14396) yüksektir.
- Pozisyonu müdür olan katılımcıların ortalamaları (44,3750±4,98390), pozisyonu yetkili yardımcısı olan katılımcıların ortalamalarından (37,5833±8,91761) yüksektir.
- Pozisyonu müdür olan katılımcıların ortalamaları (44,3750±4,98390), pozisyonu memur olan katılımcıların ortalamalarından (37,9606±7,78157) yüksektir.
- Pozisyonu yönetmen olan katılımcıların ortalamaları (41,3889±7,14454), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (36,4478±7,14396) yüksektir.

- Pozisyonu yönetmen olan katılımcıların ortalamaları (41,3889±7,14454), pozisyonu memur olan katılımcıların ortalamalarından (37,9606±7,78157) yüksektir.
- Pozisyonu şef yardımcısı olan katılımcıların ortalamaları (42,9167±4,66044), pozisyonu uzman olan katılımcıların ortalamalarından (36,4167±9,51992) yüksektir.
- Pozisyonu uzman yardımcısı olan katılımcıların ortalamaları (42,3636±5,37164), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (36,4478±7,14396) yüksektir.
- Pozisyonu şef olan katılımcıların ortalamaları (41,4138±8,78114), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (36,4478±7,14396) yüksektir.
- Pozisyonu şef olan katılımcıların ortalamaları (41,4138±8,78114), pozisyonu memur olan katılımcıların ortalamalarından (37,9606±7,78157) yüksektir.
- Pozisyonu şef yardımcısı olan katılımcıların ortalamaları (42,9167±4,66044), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (36,4478±7,14396) yüksektir.
- Pozisyonu şef yardımcısı olan katılımcıların ortalamaları (42,9167±4,66044), pozisyonu memur olan katılımcıların ortalamalarından (37,9606±7,78157) yüksektir.

Hipotez 15: H_0 : Tecrübeye göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Tecrübeye göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.30. Tecrübe ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Tecrübe	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16-20 yıl 21+	Gruplar Arası	1592,517	4	398,129	6,907	0,000	1-5 yıl – 6-10 yıl 1-5 yıl – 16-20 yıl
	Grup İçi	26228,405	455	57,645			

Tablo 3.30.'da yapılan analiz sonucuna göre tecrübeye göre yapısal sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,000<0,05$). Bu çözümleme sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (Scheffe). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo 3.31. Ortalama ve Standart Sapma (Tecrübe)

Tecrübe	N	Ortalama	Standart Sapma
1-5 yıl	237	36,8228	7,79030
6-10 yıl	85	40,9882	6,47246
11-15 yıl	79	39,8101	8,54112
16-20 yıl	29	41,5172	7,49581
21+	30	38,5333	6,22416
Toplam	460	38,5130	7,78537

Tablo 3.31. incelendiğinde 6-10 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamaları ($40,9882\pm 6,47246$), 1-5 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamalarından ($36,8228\pm 7,79030$) yüksektir.

16-20 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamaları ($41,5172\pm 7,49581$), 1-5 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamalarından ($36,8228\pm 7,79030$) yüksektir.

Hipotez 16: H_0 : Gelir durumuna göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Gelir durumuna göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.32. Gelir ile Yapısal Sermaye Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Gelir Düzeyi	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
750-1.250 1.251-1.750 1.751-2.250 2.251+	Gruplar Arası	429,325	3	143,108	2,373	0,070
	Grup İçi	27746,552	460	60,319		

Tablo 3.32. incelendiğinde gelire göre insan sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,291>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

3.6.6.3. Müşteri Sermayesine İlişkin Hipotezlerin Değerlendirilmesi

Hipotez 17: H_0 : Çalışılan kuruma göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Çalışılan kuruma göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.33. Çalışılan Kurum ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Kurum	N	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Devlet Bankası	174	43,6954	7,95684	467	-2,197	0,029
Özel Banka	295	45,4983	8,93623			

Tablo 3.33. incelendiğinde özel bankada çalışan katılımcıların ortalamaları ($45,4983 \pm 8,93623$) devlet bankasında çalışan katılımcıları ortalamalarından ($43,6954 \pm 7,95684$) yüksek olduğu görülmektedir. Yapılan t-testi sonucunda çalışılan kuruma göre müşteri sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,029 < 0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Hipotez 18: H_0 : Cinsiyet göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.
 H_1 : Cinsiyet göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.34. Cinsiyet ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Kadın	213	45,5634	7,99481	470	1,610	0,108
Erkek	259	44,2857	9,02942			

Tablo 3.34.'de yapılan T-Testi sonucunda cinsiyete göre müşteri sermaye alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,108 > 0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Hipotez 19: H_0 : Yaşa göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.
 H_1 : Yaşa göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.35. Yaş Dağılımı ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Yaş	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
21-25 26-30 31-35 36-40 41-45 46-50 51 ve üzeri	Gruplar Arası	589,485	6	98,248	1,321	0,246
	Grup İçi	34201,679	460	74,351		

Tablo 3.35.'de yapılan analiz sonucuna göre yaşa göre müşteri sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,246>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Hipotez 20: H_0 : Medeni hale göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.
 H_1 : Medeni hale göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.36. Medeni Hal ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Medeni Hal	N	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Evli	264	45,5417	7,61616	464	2,484	0,013
Bekâr	202	43,5545	9,65213			

Tablo 3.36.'da evli olan katılımcıların ortalamaları ($45,5417 \pm 7,61616$) bekâr olan katılımcıları ortalamalarından ($43,5545 \pm 9,65213$) yüksektir. Yapılan T-Testi sonucuna göre medeni duruma göre müşteri sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,013 < 0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Hipotez 21: H_0 : Eğitime göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.
 H_1 : Eğitime göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.37. Eğitim Düzeyi ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Eğitim Düzeyi	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Lise Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora	Gruplar Arası	588,506	4	147,127	1,995	0,094
	Grup İçi	34077,053	462	73,760		

Tablo 3.37. incelendiğinde eğitime göre müşteri sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,094 > 0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Hipotez 22: H_0 : Çalışılan pozisyona göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.
 H_1 : Çalışılan pozisyona göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.38. Çalışılan Pozisyon ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Pozisyon	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Müdür Müdür yardımcısı Yönetmen Yönetmen yardımcısı Uzman Uzman yardımcısı Şef Şef yardımcısı Yetkili Yetkili yardımcısı Memur Diğer	Gruplar Arası	1733,604	11	157,600	2,150	0,016	Müdür - Uzman Müdür - Yetkili Müdür - Memur Yönetmen - Yetkili Uzman - Şef Yardımcısı Şef - Yetkili Şef Yardımcısı - Yetkili Şef Yardımcısı - Memur Yetkili - Memur Yetkili - Diğer
	Grup İçi	33126,291	452	73,288			

Tablo 3.38. incelendiğinde çalışılan pozisyona göre müşteri sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,016<0,05$). Bu çözümleme sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (LSD). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo 3.39. Ortalama ve Standart Sapma (Pozisyon)

Pozisyon	N	Ortalama	Standart Sapma
Müdür	8	50,8750	4,70372
Müdür Yardımcısı	15	45,0000	10,07118
Yönetmen	36	45,6944	7,40972
Yönetmen Yardımcısı	31	44,8387	5,96153
Uzman	12	43,1667	10,18763
Uzman Yardımcısı	11	47,0000	7,44312
Şef	29	47,9310	10,48445
Şef Yardımcısı	12	50,1667	4,91442
Yetkili	67	41,7015	9,88113
Yetkili Yardımcısı	24	44,6667	6,29470
Memur	203	44,6355	8,81465
Diğer	16	46,5000	5,62139
Toplam	464	44,8599	8,67706

Tablo 3.39.'da görüldüğü üzere,

- Pozisyonu müdür olan katılımcıların ortalamaları (50,8750±4,70372), pozisyonu uzman olan katılımcıların ortalamalarından (43,1667±10,18763) yüksektir.
- Pozisyonu müdür olan katılımcıların ortalamaları (50,8750±4,70372), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (41,7015±9,88113) yüksektir.
- Pozisyonu müdür olan katılımcıların ortalamaları (50,8750±4,70372), pozisyonu memur olan katılımcıların ortalamalarından (44,6355±8,81465) yüksektir.
- Pozisyonu yönetmen olan katılımcıların ortalamaları (45,6944±7,40972), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (41,7015±9,88113) yüksektir.
- Pozisyonu şef yardımcısı olan katılımcıların ortalamaları (50,1667±4,91442), pozisyonu uzman olan katılımcıların ortalamalarından (43,1667±10,18763) yüksektir.
- Pozisyonu şef olan katılımcıların ortalamaları (47,9310±10,48445), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (41,7015±9,88113) yüksektir.
- Pozisyonu şef yardımcısı olan katılımcıların ortalamaları (50,1667±4,91442), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (41,7015±9,88113) yüksektir.
- Pozisyonu şef yardımcısı olan katılımcıların ortalamaları (50,1667±4,91442), pozisyonu memur olan katılımcıların ortalamalarından (44,6355±8,81465) yüksektir.

