

Entelektüel Sermayenin Firma Performansına Etkileri¹
The Impact of Intellectual Capital on Company Performance

MEHMET NACİ EFE²

Özet

Teknolojik yenilikler ve iletişim sektöründeki değişimlerle birlikte küreselleşen dünyada bilginin önemi her geçen gün daha fazla önem kazanmaktadır. Değişen çevre faktörleri ile birlikte rekabet tanımı da değişmiştir. Sermayeler, fabrikalar, makineler gibi maddi varlıkların yerini maddi olmayan entelektüel varlıklar almaya başlamıştır. Entelektüel varlıkların değer kazanmış hâlleri ise entelektüel sermaye olarak karşımıza çıkar. Entelektüel sermayenin önemini göstermek için, entelektüel sermaye ölçüm modellerinin firmanın finansal performansı üzerinde pozitif etkisi olduğu ampirik araştırmalar ile ortaya konulmuştur. Entelektüel sermaye ve finansal performans arasındaki algılanan ilişkiye rağmen, entelektüel sermaye ile firma performansı arasındaki ilişki üzerine az sayıda çalışma yapılmıştır. Bu çalışma, entelektüel sermayenin firma performansı üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışmada entelektüel sermayenin tanımı ve boyutlarına değinilerek ölçüm teorileri ele alınmış; entelektüel sermayenin firma performansına etkilerinin neler olabileceği araştırılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Entelektüel Sermaye, Entelektüel Varlıklar, Entelektüel Sermaye Ölçüm Modelleri, Firma Performansı.

Abstract

With technological innovations and changes in the communication sector, the importance of information in the globalizing world is becoming more and more important every day. The definition of competition has changed with the changing environmental factors. Material assets such as capitals, plants and machinery are begun to be replaced by immaterial intellectual assets. The intellectual assets that gained value begin to emerge as intellectual capital. To illustrate the importance of intellectual capital, empirical studies have indicated that intellectual capital measurement models have a positive impact on the financial performance of the company. Despite the perceived relationship between intellectual capital and financial performance, few studies have been conducted on the relationship between intellectual capital and company performance. This study aims to examine the impacts of intellectual capital on company performance. In the study, the definition and dimensions of intellectual capital by referring to measurement theories were studied and the impacts of intellectual capital on company performance were researched.

¹Bu çalışma yazarın doktora tezinden yola çıkılarak türetilmiştir.

² Dr. Öğr. Üyesi, Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi. e-posta: mnaciefe@ekolgrup.com.tr

Keywords: Intellectual Capital, Intellectual Assets, Intellectual Capital Measurement Models, Company Performance.

Giriş

İçinde yaşadığımız çağ, bilgi çağıdır. Bilgi çağında, fiziksel sermaye yerini bilgiye bırakmıştır. Bilgiyi doğru kullanan firmalar da sundukları ürün ve hizmetler ile birlikte küresel pazarı geliştirirler. Tam da bu noktada entelektüel sermayeden söz etmemiz gerekir. Her alanda kullanılabilen ve firma için gerçek bir değere dönüştürülen bilgi, akla entelektüel sermaye kavramını getirir.

Entelektüel sermaye bir kuruluşun değer yaratmada kullanabileceği patentler, süreçler, çalışanların becerileri, teknolojileri ve müşterileri ve tedarikçileri hakkındaki bilgilerini içerir. Ancak, entelektüel sermayenin ölçülmesindeki zorluklardan dolayı, hâlâ entelektüel sermayeyi yönetmede zorluklarla karşılaşan birçok örgüt bulunmaktadır (Dzinkowski, 2000).

Yeni bilgi ekonomisi kapsamında temel üretim faktörlerindeki olağanüstü değişim göz önünde bulundurulduğunda, firmaların kendileri için değer yaratmaya yol açacak entelektüel sermaye unsurlarının farkında olmaları gereklidir.

Ne yazık ki, geleneksel finansal ve yönetim muhasebesi araçlarının bu yeni değer yaratan varlıkların tüm yönlerini yakalaması ve bunları sistematik olarak yöneticilere ve paydaşlara rapor etmesi mümkün değildir. Uygun bir kurumsal raporlama yapısına ve bu yeni değer yaratan varlıkların yönetimini ve raporlamasını kolaylaştıracak yeni yönetsel araçlara ihtiyaç vardır.

