ENTELEKTÜEL SERMAYE : TEORİK BİR İNCELEME

Gamze SEVİMLİ ÖRGÜN

ÖZET

Globalleşmenin etkisiyle bilgi ekonomisi sürecine hızla geçilmiş ve artık fiziksel çabanın yerini bilgi almıştır. Bu geçiş işletmede yeni kavramların ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bilgi ile değer yaratma işletmelerde önemli bir yere sahiptir. Böylece işletmelerin değeri maddi varlıklardan ziyade bilgi, deneyim, nitelikli iş gücü gibi maddi olmayan varlıklarla ölçülmektedir. Maddi olmayan varlıklar literatürde entelektüel sermaye olarak yerini almış ve birçok araştırmaya konu olmuştur. Bu çalışmanın amacı; işletme açısından bu derece önemli olan entelektüel sermaye hakkında teorik bir incelemede bulunmaktır.

Anahtar Kelimeler: Entelektüel Sermaye, İnsan Sermayesi, Müşteri Sermayesi, Yapısal Sermaye

ABSTRACT

The process of knowledge ecenomy was quickly passed by the effect of globalization and then knowledge replaced physical effort. The passing let to emerge new concepts in management. Creating value with information has important place in companies. In this way, value of companies is measured intangible assets such as knowledge, experience and qualified labor rather than tangible assets. Intangible assets are defined intellectual capital in the literature and the intellectual capital has been the subject of many researches. The aim of this study is to examine theoretical review about intellectual capital which has importance for companies.

Keywords: Intellectual Capital, Human Capital, Customer Capital, Structual Capital

GİRİŞ

Son yıllarda sanayi sermayesinin yerini bilgi sermayesinin almasıyla bilgiye olan önemin arttığını görmekteyiz. "Bilgi, doğal kaynaklardan, büyük fabrikalardan yada şişkin banka hesaplarından daha değerli ve güçlüdür." (Baş ve diğerleri, 2014). Bu sözle hem bilginin önemi vurgulanmakta hem de işletmelerde finansal varlıkların üstünlüğünün eskisi kadar öneminin olmadığını anlamaktayız.

Küreselleşmenin etkisiyle artan rekabet ortamı iyice karmaşık bir hale gelerek, işletmeleri "Nasıl rekabet avantajı sağlarım?" ve "Bunu hangi yollarla yapabilirim?" sorularını düşünmeye itmiştir. Firmalar bu soruların cevabını maddi varlıklardan ziyade maddi olmayan varlıkları kapsayan entelektüel sermaye de aramalıdır. İşletme entelektüel sermaye kavramını gözden geçirmeli ve uygularken rekabet avantajı sağlayacak unsurları belirlemelidir. Bu unsurlarla birlikte işletme sadece üst yönetimin beyin gücüyle değil, tüm çalışanların beyin gücüyle rekabet avantajı elde edebilecektir.

Çalışma 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde entelektüel sermaye kavramı hakkında bilgi verilmiştir. İkinci bölüm ise entelektüel sermayenin unsurlarını oluşturan insan sermayesi, yapısal (örgütsel) sermaye ve müşteri (ilişkisel) sermayesinden bahsedilmiştir. Son bölümde ise sonuç değerlendirilmiştir.

1. ENTELEKTÜEL SERMAYE

Entelektüel kelimesi kökeni Latince "interlectio" sözcüğünden gelmektedir. "Inter" "arasında" anlamını taşımakta ve "ilişkiyi" ifade etmektedir. Devamı olan "lectio" ise "elde edilen bilgi" anlamımdadır (Arıkboğa,2003). Türk Dil Kurumu'nun entelektüel tanımlamasına göre, "bilim, sanat ve kültür alanlarında yüksek derecede eğitim görmüş kime ya da aydın kişi" anlamındayken entelektüel sermaye ise "bir işletmenin sahip olduğu çalışanların zihinsel düşünce, fikir ve birikim kapasitesinin tamamıdır." denilebilir (Demir ve Demirel, 2011).