- Pozisyonu memur olan katılımcıların ortalamaları (44,6355±8,81465), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (41,7015±9,88113) yüksektir.
- Pozisyonu diğer olan katılımcıların ortalamaları (46,5000±5,62139), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (41,7015±9,88113) yüksektir.

Hipotez 23: H_0 : Tecrübeye göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Tecrübeye göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.40. Tecrübe ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Tecrübe	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16-20 yıl 21+	Gruplar Arası	1026,561	4	256,640	3,534	0,007	1-5 yıl – 6-10 yıl 1-5 yıl – 11-15 yıl 1-5 yıl – 16-20 yıl
	Grup İçi	33039,822	455	72,615			

Tablo 3.40.'da yapılan analiz sonucunda tecrübeye göre müşteri sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,007<0,05$). Bu çözümlene sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (LSD). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo 3.41. Ortalama ve Standart Sapma (Tecrübe)

Tecrübe	N	Ortalama	Standart Sapma
1-5 yıl	237	43,4177	8,85133
6-10 yıl	85	46,1294	8,28767
11-15 yıl	79	46,1139	8,78809
16-20 yıl	29	47,7931	7,69220
21+	30	43,7333	6,15844
Toplam	460	44,6783	8,61503

Tablo 3.41.'de görüldüğü üzere,

- 6-10 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamaları (46,1294±8,28767), 1-5 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamalarından (43,4177±8,85133) yüksektir.
- 11-15 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamaları (46,1139±8,78809), 1-5 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamalarından (43,4177±8,85133) yüksektir.
- 16-20 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamaları (47,7931±7,69220), 1-5 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamalarından (43,4177±8,85133) yüksektir.

Hipotez 24: H₀: Gelir durumuna göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.

H₁: Gelir durumuna göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.42. Gelir ile Müşteri Sermayesi Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Gelir Düzeyi	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
750-1.250 1.251-1.750 1.751-2.250 2.251+	Gruplar Arası	157,260	3	52,420	0,704	0,550
	Grup İçi	34250,498	460	74,458		

Tablo 3.42. incelendiğinde gelire göre müşteri sermayesi alt ölçeğine ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,550>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

3.6.6.4. Entelektüel Sermayeye İlişkin Diğer Hipotezlerin Değerlendirilmesi

Hipotez 25: H_0 : Çalışılan kuruma göre görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Çalışılan kuruma göre görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.43. Çalışılan Kurum ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Kurum	N	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Devlet Bankası	174	125,7989	21,20802	467	-3,324	0,001
Özel Banka	295	133,2441	24,64444			

Tablo 3.43. incelendiğinde özel bankada çalışan katılımcıların ortalamaları ($133,2441\pm 24,64444$) devlet bankasında çalışan katılımcıların ortalamalarından ($125,7989\pm 21,20802$) yüksektir. Çalışılan kuruma göre ölçeğe ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,001<0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Hipotez 26: H_0 : Cinsiyet göre müşteri farklılık göstermez.

H_1 : Cinsiyet göre müşteri farklılık gösterir.

Tablo 3.44. Cinsiyet ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Kadın	213	131,5117	23,42181	470	0,855	0,393
Erkek	259	129,6448	23,78174			

Tablo 3.44.'de yapılan analiz sonucunda cinsiyete göre ölçeğe ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,393>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Hipotez 27: H_0 : Yaşa göre müşteri farklılık göstermez.

H_1 : Yaşa göre müşteri farklılık gösterir.

Tablo 3.45. Yaş ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Yaş	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
21-25 26-30 31-35 36-40 41-45 46-50 51 ve üzeri	Gruplar Arası	5400,774	6	900,129	1,628	0,138
	Grup İçi	254368,100	460	552,974		

Tablo 3.45.'de yapılan analiz sonucunda yaşa göre ölçeğe ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p= 0,138>0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Hipotez 28: H_0 : Medeni hale göre görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Medeni hale göre görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.46. Medeni Hal ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan T-Testi Sonuçları

Medeni Hal	N	Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	t	p
Evli	264	132,9356	21,96626	464	2,613	0,009
Bekâr	202	127,1881	25,43403			

Tablo 3.46.'da görüleceği üzere evli olan katılımcıların ortalamaları (132,9356±21,96626) bekâr olan katılımcıları ortalamalarından (127,1881±25,43403) yüksektir. Yapılan analiz sonucunda medeni duruma göre ölçeğe ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,009<0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Hipotez 29: H_0 : Eğitime göre görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Eğitime göre görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.47. Eğitim Düzeyi ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Eğitim Düzeyi	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Lise Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora	Gruplar Arası	7766,929	4	1941,732	3,557	0,007	Ön Lisans – Lisans
	Grup İçi	252180,103	462	545,844			

Tablo 3.47.'de yapılan analiz sonucunda eğitime göre ölçeğe ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,007<0,05$). Bu çözümlenme sonucunda gruplar arasında beliren

anlamli farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (Scheffe). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo 3.48. Ortalama ve Standart Sapma (Eğitim Düzeyi)

Eğitim Düzeyi	N	Ortalama	Standart Sapma
Lise	65	134,2000	16,29724
n Lisans	56	139,2679	20,42591
Lisans	298	128,1644	24,43454
Yüksek Lisans	45	125,7778	27,38189
Doktora	3	132,0000	31,00000
Toplam	467	130,1306	23,61835

Tablo 3.48. incelendiğinde eğitim durumu ön lisans olan katılımcıların ortalamaları ($139,2679 \pm 20,42591$), eğitim durumu lisans olan katılımcıların ortalamalarından ($128,1644 \pm 24,43454$) yüksek olduğu görülmektedir.

Hipotez 30: H_0 : Çalışılan pozisyona göre görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Çalışılan pozisyona göre görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.49. Çalışılan Pozisyon ile ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Pozisyon	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Müdür Müdür yardımcısı Yönetmen Yönetmen yardımcısı Uzman Uzman yardımcısı şef şef yardımcısı Yetkili Yetkili yardımcısı Memur Diğer	Gruplar Arası	15607,308	11	1418,846	2,597	0,003	Müdür - Yönetmen Yardımcısı Müdür - Yetkili Müdür - Memur Yönetmen - Yönetmen Yardımcısı Yönetmen - Memur Yönetmen - Yardımcısı - şef Yönetmen - Yardımcısı - şef Yönetmen - Yardımcısı - Diğer şef - Yetkili şef - Memur şef Yardımcısı - Yetkili şef Yardımcısı - Memur Yetkili - Yönetmen Yetkili - Diğer
	Grup İçi	246971,345	452	546,397			

Tablo 3.49.'da yapılan analiz sonucunda pozisyona göre ölçeğe ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,003<0,05$). Bu çözümleme sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (LSD). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

Tablo 3.50. Ortalama ve Standart Sapma (Eğitim Düzeyi)

Pozisyon	N	Ortalama	Standart Sapma
Müdür	8	146,5000	21,97401
Müdür Yardımcısı	15	131,5333	25,03103
Yönetmen	36	137,6111	22,61261
Yönetmen Yardımcısı	31	123,3226	16,57586
Uzman	12	129,5000	28,25372
Uzman Yardımcısı	11	138,0909	18,79071
Şef	29	139,7586	29,12737
Şef Yardımcısı	12	143,6667	18,20256
Yetkili	67	123,5522	26,94286
Yetkili Yardımcısı	24	129,7500	18,60400
Memur	203	128,7882	23,17923
Diğer	16	138,6875	17,44981
Toplam	464	130,4461	23,81438

Tablo 3.50.'de görüldüğü üzere,

- Pozisyonu müdür olan katılımcıların ortalamaları ($146,5000\pm 21,97401$), pozisyonu yönetmen yardımcısı olan katılımcıların ortalamalarından ($123,3226\pm 16,57586$) yüksektir.
- Pozisyonu müdür olan katılımcıların ortalamaları ($146,5000\pm 21,97401$), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından ($123,5522\pm 26,94286$) yüksektir.
- Pozisyonu müdür olan katılımcıların ortalamaları ($146,5000\pm 21,97401$), pozisyonu memur olan katılımcıların ortalamalarından ($128,7882\pm 23,17923$) yüksektir.

- Pozisyonu yönetmen olan katılımcıların ortalamaları (137,6111±22,61261), pozisyonu yönetmen yardımcısı olan katılımcıların ortalamalarından (123,3226±16,57586) yüksektir.
- Pozisyonu yönetmen olan katılımcıların ortalamaları (137,6111±22,61261), pozisyonu memur olan katılımcıların ortalamalarından (128,7882±23,17923) yüksektir.
- Pozisyonu şef olan katılımcıların ortalamaları (139,7586±29,12737), pozisyonu yönetmen yardımcısı olan katılımcıların ortalamalarından (123,3226±16,57586) yüksektir.
- Pozisyonu şef yardımcısı olan katılımcıların ortalamaları (143,6667±18,20256), pozisyonu yönetmen yardımcısı olan katılımcıların ortalamalarından (123,3226±16,57586) yüksektir.
- Pozisyonu diğer olan katılımcıların ortalamaları (138,6875±17,44981), pozisyonu yönetmen yardımcısı olan katılımcıların ortalamalarından (123,3226±16,57586) yüksektir.
- Pozisyonu şef olan katılımcıların ortalamaları (139,7586±29,12737), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (123,5522±26,94286) yüksektir.
- Pozisyonu şef olan katılımcıların ortalamaları (139,7586±29,12737), pozisyonu memur olan katılımcıların ortalamalarından (128,7882±23,17923) yüksektir.
- Pozisyonu şef yardımcısı olan katılımcıların ortalamaları (143,6667±18,20256), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (123,5522±26,94286) yüksektir.
- Pozisyonu şef yardımcısı olan katılımcıların ortalamaları (143,6667±18,20256), pozisyonu memur olan katılımcıların ortalamalarından (128,7882±23,17923) yüksektir.