Geçtiğimiz birkaç yıl içinde, entelektüel sermayeyi ölçmek ve değerlendirmek için birçok yöntem geliştirilmiştir. Entelektüel sermayenin önemini göstermek için, firmanın entelektüel sermayesinin etkin olarak geliştirilmesini ölçen bu entelektüel sermaye ölçüm modellerinin firmanın finansal performansı üzerinde pozitif etkisi olduğu ampirik araştırmalar ile ortaya konulmuştur. Entelektüel sermaye ve finansal performans arasındaki algılanan ilişkiye rağmen, entelektüel sermaye ile firma performansı arasındaki ilişki üzerinde çok az sayıda çalışma vardır.

Bu çalışmada, ilk olarak entelektüel sermaye kavramı açıklanacaktır. Daha sonra, entelektüel sermayeyi ölçmek için geliştirilen teoriler üzerinde durulacaktır. Son olarak da entelektüel sermayenin firma performansı üzerine etkileri incelenecektir.

Entelektüel Sermayenin Tanımı ve Boyutları

Entelektüel sermayenin tek bir tanımının olduğunu söylemek oldukça güçtür. Farklı sektörlerde hizmet veren firmaların tamamı için bilginin ve entelektüel sermayenin önemi yüksek olsa bile her firma için farklı bir tanım yapıldığı görülür. Bu yüzden entelektüel sermaye tanımı farklı görüş aralıklarıyla birlikte karmaşık bir yapıya sahiptir.

Entelektüel sermaye terimi ilk olarak J.K. Galbraith'in 1969'da Economist dergisinin Yazı İşleri Müdürü'ne yazdığı bir mektupta geçmiştir. Entelektüel sermayeyi yalnızca insan zekâsından kaynaklanan bir unsur olarak değil, entelektüel faaliyetler

bütünü olarak ele almıştır. Entelektüel sermaye bilgi, endüstri bilgisi, örgüt yapıları, müşteri ilişkileri ve özel teknikleri kullanma yeteneği olarak tanımlanabilir. Entelektüel sermaye firmaların rekabet avantajını güçlendirir. (Ting, 2012, Masoulas, 1998). Stewart (1991) entelektüel sermayenin rekabetçi avantaj yaratmada kullanılabilen organizasyonda var olan bilgi olduğunu iddia etmektedir. Entelektüel sermayeyi bir organizasyonun patentleri, çalışanlarının becerileri, teknolojileri, müşterileri ve tedarikçileri hakkındaki bilgileri ve tecrübelerinin toplamı olduğunu savunmaktadır. Ayrıca, entelektüel sermayeyi yüksek değerli varlık üreterek zenginlik yaratmak için biçimlendirilmiş ve kullanılmış entelektüel materyal olarak tanımlamıştır.

Buna ek olarak entelektüel sermaye, değere dönüştürülebilir bilgi olarak da tanımlanmaktadır. Genellikle bu alanda araştırma yapanlar, entelektüel sermaye kavramını; insan sermayesi, yapısal sermaye ve ilişkisel sermaye olmak üzere üçe ayırmaktadırlar (Bontis vd., 2000; Bontis, 1998; Bozbura, 2004; Sánchez-Cañizares vd., 2007).