1960'lı yıllarda kullanılmaya başlanılan entelektüel sermaye, 1969 yılında ilk kez J. Kenneth Galbraith tarafından kullanılmış,1991 yılında ise T.Stewart günümüzdeki organizasyonel anlamıyla ilk kez kullanmıştır. Entelektüel sermaye üstün finansal performans ve sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamada önemli bir etkisi olmasına rağmen herkesçe kabul edilen bir tanımı yoktur.

1991 yılında T.Stewart entelektüel sermayeyi, işletmeye piyasada rekabet avantajı sağlayan, işgörenlerin bildiği her şeyin toplamı olarak tanımlamaktadır.

1996' da Brooking entelektüel sermayeyi, işletmenin faaliyetlerini sürdürebilmesini sağlayan maddi olmayan varlıkların tümü olarak belirtmektedir.

İlk sermaye yöneticisi olarak bilinen Edvisson (1997) entelektüel sermayeyi, zenginlik yaratmada kullanılabilecek her türlü bilgi, enformasyon, entelektüel varlıklar ve deneyimlerin toplamı olarak bahsetmektedir.

Ulrich (1998) entelektüel sermayeyi işgörenlerin yetenekleri ve bağımlılıklarının çarpımı olarak tanımlamaktadır.

Bontis entelektüel sermayeyi 2000 yılında maddi kaynaklar ve bu kaynakların basit bir toplamı şeklinde belirtmektedir.

2006 yılında Swart entelektüel sermaye için firmanın pazar yerindeki mal ve hizmetlerinden oluşan fiziksel bir çıktı olarak düşünmektedir.

Bu tanımlamalardan yola çıkarak entelektüel sermaye, işletmeye rekabet üstünlüğü sağlayan, mevcut ve gelecek başarısını doğrudan etkileyen, organizasyon için katma değer yaratan, temeli bilgiye dayalı olan,işletmenin sahip olduğu maddi olmayan varlıklar olarak tanımlanabilir (Ölçer ve Şanar,2007).

2. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN UNSURLARI

Entelektüel sermayenin tanımı gibi bileşenleri içinde benimsenmiş bir sınıflandırma yoktur. Aşağıdaki tabloda da görüldüğü üzere değişen yıllarda farklı yazarlar tarafından değişik sınıflandırmalar söz konusu olmuştur. Ancak entelektüel sermaye unsurları birçok araştırmacı/yazar tarafından farklı isimlerle kullanılan ve genel kabul görülen 3 ana başlık altında incelenebilir:

- İnsan Sermayesi
- Yapısal (Örgütsel) Sermaye
- Müşteri (İlişkisel) Sermayesi

Tablo 1. Entelektüel Sermaye Kavramına Yönelik Sınıflama (Görmüş,2009).

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	İrlanda	Çalışanlar

(2000)		İçsel Yapı Dışsal Yapı

Kaynak: Baş M.,Yangil,F.M ve Aygün,S (2014).

2.1. İnsan Sermayesi

İnsan sermayesi, işletmenin varlığını sürdürebilmesi için öneme sahip olduğu gibi entelektüel sermayenin de yaşam kaynağıdır. İnsan sermayesi işletme çalışanlarının sahip olduğu bilgi beceri ve yetenek ve deneyimlerin toplamıdır (Ölçer ve Şanal,2007).

İnsan sermayesinin temelini insan oluşturduğu için bir takım problemleri de beraberinde getirmektedir. Bu problemlerden biri de çalıştırdığımız insana sahip olamayışımızdan kaynaklanmaktadır. İnsan kiralanabilir ama satın alınamaz (Edvisson,1997). Bu kiralama döneminde yapılacak olan insan sermayesinin sahip olduğu potansiyeli açığa çıkarmak ve asgari düzeyde değerlendirmek için insanın bilgi, yetenek, beceri ve deneyimlerinin farkında olmasını sağlamak gerekir (Görmüş,2009).