- Pozisyonu yönetmen olan katılımcıların ortalamaları (137,6111±22,61261), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (123,5522±26,94286) yüksektir.
- Pozisyonu diğer olan katılımcıların ortalamaları (138,6875±17,44981), pozisyonu yetkili olan katılımcıların ortalamalarından (123,5522±26,94286) yüksektir.

Hipotez 31: H_0 : Tecrübeye göre görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Tecrübeye göre görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.51. Tecrübe ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Tecrübe	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p	Anamlı Fark
1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16-20 yıl 21+	Gruplar Arası	10585,505	4	2646,376	4,916	0,001	1-5 yıl – 6-10 yıl
	Grup İçi	244946,519	455	538,344			

Tablo 3.51. incelendiğinde tecrübeye göre ölçeğe ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p=0,001<0,05$). Bu çözümlene sonucunda gruplar arasında beliren anlamlı farkın kaynağını belirlemek amacıyla, post-hoc test istatistikleri uygulanmıştır (Scheffe). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_0 reddedilmektedir.

Tablo 3.52. Ortalama ve Standart Sapma (Tecrübe)

Tecrübe	N	Ortalama	Standart Sapma
1-5 yıl	237	126,2110	23,56306
6-10 yıl	85	136,0824	21,32303
11-15 yıl	79	134,9747	25,91652
16-20 yıl	29	138,3793	23,46945
21+	30	127,9333	16,51527
Toplam	460	130,4196	23,59480

Tablo 3.52.'de görüldüğü üzere, 6-10 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamaları ($136,0824 \pm 21,32303$), 1-5 yıllık tecrübeye sahip olan katılımcıların ortalamalarından ($126,2110 \pm 23,56306$) yüksektir.

Hipotez 32: H_0 : Gelir durumuna göre görüşler farklılık göstermez.

H_1 : Gelir durumuna göre ilgili görüşler farklılık gösterir.

Tablo 3.53. Gelir Düzeyi ile Ölçeğe Ait Görüşler Arasındaki Farklılıklara İlişkin Yapılan One-Way Anova Analiz Sonuçları

Gelir	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
750-1.250 1.251-1.750 1.751-2.250 2.251+	Gruplar Arası	1364,818	3	454,939	0,819	0,484
	Grup İçi	255669,182	460	555,803		

Tablo 3.53. incelendiğinde gelire göre ölçeğe ait görüşlerin farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p=0,484 > 0,05$). Buna göre test edilen unsur için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistiksel olarak da desteklenmekte ve H_1 reddedilmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

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

Şirketlerin piyasa değerinin en doğru şekilde belirlenebilmesi için maddi varlıklar kadar maddi olmayan varlıkların da ortaya çıkarılması ve raporlanması gerekmektedir. Bu bağlamda, maddi olmayan varlıklar kapsamında bulunan entelektüel sermaye ve unsurları olan insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayelerinin varlığının ortaya çıkarılması ve ölçülmesi gerekmektedir.

Entelektüel sermaye şirketlerin değere dönüştürebildikleri ekonomik değer taşıyan bilgileridir. Diğer bir deyişle entelektüel sermaye, bir şirketin sahip olduğu soyut varlıklarını ifade eden sermaye çeşididir. Araştırmamızda İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe soyut varlıkların ortaya çıkarılması ve ölçülmesine yönelik bir araştırma yapılmıştır.

Bu araştırmanın amacı, ülkemizde globalleşme ve bilgi çağında faaliyet gösteren bankaların entelektüel sermaye ve kaynaklarının genel durumunu tespit ederek banka çalışanlarının entelektüel sermayeye olan bakış açılarını ve entelektüel sermayeyi etkileyen değişkenleri ortaya koymaktır.

İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe yapılan araştırma sürecinde erişilmek istenen hedefler şunlardır:

- İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların entelektüel sermaye varlıklarına olan genel tutumun belirlenmesi,
- Sektör çalışanlarının entelektüel sermaye varlıklarının oluşumdaki etkisini ortaya çıkarmak,
- Sektördeki entelektüel sermaye varlıklarını belirlemek.

Yapılan araştırmada, İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe çalışan banka personelinin entelektüel sermayeye olan bakış açıları anket uygulaması yoluyla ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Araştırma bulguları, İç Anadolu Bölgesinde yer alan illerde faaliyet gösteren çeşitli bankalardan elde edilmiştir. Anket demografik bilgileri öğrenmeyi hedefleyen sekiz soru ve 5'li Likert ölçeğine göre düzenlenmiş otuz beş ifadeden meydana gelmektedir. Veriler toplam 475 anketten elde edilerek analiz edilmiş ve araştırma bulgularına ulaşılmıştır. Araştırmada veri toplama aracından bilgi toplamak için frekans (f), aritmetik ortalama, Bağımsız Örneklemeler T-Testi, Bağımsız Örneklemeler için Tek Faktörlü Varyans Analizi ve grup varyanslarının eşit olduğu durumlarda ortalama puanlarının çoklu karşılaştırmaları için Scheffe, Tukey HSD ve LSD testleri, grup varyanslarının eşit olmadığı durumlarda ortalama puanlarının çoklu karşılaştırmaları için Dunnett C testi kullanılmıştır.

Ölçeğin ilk formunda 35 madde varken, açımlayıcı faktör analizi sonucunda ölçekten çıkarılması gereken madde olmadığı görülmüştür. Alt ölçeklerden Müşteri sermayesi, öz-değeri en yüksek faktör iken, Yapısal sermaye öz-değeri en düşük olan faktördür. Benzer biçimde, açıklanan varyansa en büyük katkıyı Müşteri sermayesi faktörü sağlarken, açıklanan varyansa en düşük katkıyı Yapısal sermaye faktörü sağlamaktadır. Faktör analizi sonuçları dikkate alındığında, sonuçta 35 madde ve 3 faktörden oluşan ölçeğin geçerli bir ölçme aracı olduğu ifade edilebilmektedir.

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

Araştırmaya katılan katılımcılar entelektüel sermaye varlıkları kapsamında birbirlerine yakın cevaplar verdikleri anlaşılmıştır. Değerlendirme neticesinde İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe entelektüel sermaye varlığı tespit edilmiştir. Analiz sonucunda ortaya çıkan dikkat çekici olan nokta ise müşteri sermayesi unsurunun insan sermayesi ve yapısal sermaye unsurlarından daha güçlü çıkmasıdır.

Yapılan araştırma sonucunda Bankalara sunulabilecek öneriler şunlardır;

- Entelektüel sermaye ile ilgili olarak bankanın bütün paydaşlarının fikirlerinin alınarak entelektüel sermayenin ölçülmesine ilişkin ortaya çıkan sonuçların tartışılması,
- Entelektüel sermaye ile ilgili olarak banka çapında verilen eğitim faaliyetlerinin artırılması,
- Entelektüel sermayenin ölçülmesinde ve raporlanmasında kullanılan göstergelerin devamlı olarak yenilenmesi,
- Entelektüel sermaye varlıkları, yasalar karşısında geçerli bir kimlik kazandığında mülkiyet varlığı durumuna gelmektedir. Mülkiyet hakları ciddi bir şekilde muhafaza edilmelidir.
- İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektöründe faaliyet gösteren bankaların müşteri memnuniyetlerini ve hizmet kalitelerini artırmak amacıyla örgüt içerisindeki insan faktörüne daha fazla önem vermeleri ve yatırımlar yapmaları gerekmektedir. Bu durumu bir şirket politikası haline getirmeleri, bankalar açısından faydalı olacaktır.

İç Anadolu Bölgesi bankacılık sektörü, entelektüel sermaye kapsamında değerlendirildiğinde sektörde entelektüel sermaye unsurlarının varlığının olduğu söylenilebilmektedir. Entelektüel sermaye varlıklarına sahip olan bankaların birbirilerine yakın konumda oldukları ifade edilebilir. Yapısal sermaye varlığının diğer entelektüel sermaye unsurlarına göre zayıf kalması, bankaların bilişim altyapılarına, kurum içi eğitime, teknolojik gelişmelere ve teknik altyapı anlamında gereken önemin verilmesi ve yatırımların yapılması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Buna ek olarak bankaların çalışan personeline olumlu bir iş atmosferi ve adil bir ücret sistemi sunmaları bankaların yapısal sermayelerini artırıcı faktörler olarak değerlendirilebilmektedir.