Entelektüel sermaye kavramını tartışmadan önce, bilgi ile arasındaki farklılıkları ortaya koymak gerekir. Örgüt içerisindeki bilgi örtük ve açık olmak üzere iki kısımdan meydana gelir. (Sánchez-Cañizares, 2007). Örtük bilgi, bilginin kavramsal ve tekniksel bileşenlerini içerir. Kavramsal bileşen kişinin zihinsel haritasında var olan, inanışlar, paradigmlar ve bakış açıları içerir. Tekniksel bileşen ise belirli bir alandaki mesleki becerilerini, know-how kısmını oluşturur (Alavi ve Leidner, 2001). Kişilerin zihinlerinde olan, bildikleri ancak çoğu zaman ifade edemedikleri bilgidir. Nonaka (1994) açık veya kodlanmış bilginin formal ve sistematik dil ile aktarılabilir olduğunu savunmaktadır. Ayrıca, örtük bilginin subjektif ve açık bilginin objektif olduğunu ifade etmektedir. Açık bilgi belgeli, herkese açık, yapısal ve dışsallaştırılmış bilgi türüdür. Açık bilgi kâğıt üzerinde ya da elektronik ortamda kodlanarak düzenlenebilir ve kolaylıkla paylaşılabilir bilgiye denir (Duffy, 2000). Nonaka vd. (2000), bilginin yaratılması ve yönetiminin, örtük ve açık bilgi arasındaki sosyal etkileşimler yoluyla yaratılıp geliştirildiğini belirtmektedirler. Bu etkileşime “bilgi dönüştürme” adını vermektedirler. Bilgi yönetiminin temel amacı sürekli olarak bilgi yaratmaktır (Nonaka vd., 2000).

Entelektüel sermaye normalde bilançoda gösterilmeyen ve bunun yanı sıra modern muhasebe yöntemlerinin ele aldığı tüm maddi olmayan duran varlıklar (ağırlıklı olarak markalar, patentler) ile ilgili tüm işlemleri (süreçleri) ve varlıkları içerir. Bilgi entelektüel sermayenin bir parçası olsa da, entelektüel sermaye bilginin çok daha fazlasıdır. Zhou ve Fink (2003) entelektüel sermaye yönetimi ve bilgi yönetiminin farklı amaçlara hizmet ettiğini savunmaktadırlar. Entelektüel sermaye yönetimi daha çok stratejik ve üst seviye yönetimle ilgiliyken, bilgi yönetimi pratiksel ve operasyonel bilgi uygulamalarına odaklanır.

Entelektüel Sermaye Ölçüm Teorileri

Entelektüel sermayenin raporlanabilmesi açısından ölçümlemenin önemi büyüktür. Firmaların gelecekteki performansları bakımından varlıkların ölçümü ve değerlendirilmesi bir tercihten çok zorunluluk hâline gelmiştir.

Bir şirketin maddi olmayan varlıklarını değerlendirme yolu olan entelektüel sermaye ölçümü, hem akademik hem de uygulamacılar tarafından kabul görür. Entelektüel sermaye ölçümü konusunda yapılmış çok sayıda araştırma mevcuttur. Fakat entelektüel sermaye ölçümü hâlâ keşif aşamasındadır. Entelektüel sermaye için genel ölçüm yaklaşımı veya tutarlı ölçüm teorisi üzerinde fikir birliği yoktur. Muhasebe, ekonomi, finans, strateji, insan kaynakları ve psikoloji gibi farklı alanlardaki araştırmacıların entelektüel sermaye üzerine yaptıkları araştırmalar sonucu, entelektüel sermayenin ölçümü için farklı teoriler ortaya çıkmıştır.

Marr vd. (2003)'nin yaptığı bir araştırmaya göre organizasyonların neden entelektüel sermayelerini ölçmesi gerektiğini ortaya koyan üç temel teorik yaklaşım ortaya atılmıştır. Bunlar; strateji, davranış etkileme ve dışsal geçerlilik olarak sıralanabilir.

Strateji

Rekabet avantajı kaynağı olarak firmaların entelektüel sermayelerine güveni muazzam bir şekilde artmaktadır. Hem akademi hem de endüstri entelektüel sermayeyi anlaşılır hâle getirmek için yeni yaklaşımlar geliştirmişlerdir. Firmalar bilgi ekonomisi çağında rekabet etmektedirler. Rekabetçi ortamda, küçük ölçekli firmalar yüksek kaliteli yenilikçi ürünler ve hizmetler sunarak pazar paylarını arttırmaya çalışırlar. Bundan dolayı, firmaların rekabetçi pozisyonunu artan oranda entelektüel sermayesi belirler. Stratejik açıdan entelektüel sermaye ölçüm teorileri; rekabet güçleri yaklaşımı, kaynak tabanlı yaklaşım ve evrimsel dinamikler yaklaşımı kullanılarak açıklanabilir (Teece vd., 1997).