Emrem (2003) 'e göre insan sermayesinden daha fazla yararlanma bazı stratejiler geliştirmekle mümkündür. Bunlardan en önemlisi insan sermayesinde kapalı bilgili açık bilgiye dönüştürmekle bu bilgilerin bir kısmını insan sermayesine bir kısmını ise yapısal(örgütsel) sermayeye aktarmasıyla olabilir. Böylece insan sermayesinin işletmeden ayrılması ile bir kısım bilgi yine işletmede kalabilecektir.

Ayrıca insan sermayesi entelektüel sermaye unsurları arasında ölçülmesi ve hesaplanması açısından en karmaşık olan bileşeni oluşturmaktadır (Lynn,1998).

Demirel ve Demir (2011)' e göre insan sermayesinin başlıca öğeleri şunlardır:

- Teknik Bilgi
- Eğitim
- Mesleki Yeterlilik
- İş İle İlgili Bilgi
- Mesleki Değerlendirmeler
- Psikometrik Değerlendirmeler
- İş İle İlgili Yetenekler
- Modeller ve Yapılar
- Kültürel Farklılıklar

2.2 Yapısal (Örgütsel) Sermaye

İşletme tarafından oluşturulmuş, işletmenin sahip olduğu yetenek ve yöntemlerden yola çıkarak donanım ve yazılımları, veritabanları, patent, finansal ilişkiler gibi bir çok unsurun karışımını ifade etmektedir.

Roos ve diğerleri (1997) yapısal sermayeyi, işletme çalışanlarının işten ayrıldıktan sonra eve götüremedikleri bilgi olarak tanımlamışlardır. Böylece insan sermayesinde çalışanlarda kalan bilgi yapısal sermayede işletmede kalmaktadır.

İşletme yapısal bilgileri güvenli ve ihtiyaç duyulduğunda kolayca bulunabilen bir şekilde muhafaza etmelidir böylelikle işten ayrılan çalışana bağlı olarak değişmesine ve kaybolmasına müsaade edilmemelidir (Büyükozan, 2002).

Demirel ve Demir (2011)'e göre yapısal sermayenin başlıca öğeleri entelektüel mülkiyetler ve altyapı sermayesi olarak ikiye ayrılmaktadır.

Entelektüel Mülkiyetler

- Patentler
- Telif hakları
- Dizayn hakları
- Ticari sırlar
- Ticari markalar
- Servis noktaları
- Ticari saygınlık

Altyapı Sermayesi

- Yönetim felsefesi
- İşletme kültürü
- Yönetim süreçleri
- Bilgi sistemleri
- Ağ sistemleri
- Finansal ilişkiler
- İşletme stratejileri
- İşletme yöntemleri
- Satış araçları
- Bilgi alt yapısı
- Uzmanlık ağları ve takımları

Yapısal sermaye insana değil işletmeye ait olduğundan güncellenebilir ve paylaşılabilmektedir. Ayrıca yapısal sermaye işletmenin büyüme ve gelişme kaynağı olarak görülmektedir (Yıldız, 2011).

2.3. Müşteri (İlişkisel) Sermayesi

İşletme mal ve hizmetlerini müşterilerine satmak için üretmektedir. Bir zamanlar işletmenin yakın çevresindeki müşteriler küreselleşmenin etkisiyle dünyanın herhangi bir yerinden olan potansiyel müşteriler olabilmektedir. Böyle bir durumda işletme kaliteli mal ve hizmet üreterek müşterileri işletmeye bağlamalıdır. Bağımlı müşteri de işletme açısından ilişkisel sermayedir (Kutlu,2009). Ancak işletme bağımlı müşterinin yanında yeni müşteri kazanmak için çaba sarf etmelidir.