Çalışmanın kısıtları ve entelektüel sermaye ile ilgili ileride yapılabilecek çalışmalara yol göstermesi kapsamında sunulabilecek çeşitli öneriler şu şekilde sıralanabilmektedir;

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

KAYNAKÇA

Acar, Durmuş; Hüseyin Dalğar; “Entelektüel Sermayenin Ölçülmesinde Muhasebe Bilgi Sisteminin Katkısı”, Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi, Yıl 4, Sayı 14, 2005, s. 33-35.

Akbay, Gülden; Entelektüel Sermaye ve Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

Akmeşe, Halil; Entellektüel Sermayenin Firma Piyasa Değeri Üzerine Etkisi ve İMKB’de İşlem Gören Şirketler Üzerinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.

Akyüz, Yılmaz; A. Şahin Görmüş; Çetin Bektaş; “Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Bilginin Artan Ekonomik Değeri ve İşletmeler Üzerindeki Etkileri”, www.ceterisparibus.net/arsiv/akyuz2.doc , s. 1-7.

Argun, Doğan; “Ekonomik Katma Değer (Çeviri: Vettiger, T. and Volkart R. “Economic Value Added (EVA))”, Muhasebe ve Denetime Bakış, Yıl 4, Sayı 11, 2004, s. 118.

Arıkboğa, Şebnem; Entellektüel Sermaye, Derin Yayınları, İstanbul 2003.

Aşıkoğlu, Rıza; Meral Aşıkoğlu; “Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Entelektüel Sermayenin İşletmenin Piyasa Değerine Etkisi”, Entelektüel Sermaye: Teori, Uygulama ve Yeni Perspektifler (Rıza Aşıkoğlu, Mustafa Kurt, Kerim Özcan), Gazi Kitabevi, Şubat 2008, s. 141.

Aslanoğlu, Suphi; İsrail Zor; “Bilgi Varlıklarının Değerlemesi: Entelektüel Sermaye Ölçüm ve Değerleme Modelleri; Karşılaştırmalı Bir Analiz”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, (29), 2006, s. 155-161.

Atılgan, Doğan; “Bilgi Yönetimi Kavramı ve Gelişimi”, Türk Kütüphaneciliği Dergisi, Cilt 23, Sayı 1, 2009, s. 202.

Aydemir, Oğuzhan; “Entelektüel Sermaye: Yeni Yaklaşımlar”, Entelektüel Sermaye: Teori, Uygulama ve Yeni Perspektifler (Rıza Aşıkoğlu, Mustafa Kurt, Kerim Özcan), Gazi Kitabevi, Şubat 2008, s. 94-101.

Barutçugil, İsmet; “Bilgi Yönetimi”, http://www.makalem.com/Search/ArticleDetails.asp?nARTICLE_id=367, 2000, s. 2.

Barutçugil, İsmet; Bilgi Yönetimi, Kariyer Yayınları, İstanbul 2002.

Bayrakdaroğlu, Ali; Ulaş Ünlü; “Performans Değerlemede EVA ve MVA Ölçütleri: Bu Ölçütler Açısından İMKB ve NYSE’nin Karşılaştırmalı Analizi”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 14, Sayı 1, s. 292.

Bayraktaroğlu Serkan; Lale Mustafayeva; “Entelektüel Sermaye ve İKY: İnsan Sermayesi Yönetimi”, Entelektüel Sermaye: Teori, Uygulama ve Yeni Perspektifler (Rıza Aşıkoğlu, Mustafa Kurt, Kerim Özcan), Gazi Kitabevi, Şubat 2008, s. 160.

Bismuth, Annabel; Yoshiaki Tojo; “Creating Value from Intellectual Assets”, Journal of Intellectual Capital, Vol 9, No 2, 2008, pp. 228-245.

Bontis, Nick; “Intellectual Capital: an Exploratory Study That Develops Measures and Models”, Management Decision 36 (2), 1998, pp. 65.

Bontis, Nick; “Assessing Knowledge Assets: A Review of The Models Used To Measure Intellectual Capital”, International Journal of Management Reviews, Vol 3, Issue 1, 2001, pp. 44-56.

Bontis, Nick; Nicola C. Dragonetti; Kristine Jakobsen; Goran Roos; “The Knowledge Toolbox: A Review of The Tools Available to Measure and Manage Intangible Resources”, European Management Journal, Vol 17, No 4, 1999, pp.394.

Bozbura T. ; Ayhan Toraman; “Türkiye’de Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ile İlgili Model Çalışması ve Bir Uygulama”, İtü Dergisi/d Mühendislik, Cilt 3, Sayı 1, s. 55-66.

Brennan, Niamh; Brenda Connell; “Intellectual Capital: Current Issues And Policy Implications”, Journal of Intellectual Capital, Vol 1, No 3, 2000, pp. 220.

Bozdemir, Neslihan Özlem; “Entelektüel Sermayenin Örgüt Üzerindeki Etkileri ve Uygulamadan Örnekler”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009.

Brooking, Annie; Intellectual Capital, Second Edition, International Thomson Business Press, London 1997.

Büyüköztürk, Şener; Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, Pegema Yayıncılık, Ankara, 2002, ss. 179.

Çağlar, İrfan; “Türk İşletmeciliğinde Entelektüel Sermaye Yönetimi Üzerine Bir Araştırma”, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 2, 2003, s. 4-8.

Çalışkan, Fatih; “Örgüt Kültürünün Entellektüel Sermaye Üzerindeki Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009.

Çelik, Arzum Erken; Selçuk Perçin; “Entelektüel Sermayenin İşletme Bazında Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi”, Muhasebe ve Denetime Bakış, TURMOB, Yıl: 1, Sayı 2, Ekim 2000, s. 111-118.

Çelik, Orhan; “İşletmelerde Bir Performans Ölçütü Olarak Ekonomik Katma Değer ve Türk Telekom AŞ’de Bir Uygulama”, MÖDAV Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, 2002, s. 3.

Çelikkol, Hakan; ”Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi”, Entelektüel Sermaye: Teori, Uygulama ve Yeni Perspektifler (Rıza Aşıkoğlu, Mustafa Kurt, Kerim Özcan), Gazi Kitabevi , Şubat 2008, s. 60-90.

Chen, Jin; Zhaohui Zhu; Hong Yuan Xie; “Measuring Intellectual Capital: A New Model and Empirical Study”, Journal of Intellectual Capital, Vol 5, No 1, 2004, pp. 195-212.

Chen, Ming-Chin; Shu-Ju Cheng; Yuhchang Hwang; “An Empirical Investigation of The Relationship Between Intellectual Capital and Firms Market Value and Financial Performance”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol 6, No 2, 2005, pp. 159-176.

Coşkun, Ali; “STK’ların Stratejik Performans Yönetiminde Yeni Bir Yaklaşım: Performans Karnesi”, *Sivil Toplum*, Yıl 4, Sayı 15, s. 109.

Çetin, Ayten; “Entelektüel Sermaye ve Ölçülmesi”, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt XX, Sayı 1, 2005, s. 365.

Çıkrıkçı, Mustafa; Abdulkerim Daştan; “Entelektüel Sermayenin Temel Finansal Tablolar Aracılığıyla Sunulması”, *Bankacılar Dergisi*, Sayı 43, 2002, s.21-24.

De Pablos, P. Ordonez; “Intellectual Capital Reporting in Spain: A Comparative View”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol 4, No 1, 2003, pp. 67.

Demir, Özcan ; “Entelektüel Sermayenin İşletmelerin Piyasa Değerlerine Olan Etkisi”, *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 2005, s. 77.

Demirkol, İsmet; *Entelektüel Sermayenin Firma Değerine Etkisi ve İMKB’de Sektörel Uygulamalar*, SPK, Ankara 2007.

DiGiovanni, Michael; “Developing Knowledge Workers on the Factory Floor”, *Development and Learning in Organizations*, Vol. 18, No. 4, 2004, p. 10.

Drott, M. Carl; “Personel Knowledge, Corporate Information: The Challenges for Competitive Intelligence”, *Business Horizons*, March-April 2001, pp. 33.

Dura, Cihan; Hayriye Atik; *Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye*, Literatür Yayınları, İstanbul 2002.

Durna, Ufuk; Yavuz Demirel; ”Bilgi Yönetiminde Bilgiyi Anlamak”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 30, Ocak-Haziran 2008, s. 130-151.

Elitaş, Cemal; Bilge Leyli Demirel; “Entelektüel Sermaye ve Muhasebeleştirilmesi”, Entelektüel Sermaye: Teori, Uygulama ve Yeni Perspektifler (Rıza Aşıkoğlu, Mustafa Kurt, Kerim Özcan), Gazi Kitabevi, Şubat 2008, s. 115-121.

Emrem, A. Erdinç; “Entelektüel Sermaye ve Bileşenlerinin Kavramsal Analizi”, İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt 6, Sayı 1, 2004. <http://www.isguc.org/?p=article&id=186&cilt=6&sayi=1&yil=2004>

Ercan, Metin Kamil; M. Başaran Öztürk; Kartal Demirgüneş; Değere Dayalı Yönetim ve Entelektüel Sermaye, Gazi Kitabevi, Ankara 2003.