Davranış Etkileme

Birçok kuruluş finansal başarının tazminat sistemi ile ilişkili olduğunda, sadece bu kriterlere dayalı bir ölçümün kısa dönem sonuçları üzerinde etkisinin olduğunu bulmuşlardır. Yapılan araştırmalar, finansal olmayan performans ölçülerinin uzun dönem performansı daha iyi tahmin ettiğini göstermişlerdir (Ittner vd., 2003).

Kaplan ve Norton'a göre, uzun dönem rekabetçi yetenekler ile maliyet tabanlı finansal muhasebe modeli arasındaki ihtilaf, kurumsal karne (balanced scorecard) adında yeni bir sentez yaratmıştır. Kurumsal karne, bir firmanın raporlama sisteminin bir parçası olarak finansal olmayan göstergeleri içerir. Entelektüel sermaye konusunda yapılan araştırmaların belirttiği gibi kurumsal karne entelektüel sermayeyi geliştirmeye ve devam ettirmeye yardım eden tekniklerden bir tanesidir (Bontis vd., 1999).

Dış Paydaşlar ile İletişim

Entelektüel sermayenin değerini ölçmek ve raporlamak için firmaların üzerindeki baskı artmaktadır ve sonuçta bu baskı firmaların entelektüel sermaye ölçüm ve raporlama politikasını etkilemektedir. Firmaların yıllık raporlarında entelektüel sermayelerini açıklamalarını doğrulayan çeşitli teoriler bulunmaktadır. Bu teorilerden en çok kullanılan iki tanesi meşruiyet teorisi ve paydaş teorisidir (Guthrie vd., 2004).

Meşruiyet teorisine göre, örgütler açık veya gizli sosyal sözleşmeler kapsamında toplumlarda vardır. Örgütler, faaliyetlerinin üst sosyal sistemin amaçları ve beklentileri

ile uyumlu olduğunda meşruiyete sahip üst sosyal sistemde çalışırlar. Bu nedenle, üst sosyal sistem içerisindeki değer sistemi değişiklikleri örgütlerin değerlerinde değişikliğe sebep olurlar. Meşruiyet teorisine dayalı olarak, eğer yönetim spesifik faaliyetlerin toplum tarafından beklenildiğini algılayorsa kurum faaliyetlerini gönüllü olarak rapor eder. Eğer firmalar entelektüel sermayeleri rapor etme ihtiyacı duyduklarında, bunu rapor etme olasılıkları daha yüksektir. Geleneksel finansal tablolar, kaynaklara yapılan yatırımların gelecekte nasıl değer yaratacağı ile ilgili bilgi içermezler. Bundan dolayı entelektüel sermaye ölçümü ve raporlaması ile ileride değer yaratacak kaynakları (çoğu maddi olmayan kaynaklar) belirtirler (Guthrie vd., 2004).

Paydaş teorisine göre; işte hissesi olan grupları hoşnut etmek için, yöneticiler stratejiler geliştirmek ve uygulamak zorundadır. Bu süreçteki temel görev, firmanın uzun dönem başarısını garantileyen bir şekilde hissedarların, çalışanların, müşterilerin, toplulukların ve diğer grupların ilişkilerini ve çıkarlarını entegre etmek ve yönetmektir. Paydaş teorisinin sonucu olarak, firmaların entelektüel sermayelerini ve maddi olmayan varlıklarının değerlerini gönüllü olarak rapor edip etmeyecekleri sorusu ön plana çıkar. Bu soruya kesin bir cevap bulmak için daha fazla araştırma yapılması gerektiğini öne süren araştırmacılar vardır (Mouritsen vd., 2004).

Entelektüel Sermayenin Yönetilmesi

Entelektüel sermayenin yönetilmesi, sermayenin varlıklara dönüştürülmesi ve ticarileştirilmesi olarak tanımlanabilir. Firmaların entelektüel sermayelerinin yönetilmesi konusunda farklı stratejileri vardır. Fırsat ve kayıplar, zayıf ve güçlü yönler süreçlerin varlığı sayesinde belirlenir. Entelektüel sermayenin yönetilmesi noktasında uygulanan taktiklerin tamamı, firmaların stratejileriyle birebir örtüşmek durumundadır.