Müşteri sermayesi sadece müşteriler ile olan ilişkilerden değil, aynı zamanda hisse senedi, rakipler, tedarikçiler, devlet, resmi kurumlar ve toplum ile de ilişkilerini kapsamaktadır (Bozbura ve Toraman, 2004).

Ekşi (2008)' e göre müşteri sermayesi öğeleri aşağıdaki gibidir.

- Markalar
- Müşteriler
- Müşteri sadakati
- Müşteri genişliği
- Şirket isimleri
- Geçmiş birikimler
- Dağıtım kanalları
- Uluslararası işbirlikleri
- Franchising anlaşmaları
- Leasing anlaşmaları
- Olumlu bağlantılar

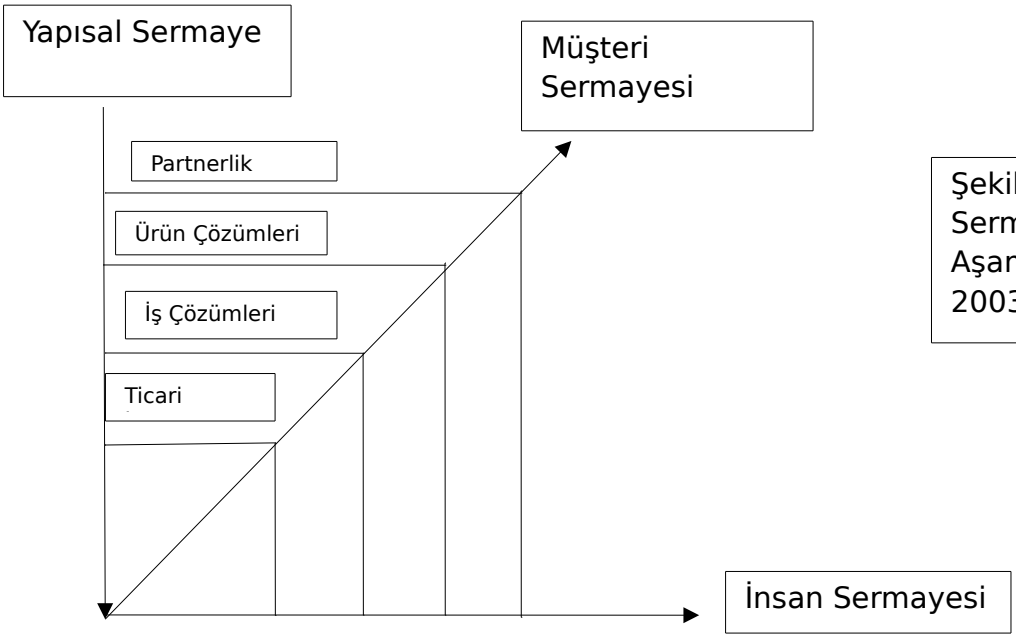
İşletme ve müşteri arasındaki ilişkiyi dört ayrı seviyede açılmak gerekirse;

Ticari İşlemler: Satıcıların yalnızca satış yaptığı, alıcılarında sadece alım yaptığı bir mal veya hizmetin bir kerelik satışı için olan durumdur.

Ürün Çözümleri: Müşterinin üründe aradığı özellikler doğrultusunda bir mal veya hizmeti tavsiye etme durumudur.

İş Çözümleri: Müşteri için gerekli olan değeri yaratmak için nitelik ve kazançların değerlendirilip, müşteriye hizmet olarak sunulmasıdır.

Partnerlik: Güven ve anlayış çerçevesinde müşterilerle birlikte çalışarak iş fırsatları oluşturma ve değerlendirme yapma durumudur (Demirkol, 2007).



Şekil 1 : Müşteri Sermayesinin Oluşum Aşamaları (Arıkboğa, 2003).