Erkal, E. Zekeriya; Entelektüel Sermaye Ölçülmesi ve Raporlanması, Derin Yayınları, İstanbul 2006.

Erkuş, Ahmet; “Entelektüel Sermaye: Bir Uygulama”, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.

Erkuş, Hakan; “Geleneksel Raporlama Yöntemlerinin Yeni Ekonomi Karşısındaki Durumunun İrdelenmesi ve Entellektüel Sermayenin Raporlanması”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 9, Sayı 2, 2004, s. 315.

Ertuğrul, Murat; “ Bilgi Çağında İşletmelerin Yeni Kaynağı: Entelektüel Sermaye”, Active Bankacılık ve Finans Dergisi, Ekim-Kasım 2000, s. 3.

Ferrier, Fran; Philip McKenzie; “Intellectual Capital: Managing The New Performance Drivers”, Monash University-ACER Centre For The Economics of Education and Training, 1999, pp. 10.

Firer, Steven; S. Mitchell Williams; “Intellectual Capital and Traditional Measures of Corporate Performance”, Journal of Intellectual Capital, Vol 4, No 3, 2003, pp.352.

Hacırüstemoğlu, Rüstem; Münir Şakrak; Volkan Demir; “Etkin Performans Ölçüm Aracı (EVA) (Ekonomik Katma Değer-Ekonomik Kar Yaklaşımı)”, Mali Çözüm Dergisi, Yıl 12, Sayı 59, 2002, s.2.

Görmüş, A. Şahin; “Entelektüel Sermaye ve İnsan Kaynakları Yönetiminin Artan Önemi”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 2009, s. 65.

Guimon, Jose; “Intellectual Capital Reporting and Credit Risk Analysis”, Journal of Intellectual Capital, Vol 6, No 1, 2005, pp.39.

Güçlü, Nezahat; Kseanela Sotirofski; “Bilgi Yönetimi”, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt 4, Sayı 4, 2006, s. 353.

Gürdal, Oya; “Bilgi Ekonomisi ve/veya Yeni Ekonomi’nin Reddettikleri”, Bilgi Dünyası Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, 2004, s. 52.

Gürol, Yonca Deniz; “Toplam (Dengeli) Başarı Göstergesi (Balanced Scorecard) Yönteminin Stratejik Bilginin Sağlanması Sürecindeki Yeri”, Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Kasım 2004, s. 317-319.

“Intellectual Capital: people first in the information age economy”, UNI world conference for professional and managerial staff, Singapore, August 2000, <http://www.ine.otoe.gr/UplPages/documentation/UNI.asp>, pp.10.

İşevi, Semih; Çelme, Burçin; ”Bilgi Çağında Yeni Hazine, Entelektüel Sermayeye Rekabeti Yakalamak”, Bilgi Dünyası Dergisi, Cilt 6, Sayı 2, 2005, s. 256.

Kahn, J. H.; “Factor Analysis in Counseling Psychology Research, Training and Practice: Principles, Advances and Applications”, The Counseling Psychologist, 34(5), p. 684-718.

Kanan, Gopika; Wilfried G. Aulbur; “Intellectual Capital Measurement Effectiveness”, Journal of Intellectual Capital, Vol 5, No 3, 2004, pp. 389-413.

Kanıbir, Hüseyin; “Yeni Rekabet Gücü Kaynağı Olarak Entellektüel Sermaye ve Organizasyonel Performansa Yansımaları”, Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi, Cilt 1, Sayı 3, Ocak 2004, s. 77-85.

Karacan, Sami; “Entelektüel Sermaye ve Yönetimi”, Mali Çözüm Dergisi, Yıl 14, Sayı 69, Ekim-Kasım-Aralık 2004, s. 184.

Karayılmazlar, Ekrem; “Bilgi Toplumu ve Eğitim”, (Ed.) Kargı, Nihal, Bilgi Ekonomisi, Ekin Kitabevi, Bursa 2006, s. 49.

Kargı, Nihal; “Bilgi Ekonomisi ve Finansmanı”, (Ed.) Kargı, Nihal, Bilgi Ekonomisi, Ekin Kitabevi, Bursa 2006, s. 214-215.

Kaymakçı, Oğuz; “Bilgi Ekonomisi: Rekabet, Piyasa ve AR-GE”, (Ed.) Kargı, Nihal, Bilgi Ekonomisi, Ekin Kitabevi, Bursa 2006, s. 108.

Kelleci, Mehmet Ali; Bilgi Ekonomisi, İşgücü Piyasasının Temel Aktörleri ve Eşitsizlik: Eğilimler, Roller, Fırsatlar ve Riskler, Devlet Planlama Teşkilatı Ekonomik Modeller ve Stratejik Araştırmalar Genel Müdürlüğü Stratejik Araştırmalar Dairesi, <http://ekutup.dpt.gov.tr/isgucu/kellecim/bilgiekon.pdf> , Temmuz 2003, s. 6.

Koç, Hakan; “Entellektüel Sermaye Açısından Lider Yöneticilik Davranışının Sektörel Farklılaşması”, Kamu-İş, Cilt 10, Sayı 3, 2009, s. 206.

Koçel, Tamer; İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları, İstanbul 2010.

Kurt, Mustafa; “Entelektüel Sermayenin Temel Unsurları”, Entelektüel Sermaye: Teori, Uygulama ve Yeni Perspektifler (Rıza Aşıkoğlu, Mustafa Kurt, Kerim Özcan), Gazi Kitabevi , Şubat 2008, s. 31-42.

Kutlu, Hüseyin Ali; “Entelektüel Sermaye: Türkiye Muhasebe Sisteminde Raporlanabilir Mi?”, H. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 27, Sayı 1, 2009, s. 246.

Kutlu, Şule; “Entelektüel Sermayenin Hesaplanmasında Muhasebe Bilgi Sisteminin Katkısı: Katılım Bankalarında Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008.

Leadbeater, Charles; “New Measures For The New Economy”, OECD-International Symposium, Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience, Issues and Prospects, Amsterdam 1999, pp. 23.

Lind, Hans; “Value Concepts, Value Information and Cycles on the Real Estate Market”, *Journal of Property Investment & Finance*, Vol 23, No 2, 2005, pp. 141.

Luty, David H. ; “Intellectual Capital and Its Measurement”, *Proceeding of the Asian Pacific Interdisciplinary Research in Accounting Conference (APIRA)*, Osaka, Japan, 1998, s. 6-9.

Marr, Bernard; Dina Gray; Andy Neely; “Why do Firms Measure Their Intellectual Capital?”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol 4, No 4, 2003, pp. 441-464.

Martensson, Maria; “A Critical Review of Knowledge Management as a Management Tool”, *Journal of Knowledge Management*, Volume 4, Number 3, 2000, pp. 208.

Mouritsen J. ; H. T. Larsen; P. N. D. Bukh; “Intellectual Capital and The ‘Capable Firm’: Narrating, Visualising and Numbering for Managing Knowledge”, *Accounting, Organizations and Society*, Vol 26, 2001, pp. 4.

Mouritsen J. ; H. T. Larsen; P. N. D. Bukh; “Valuing The Future: Intellectual Capital Supplements At Skandia”, *Accounting Auditing & Accountability Journal*, Vol 14, No 4, 2001, pp. 404.

Nahapiet, Janine; Sumantra Ghoshal; “Social Capital, Intellectual Capital and The Organizational Advantage”, *Academy of Management Review*, Vol. 23, 1998, pp. 242-266.

Narvekar, Rajiv S. ; Karuna Jain; “A New Framework to Understand the Technological Innovation Process”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol 7, No 2, 2006, pp. 174-186.

Önce, Saime; *Muhasebe Bakış Açısı İle Entelektüel Sermaye*, Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 1100, Eskişehir 1999.

Özcan, Kerim ; “Bilgi Toplumunda Bilginin Önemi”, *Entelektüel Sermaye: Teori, Uygulama ve Yeni Perspektifler* (Rıza Aşıkoğlu, Mustafa Kurt, Kerim Özcan), Şubat 2008, s. 1.

Öztürk, Başaran; Kartal Demirgüneş; “Kurumsal Yönetim Bakış Açısıyla Entelektüel Sermaye”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 1, Sayı 19, 2008, s. 401.

Parlakkaya, Raif; “Maliyet ve Performans Yönetim Aracı Olarak Tümüleşik Faaliyet Tabanlı Maliyetleme ve Ekonomik Katma Değer Sistemi”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 5, Sayı 2, 2003, s. 76.

Petty, Richard; James Guthrie; “Intellectual Capital Literature Review: Measurement, Reporting and Management”, Journal of Intellectual Capital, Vol 1, No 2, 2000, pp. 169.

Pirtini, Serdar; Pazarlama Yönetimi Açısından Entelektüel Sermaye, Türkmen Kitabevi, İstanbul 2004.

Pulic, Ante; “Measuring The Performance of Intellectual Potential in Knowledge Economy”, <http://www.vaicon.net/download/Papers/Measuring%20the%20Performance%20of%20Intellectual%20Potential.pdf>, 1998.

Qingrui, Xu; Wang Yong; “The New Challenge for Management Managing Intellectual Capital”, *IEEE*, 2001, pp.183-188, s.187.

Rakshit, Debdas; “EVA Based Performancemeasurement: A Case Study of Dabur India Limited”, Vidyasagar University Journal of Commerce, Vol 11, March 2006, pp. 41-42.

Rodov, Irena; Philippe Leliaert; “Fimiam: Financial Method of İntangible Assets Measurement”, Journal of Intellectual Capital, Vol 3, No 3, 2002, pp. 323-336.

Roos, Göran; Johan Roos; “Measuring your Company’s Intellectual Performance”, Long Range Planning, Special Issue on Intellectual Capital, Vol 30, No 3, 1997, pp. 20.

Sanchez, Paloma; Cristina Chaminade; Marta Olea; “Management of Intangibles, An Attempt To Build A Theory”, Journal of Intellectual Capital, Vol 1, No 4, 2000, p. 10.

Seetharaman, A.; H. Sooria; A.S. Saravanan; “Intellectual Capital Accounting and Reporting in The Knowledge Economy”, Journal of Intellectual Capital, Vol 3, No 2, 2002, pp. 133.

Sohn, Myung Ho; Taewoo You; Seok-Lyong Lee; Heeseok Lee; “Corporate Strategies, Environmental Forces and Performance Measures: A Weighting Decision Support System Using The *k*-nearest Neighbor Technique”, Expert Systems With Applications, 25, 2003, pp. 282.

Stewart, A. Thomas; Entelektüel Sermaye Kuruluşların Yeni Zenginliği, çev. Nurettin Elhüseyni, Mess Yayınları, İstanbul 1997.

Sveiby, Karl-Erik; “The Intangible Assets Monitor”,
<http://www.sveiby.com/articles/CompanyMonitor.html>, 2001.

Sveiby, Karl-Erik; “Measuring Intangibles and Intellectual Capital an Emerging First Standart”, <http://www.sveiby.com/articles/EmergingStandard.html>, 1998.

Şahin, Mehmet; Zühal Şahin; “Bilgi Ekonomisinde Entelektüel Sermayenin Önemi”, (Ed.) Kargı, Nihal, Bilgi Ekonomisi, Ekin Kitabevi, Bursa 2006, s. 133.

Şamiloğlu, Famil; Entelektüel Sermaye, Gazi Kitabevi, Ankara 2002.

Şanal, Musa; “Entelektüel Sermaye Yönetimi ve Türkiye’deki Sanayi İşletmelerinde Uygulanması Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.

Tayles, Mike; Bramley Andrew; Neil Adshead; Farr Janet; “Dealing with the Management of Intellectual Capital: The Potential Role of Strategic Management Accounting”, Accounting, Auditing & Accountability Journal, Vol 15, No 2, 2002, pp. 251-267.

Tseng, C. ; Yeong-Jia James Goo; “Intellectual Capital and Corporate Value in an Emerging Economy: empirical study of Taiwanese manufacturers”, R&D Management, 35 (2), pp. 191.

Türk, Zeynep; Haluk Bengü; Entelektüel Sermaye Ölçümü, Muhasebesi, Raporlanması ve Yönetimi, Nobel Kitabevi, Adana 2010.

Türker, İpek; “Ekonomik Katma Değer (EVA)’in Hesaplanması ve Gerekli Muhasebe Düzeltmeleri”, Muhasebe ve Denetime Bakış, Yıl 5, Sayı 15, 2005, s. 126.

Uçkan, Özgür; “Bilgi Politikası ve Bilgi Ekonomisi: Verimlilik, İstihdam, Büyüme ve Kalkınma”, Bilgi Dünyası Dergisi, Cilt 7, Sayı 1, 2006, s.26-27.

Uzay, Şaban; Orhan Savaş; “Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi: Mobilya Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Uygulama Örneği”, Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 20, Ocak-Haziran 2003, s. 168.

Üç, Mustafa; “Entelektüel Sermayenin Oluşumu ve Ölçülmesi Afyonkarahisar İli Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2005.

Van Den Berg, Herman; “Models Of Intellectual Capital Valuation: A Comparative Evaluation”, <http://gipi16.etsimo.uniovi.es/sites/knoqua/Papers/Models%20of%20IC%20Valuation.pdf>, (et. 25.02.2011), 2002, pp. 20.

Williams, Ruth; Wendi R. Bukowitz; ”The Yin and Yang of Intellectual Capital Management: The Impact of Ownership on Realizing Value From Intellectual Capital”, Journal of Intellectual, Vol 2, No 2, pp. 98-99.

Yelkikalan, Nazan; Erdal Aydın; “Aile Şirketlerinde Profesyonelleşmeyi Yönlendiren Bir Dinamik: Entelektüel Sermaye Birikimi”, <http://biibf.comu.edu.tr/nyelkikalaneaydin.pdf>, 2007.

Yereli, Ayşe N.; Gülşen Gerşil; “Entelektüel Sermayeyi Ölçme ve Raporlama Yöntemleri”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 12, Sayı 2, 2005, s. 18-29.

Yıldız, Rıfat; Aysun Özen; 50 + 50 Soruda Bilimsel Araştırma ve Yazma, Detay Yayıncılık, Ankara 2006.

Yiğit, Nevzat; S. Önder Bütüner; Kübra Dertlioğlu; “Öğretim Amaçlı Örütbağ Sitesi Değerlendirme Ölçeği Geliştirme”, Necatibey Eğitim Fakültesi Elektronik Fen ve Matematik Eğitimi Dergisi (EFMED), Cilt 2, Sayı 2, Aralık 2008, s. 38-51.

Yörük, Nevin; Meziyet Sema Erdem; “Entelektüel Sermaye ve Unsurlarının, İMKB’de İşlem Gören Otomotiv Sektörü Firmalarının Finansal Performansı Üzerine Etkisi”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 22, Sayı 2, 2008, s. 398-413.

Yörük, Nevin; Meziyet Sema Erdem; “Farklı Entelektüel Sermaye Ölçme Yöntemlerinin Firmaların Stratejik Karar Alma Sürecine Etkileri”, Marmara Üniversitesi Muhasebe-Finansman Araştırma ve Uygulama Dergisi, Cilt 6, Yıl 15, Sayı 15, Nisan 2006, s. 65-66.

www.ekonomist.com, e.t. 08.06.2011.

<http://sosbil.usak.edu.tr/dokuman/orneklem.xls>, e.t. 09.06.2011.

www.tbb.org, e.t. 08.06.2011.

www.tdk.org.tr, e.t. 06.10.2010.

EKLER**EK 1****ENTELEKTÜEL SERMAYENİN TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNE ETKİSİNİ
ÖLÇMEYE YÖNELİK ANKET FORMU****Değerli anket katılımcısı;**

Entelektüel Sermaye; “Müesseseyi yenileştiren ve geliştiren güç olmasının yanı sıra kâr’a dönüştürülebilen bilgidir. Bu bilgi bankaların fikirlerinin, yeniliklerinin, teknolojilerinin, bilgisayar programlarının, veri kullanma yeteneklerinin, ilişkilerinin ve süreçlerinin bütünü” olarak ifade edilebilmektedir.

Bu anket formu “Entelektüel Sermayenin Türk Bankacılık Sektörüne olan katkısını ölçmek amacıyla hazırlanmış olup”, elde edilen veriler, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı’nda hazırlanmakta olunan yüksek lisans tezinde kullanılacaktır. Anket, bankalarda çalışanların demografik özellikleri ve entelektüel sermaye konularıyla ilgili olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Çalışmaya katılan bankalardan elde edilen veriler, spesifik anlamda bankalar arasında karşılaştırma yapmak amacıyla değil, genel bir değerlendirme ışığında bilimsel amaçlarla kullanılacaktır.

Anketimize göstermiş olduğunuz ilgiden ve araştırmamıza olan katkılarınızdan dolayı teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar diler, saygılar sunarız.

Tez Danışmanı:

Yrd. Doç. Dr. Ali BAYRAKDAROĞLU
Nevşehir Üniversitesi
İ.İ.B.F. Öğretim Üyesi
NEVŞEHİR

Arş. Gör. Emre Esat TOPALOĞLU
Şırnak Üniversitesi
İ.İ.B.F. Öğretim Üyesi Yardımcısı
ŞIRNAK

NOT: Lütfen aşağıdaki soruları boşlukları doldurarak ve size uygun bölümlere “X” işareti koyarak cevaplayınız.