3. SONUÇ

İşletmeler açısından oldukça önemli olan, organizasyonların maddi olmayan sermayesini oluşturan ve rekabet üstünlüğü sağlayan entelektüel sermaye günümüzde birçok çalışmanın konusu olmuştur. Artık yöneticiler kâr elde etmek için maddi varlıkların yeterli olmadığının farkına varmışlardır ve maddi olmayan varlıkları oluşturan entelektüel sermayeyi en iyi şekilde yönetme çabasına girmişlerdir. İnsan sermayesi, yapısal (örgütsel) sermaye ve müşteri (ilişkisel) sermayesi entelektüel sermayenin üç önemli unsurunu oluşturmaktadır. Firmalar entelektüel sermayeyi oluşturan bu unsurları en iyi şekilde kavramalı ve uygulamalıdır. Bu şekilde hem rekabet avantajı sağlayacak hem de piyasa değerini arttırabileceklerdir.

KAYNAKÇA

ARIKBOĞA, F. Ş., (2003). **Entellektüel Sermaye**, Derin Yayınları, İSTANBUL.

BAŞ, M.,Yangil Fulya M. ve Aygün S. (2014). "Entelektüel Sermaye Alanında Yapılan Lisansüstü Tez Çalışmalarına Yönelik Bir İçerik Analizi: 2002-2012 Dönemi",*Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Cilt 10,Sayı 23,s.210.

BROOKING, A. (1996). Intellectual Capital: Core Asset for The Third Milennium Enterprise. London: International Thomson Business Press.

BONTIS, N., Keow, W. C. ve Richardson, S. (2000). "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries". Journal *of Intellectual Capital*, 1(1), 85100.

BOZBURA, F. T. ve Toraman A.(2004). "Türkiye'de Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi İle İlgili Model Çalışması ve Bir Uygulama", *itü dergisi/d mühendislik*, Cilt: 3, Sayı: 1.

BÜYÜKÖZKAN, G. (2002), "Entelektüel Sermaye Yönetimi", *KalDer Forum*, NisanMayıs-Haziran: 35-44.

DEMİR, Y. ve Erkan T. Demirel, (2011). "Rekabet avantajı yaratmada entellektüel sermayenin önemi", *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt.13, Sayı.1, s.88.

DEMİRKOL, İsmet, (2007). "**Entellektüel Sermayenin Firma Değerine Etkisi ve İMKB'de Sektörel Uygulamalar"**, Sermaye Piyasası Kurulu yayınları, Ankara.

EDVISSON, L. (1997). Developing Intellectual Capital at Skandia. Long Range Planning, 30(2), 366-373.

EKŞİ, E., (2008). Intellectual Capital Based Innovation Capability Model Proposition. İstanbul: İstanbul Technical University Institute of Science And Technology, Unpublished M.Sc. Thesis

KANIBİR, H. (2004). "Yeni bir rekabet gücü kaynağı olarak entelektüel sermaye ve organizasyonel performansa yansımaları". *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 1(3), 77-85.

KUTLU, H.,A. (2009). "Entelektüel Sermaye : Türkiye Muhasebe Sisteminde Raporlanabilir Mi?", H.*Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 27,Sayı 1,s.235-257.

LYNN, B. (1998), "Intellectual Capital", *The Management Accounting Mag*, 72 (1): 922.

ÖLÇER, F. ve Şanal, M., (2007). "İşletmelerde Entelektüel Sermaye Yönetimi", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 16, Sayı 1, ss.479-500.

ROOS, J., Roos, G., Edvinsson, L., Dragonetti, N.C. (1997), Intellectual Capital: Navigating in the New Business Landscape, Macmillan Business, London.

STEWART, T. A. (1991). Brainpower, Fortune 123, no 11, 3 June (3 june 1991), 44-54.

SWART, J. (2006). "Intellectual Capital: Disentangling An Enigmatic Concept",*Journal of Intellectual Capital*, 7(2), 136-159.

ULRICH, D. (1998), "Intellectual Capital=CompetenceXCommitment", *Sloan Management Review*, 39 (2): 15-26.

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