Bankalarda Çalışan Personele Ait Sorular:

Çalıştığınız Kurum	Devlet Bankası () Özel Banka ()
Cinsiyet	Kadın () Erkek ()
Yaş	21-25 () 26-30 () 31-35 () 36-40 () 41-45 () 46-50 () 51 ve üzeri ()
Medeni Haliniz	Evli () Bekâr ()
Eğitim Düzeyiniz	Lise () Ön Lisans () Lisans () Y.Lisans () Doktora ()
Bulduğunuz Pozisyon	Müdür () Müdür Yardımcısı () Yönetmen () Yönetmen Yardımcısı () Uzman () Uzman Yardımcısı () Şef () Şef Yardımcısı () Yetkili () Yetkili Yardımcısı () Memur () Diğer (Lütfen Belirtiniz)
Tecrübeniz	1-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16-20 yıl () 21+ ()

Gelir Durumunuz	750-1.250 ()	1.251-1.750 ()	1.751-2.250 ()	2.251+ ()
-----------------	---------------	-----------------	-----------------	------------

Aşağıdaki ifadeleri bankanızı dikkate alarak işaretleyiniz. İşaretleme sıklığına göre sağ tarafta belirtilen kutuların altına yapınız. Lütfen her ifade için tek bir yanıt verdiğinizden ve hepsini yanıtladığınızdan emin olunuz.

İFADELER	DÜŞÜNCELER				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Bankanızın insan sermayesi ile ilgili ifadeler					
1. Çalışanların eğitim durumları, işle ilgili bilgi ve becerileri onların işe alınmalarında en geçerli olan kriterlerdir.					
2. Çalışanlar, bilgi çağının ihtiyaçlarına, değişimine ve dönüşümüne rahatlıkla adapte olabilmektedirler.					
3. Her çalışan yetenekli ve yaratıcı olmakla birlikte kendine özgü bilgi birikimine sahiptir.					
4. Çalışanların eğitimlerine ve yeteneklerinin geliştirilmesine destek verilmektedir.					
5. Çalışanlar zamanı verimli bir şekilde kullanmakta ve yüksek performans göstermektedir.					
6. Çalışanlar kendilerini kuruma ait hissederler ve kuruma olan bağlılıkları üst düzeydedir.					
7. Kurumumuzda çalışan memnuniyeti her zaman ön planda tutulmaktadır.					
8. Çalışanlar bilgi ve yeteneklerini iş arkadaşlarıyla paylaşmak konusunda isteklidir.					
9. İş geliştirmeye yönelik önerilerde bulunması amacıyla çalışanlar teşvik edilmektedir.					
10. Çalışanlar görev alanları dahilinde başarıya ulaşmak için gereken riskleri almaktan kaçınmazlar.					
11. Kurumumuz performans değerlendirme sistemine sahiptir ve bu sistemi sürekli olarak geliştirmektedir.					
12. Yöneticiler ve çalışanlar arasında etkin bir iletişim söz konusudur.					
13. Kurumumuz oturmuş bir örgüt kültürüne sahiptir ve çalışanlar buna uyum sağlamakta zorlanmamaktadır.					
Bankanızın yapısal sermayesi ile ilgili ifadeler					
1. Kurumumuz olumlu bir iş atmosferine sahiptir.					
2. Kurumumuz teknolojik gelişmeleri takip etmekte ve bu gelişmeleri bünyesine hızlı bir şekilde uyarlamaktadır.					
3. Kurumumuzda yapılan bütün işlemler insan faktörünün en az olduğu elektronik ortamlarda yapılmaya çalışılmaktadır.					
4. İnternet bankacılığında devamlı olarak iyileştirmeler yapılmaktadır.					
5. Kurum çalışanları gerekli olan bilgiye hızlı bir şekilde erişebilmektedir.					
6. Kurumumuzda işimizle ilgili eğitimler devamlı olarak düzenlenmektedir.					

7. Kurumumuz bilişim altyapısına sürekli olarak yatırım yapmaktadır.					
8. Kurumumuzda performansı esas alan, adil bir ücret sistemi uygulanmaktadır.					
9. Kurumumuzda yöneticiler ve çalışanlar arasında paylaşım ve işbirliğine dayanan yönetim felsefesi vardır.					
10. Kurumumuz finansal hedeflerine ulaşmak için gerekli sayıda personele ve teknik altyapıya sahiptir.					
11. Kurumumuzda tüm çalışanlar tarafından benimsenen vizyon ve misyon değerlerimiz vardır.					

Lütfen her ifade için tek bir yanıt verdiğinizden ve hepsini yanıtladığınızdan emin olunuz.

İFADELER	DÜŞÜNCELER				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Bankanızın müşteri sermayesi ile ilgili ifadeler					
1. Müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteri ile olan ilişkilerde önceliklidir.					
2. Kurumumuz müşteri memnuniyet derecesini sürekli ve düzenli olarak ölçmektedir.					
3. Müşteriler genel olarak kurumumuzdan memnundur.					
4. Kurumumuz tarafından verilen hizmetler hakkında müşteriler bilgilendirilmektedir.					
5. Kurumumuz müşterilerin beklentilerini devamlı olarak değerlendirmekte ve ona uygun hizmetler geliştirmektedir.					
6. Müşterilerle etkin bir iletişim ve işbirliği sağlanmaktadır.					
7. Müşteri sayımız devamlı olarak artış göstermektedir.					
8. Kurumumuzun isminin ve imajının sektör içerisinde biliniyor olması rakiplerimize göre bize rekabet üstünlüğü sağlamaktadır.					
9. Müşterilerimizden gelen öneri ve şikayetler bütün detaylarıyla ele alınmakta ve en etkili çözümler üretilmektedir.					
10. Müşterilerin sorunları ve beklentileri doğrultusunda kişiye özel çözümler üretilmeye çalışılmaktadır.					
11. Kurumumuza olan müşteri bağlılığı son derece yüksektir.					

EK 2

ANKET SONUÇLARI (ÖZET)

İFADELER	SEÇENEKLER	YÜZDE (%)
Çalıştığınız Kurum	Devlet Bankası	37.1
	Özel Banka	62.9
Cinsiyet	Kadın	45.1
	Erkek	54.9
Yaş Aralığı	21-25	18.2
	26-30	35.5
	31-35	22.9
	36-40	12.8
	41-45	4.7
	46-50	4.7
	51 ve üzeri	1.1
Medeni Haliniz	Evli	56.7
	Bekâr	43.3
Eğitim Düzeyiniz	Lise	13.9
	Ön Lisans	12
	Lisans	63.8
	Y.Lisans	9.6
	Doktora	0.6
Bulduğunuz Pozisyon	Müdür	1.7
	Müdür Yardımcısı	3.2
	Yönetmen	7.8
	Yönetmen Yardımcısı	6.7
	Uzman	2.6
	Uzman Yardımcısı	2.4
	Şef	6.2
	Şef Yardımcısı	2.6
	Yetkili	14.4
	Yetkili Yardımcısı	5.2
	Memur	43.8
	Diğer	3.4
Tecrübeniz	1-5 yıl	51.5
	6-10 yıl	18.5
	11-15 yıl	17.2
	16-20 yıl	6.3
	21+	6.5
Gelir Durumunuz	750-1.250	26.9
	1.251-1.750	36.6
	1.751-2.250	21.1
	2.251+	15.3

İFADELER	İNSAN SERMAYESİ İLE İLGİLİ İFADELER									
	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Çalışanların eğitim durumları, işle ilgili bilgi ve becerileri onların işe alınmalarında en geçerli olan kriterlerdir.	39	8,2	70	14,7	60	12,6	191	40,2	115	24,2
2. Çalışanlar, bilgi çağının ihtiyaçlarına, değişimine ve dönüşümüne rahatlıkla adapte olabilmektedirler.	21	4,4	63	13,3	88	18,5	231	48,6	72	15,2
3. Her çalışan yetenekli ve yaratıcı olmakla birlikte kendine özgü bilgi birikimine sahiptir.	28	5,9	64	13,5	100	21,1	209	44,0	74	15,6
4. Çalışanların eğitimlerine ve yeteneklerinin geliştirilmesine destek verilmektedir.	20	4,2	39	8,2	72	15,2	214	45,1	130	27,4
5. Çalışanlar zamanı verimli bir şekilde kullanmakta ve yüksek performans göstermektedir.	25	5,3	70	14,7	106	22,3	180	37,9	94	19,8
6. Çalışanlar kendilerini kuruma ait hissederler ve kuruma olan bağlılıkları üst düzeydedir.	29	6,1	49	10,3	104	21,9	150	31,6	143	30,1
7. Kurumumuzda çalışan memnuniyeti her zaman ön planda tutulmaktadır.	44	9,3	86	18,1	113	23,8	147	30,9	85	17,9
8. Çalışanlar bilgi ve yeteneklerini iş arkadaşlarıyla paylaşmak konusunda isteklidir.	28	5,9	56	11,8	95	20,0	198	41,7	98	20,6
9. İş geliştirmeye yönelik önerilerde bulunması amacıyla çalışanlar teşvik edilmektedir.	23	4,8	54	11,4	84	17,7	229	48,2	85	17,9
10. Çalışanlar görev alanları dahilinde başarıya ulaşmak için gereken riskleri almaktan kaçınmazlar.	32	6,7	64	13,5	127	26,7	182	38,3	70	14,7
11. Kurumumuz performans değerlendirme sistemine sahiptir ve bu sistemi sürekli olarak geliştirmektedir.	30	6,3	49	10,3	73	15,4	195	41,1	128	26,9
12. Yöneticiler ve çalışanlar arasında etkin bir iletişim söz konusudur.	36	7,6	48	10,1	84	17,7	199	41,9	108	22,7
13. Kurumumuz oturmuş bir örgüt kültürüne sahiptir ve çalışanlar buna uyum sağlamakta zorlanmamaktadır.	23	4,8	41	8,6	65	13,7	181	38,1	165	34,7
İFADELER	YAPISAL SERMAYE İLE İLGİLİ İFADELER									
	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 Kurumumuz olumlu bir iş atmosferine sahiptir.	15	3,2	34	7,2	69	14,5	206	43,4	151	31,8
2 Kurumumuz teknolojik gelişmeleri takip etmekte ve bu gelişmeleri bünyesine hızlı bir şekilde uyarlamaktadır.	11	2,3	35	7,4	66	13,9	195	41,1	168	35,4

3 Kurumumuzda yapılan bütün işlemler insan faktörünün en az olduğu elektronik ortamlarda yapılmaya çalışılmaktadır.	13	2,7	60	12,6	99	20,8	179	37,7	124	26,1
4 İnternet bankacılığında devamlı olarak iyileştirmeler yapılmaktadır.	10	2,1	12	2,5	48	10,1	197	41,5	208	43,8
5 Kurum çalışanları gerekli olan bilgiye hızlı bir şekilde erişebilmektedir.	11	2,3	31	6,5	62	13,1	195	41,1	176	37,1
6 Kurumumuzda işimizle ilgili eğitimler devamlı olarak düzenlenmektedir.	13	2,7	30	6,3	58	12,2	175	36,8	199	41,9
7 Kurumumuz bilişim altyapısına sürekli olarak yatırım yapmaktadır.	15	3,2	21	4,4	65	13,7	195	41,1	179	37,7
8 Kurumumuzda performansı esas alan, adil bir ücret sistemi uygulanmaktadır.	62	13,1	71	14,9	97	20,4	157	33,1	88	18,5
9 Kurumumuzda yöneticiler ve çalışanlar arasında paylaşım ve işbirliğine dayanan yönetim felsefesi vardır.	28	5,9	51	10,7	106	22,3	177	37,3	113	23,8
10 Kurumumuz finansal hedeflerine ulaşmak için gerekli sayıda personele ve teknik altyapıya sahiptir.	24	5,1	47	9,9	80	16,8	199	41,9	125	26,3
11 Kurumumuzda tüm çalışanlar tarafından benimsenen vizyon ve misyon değerlerimiz vardır.	19	4,0	31	6,5	71	14,9	183	38,5	171	36,0
İFADELER	MÜŞTERİ SERMAYESİ İLE İLGİLİ İFADELER									
	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
1 Müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteri ile olan ilişkilerde önceliklidir.	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	14	2,9	18	3,8	26	5,5	175	36,8	242	50,9
2 Kurumumuz müşteri memnuniyet derecesini sürekli ve düzenli olarak ölçmektedir.	11	2,3	35	7,4	52	10,9	169	35,6	208	43,8
3 Müşteriler genel olarak kurumumuzdan memnundur.	13	2,7	23	4,8	71	14,9	210	44,2	158	33,3
4 Kurumumuz tarafından verilen hizmetler hakkında müşteriler bilgilendirilmektedir.	10	2,1	25	5,3	58	12,2	226	47,6	156	32,8
5 Kurumumuz müşterilerin beklentilerini devamlı olarak değerlendirmekte ve ona uygun hizmetler geliştirmektedir.	6	1,3	33	6,9	59	12,4	221	46,5	156	32,8
6 Müşterilerle etkin bir iletişim ve işbirliği sağlanmaktadır.	13	2,7	31	6,5	79	16,6	206	43,4	146	30,7
7 Müşteri sayımız devamlı olarak artış göstermektedir.	14	2,9	16	3,4	48	10,1	206	43,4	191	40,2
8 Kurumumuzun isminin ve imajının sektör içerisinde biliniyor olması rakiplerimize göre bize rekabet üstünlüğü sağlamaktadır.	13	2,7	20	4,2	41	8,6	147	30,9	254	53,5

9 Müşterilerimizden gelen öneri ve şikayetler bütün detaylarıyla ele alınmakta ve en etkili çözümler üretilmektedir.	12	2,5	26	5,5	74	15,6	197	41,5	166	34,9
10 Müşterilerin sorunları ve beklentileri doğrultusunda kişiye özel çözümler üretilmeye çalışılmaktadır.	12	2,5	41	8,6	67	14,1	199	41,9	156	32,8
11 Kurumumuza olan müşteri bağlılığı son derece yüksektir.	16	3,4	27	5,7	61	12,8	194	40,8	177	37,3

Entelektüel Sermaye Ölçeğine İlişkin T-Testi Ve Tek Yönlü Anova Analizi Özet Sonuçları

Bağımsız Değişken	Faktörler (Bağımlı Değişken) Anlamlı Farklılık Var/ Yok		
	İnsan Sermayesi	Yapısal Sermaye	Müşteri Sermayesi
Çalıştığınız Kurum	Var	Var	Var
Cinsiyet	Yok	Yok	Yok
Yaş	Yok	Yok	Yok
Medeni Haliniz	Yok	Var	Var
Eğitim Düzeyiniz	Var	Var	Yok
Bulduğunuz Pozisyon	Var	Var	Var
Tecrübeniz	Var	Var	Var
Gelir Durumunuz	Yok	Yok	Yok

EK 3

HİPOTEZ TABLOSU

Hipotez 1	H ₀ : Çalışılan kuruma göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Çalışılan kuruma göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 2	H ₀ : Cinsiyete göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Cinsiyete göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	RED
Hipotez 3	H ₀ : Yaşa göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Yaşa göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	RED
Hipotez 4	H ₀ : Medeni hale göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Medeni hale göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	RED
Hipotez 5	H ₀ : Eğitime göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Eğitime göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 6	H ₀ : Çalışılan pozisyona göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Çalışılan pozisyona göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 7	H ₀ : Tecrübeye göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Tecrübeye göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 8	H ₀ : Gelir durumuna göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Gelir durumuna göre insan sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	RED
Hipotez 9	H ₀ : Çalışılan kuruma göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Çalışılan kuruma göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 10	H ₀ : Cinsiyete göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Cinsiyete göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	RED
Hipotez 11	H ₀ : Yaşa göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Yaşa göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	RED
Hipotez 12	H ₀ : Medeni hale göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Medeni hale göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 13	H ₀ : Eğitime göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Eğitime göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 14	H ₀ : Çalışılan pozisyona göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Çalışılan pozisyona göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 15	H ₀ : Tecrübeye göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Tecrübeye göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 16	H ₀ : Gelir durumuna göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Gelir durumuna göre yapısal sermaye ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	RED
Hipotez 17	H ₀ : Çalışılan kuruma göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Çalışılan kuruma göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 18	H ₀ : Cinsiyete göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Cinsiyete göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	RED

Hipotez 19	H ₀ : Yaşa göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Yaşa göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	RED
Hipotez 20	H ₀ : Medeni hale göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Medeni hale göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 21	H ₀ : Eğitime göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Eğitime göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	RED
Hipotez 22	H ₀ : Çalışılan pozisyona göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Çalışılan pozisyona göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 23	H ₀ : Tecrübeye göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Tecrübeye göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 24	H ₀ : Gelir durumuna göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Gelir durumuna göre müşteri sermayesi ile ilgili görüşler farklılık gösterir.	RED
Hipotez 25	H ₀ : Çalışılan kuruma göre görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Çalışılan kuruma göre görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 26	H ₀ : Cinsiyete göre müşteri farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Cinsiyete göre müşteri farklılık gösterir.	RED
Hipotez 27	H ₀ : Yaşa göre müşteri farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Yaşa göre müşteri farklılık gösterir.	RED
Hipotez 28	H ₀ : Medeni hale göre görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Medeni hale göre görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 29	H ₀ : Eğitime göre görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Eğitime göre görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 30	H ₀ : Çalışılan pozisyona göre görüşler farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Çalışılan pozisyona göre görüşler farklılık gösterir.	RED
Hipotez 31	H ₀ : Tecrübeye göre görüşler farklılık göstermez.	RED
	H ₁ : Tecrübeye göre görüşler farklılık gösterir.	KABUL
Hipotez 32	H ₀ : Gelir durumuna göre görüşler farklılık göstermez.	KABUL
	H ₁ : Gelir durumuna göre ilgili görüşler farklılık gösterir.	RED

ÖZGEÇMİŞ

Doğum Yeri ve Tarihi: ANKARA 20.09.1985

Eğitim Durumu:

Lise: 2000-2004 Niğde Atatürk Lisesi (Yabancı Dil Ağırlıklı)

Lisans: 2005-2009 Celal Bayar Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Bankacılık ve Finans Bölümü.

Yabancı Dil (ler) ve Düzeyi:

İngilizce (Upper - İleri düzey)

İş Deneyimi:

2010 – Halen: Şırnak Üniversitesi, Araştırma Görevlisi.