Entelektüel sermayenin yönetilmesini iki boyutta değerlendirmek mümkündür. Bunlardan ilki, müşterilerin yaşadıkları problemler dahilinde aranan çözümlerin entelektüel sermaye açısından takdir sağlama mecburiyetidir. Diğer ise kazançlı ekonominin sağlanmasında değer yaratmak için entelektüel sermayenin efektif kullanımınıdır.

Firmaların entelektüel sermayelerini en doğru şekilde yönetebilmeleri için birinci koşul ölçüm yapmaktır. Diğer koşul ise entelektüel sermayenin net bir şekilde belirlenmesidir. Bu netlik, varlıkların kayıt altına alınması ve incelemesiyle birlikte anlam kazanacaktır. Doğru yönetilmeyen entelektüel sermaye, firmaların varlıklarını saptamalarında çeşitli zorluklar doğurur. Muhasebe bilimi sayesinde entelektüel sermayenin yönetilmesi mümkün kılınmıştır. (Kızıl, 2010).

Günümüz iş dünyasında entelektüel sermayenin yönetilmesi kuşkusuz gereklidir. Çünkü iş gücü piyasası eskiye göre daha dinamik, çalışan devir hızı yüksektir. Pazardaki rekabet, arz problemleri, nitelikli çalışan sayısının azlığı, yeni iş alanlarının ortaya çıkışı gibi nedenler de entelektüel sermayenin yönetiminin önemini artırmaktadır.

Entelektüel sermaye yönetimi, firmalar tarafından son yıllarda daha çok benimsenmiş olsa da birtakım uygulama problemleri vardır (Lynn, 2000). Bu

problemlerden ilki örgüt kültürünün değiştirilmesi, örgüt içi iş birlikleri, performans analizi ve ödüllendirmenin desteklenmesi olarak kategorize edilebilir. Diğerleri ise firmaların performans değerlendirme süreçlerinde kullandıkları ölçütlerin entelektüel sermaye yönetimi çerçevesinde oluşturulması gerektiğidir.

Entelektüel Sermaye ve Firma Performansı

Entelektüel sermayenin firma performansı üzerindeki etkisi kaynak-tabanlı görüş ile açıklanabilir. Bu bakış açısı bu varlıkların (insan, yapısal ve ilişki sermaye) kopyalaması zor ve kolayca ikame edilemeyen değer yarattığını savunur ve bu nedenle; firma için benzersiz rekabet avantajı sağlar. Firma kültürü, süreçler, yapı ve insanlar arasındaki karmaşık etkileşim firmanın yürüttüğü stratejiler aracılığı ile benzersiz bir ortam yaratır. Böylece, bu argümanın bir neticesi firmanın maddi olmayan varlıklarından elde ettiği değer bir ölçüde insan ve yapısal sermayeye bağlı olmasıdır. Çalışmalar göstermiştir ki; insan sermayesine ve kurum sermayesine yapılan yatırımlar fiziki varlıklara yapılan yatırımlardan kazanç sağlayabilmek için gereklidir (Hurwitz vd., 2002). Örgütlerin bilgi yönetimi aracılığı ile nasıl entelektüel sermaye birikimi sağladıklarını ve entelektüel sermaye birikimi yoluyla örgütsel performansı nasıl geliştirdiklerini incelemek için, bilgi yönetimi destekleyicileri ile bilgi yönetimi arasındaki ilişkiyi inceleyen vaka analizleri yapılmıştır. Bu çalışmalar neticesinde, entelektüel sermayenin firma performansını pozitif yönde etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır (Ting, 2012).

Bir firmanın kârı öncelikle insan sermayesinden gelir. Tecrübeli yöneticiler ve yetenekli çalışanlara sahip bir firma performansını daha fazla artırır çünkü o firmanın insan gücü bütün yeteneklerini ve becerilerini kullanırlar. Bilgi ve vizyona sahip yöneticiler firmaların türbülanslı durumlarda pazara hızlı bir şekilde cevap vermesine yardım eder. Böyle yöneticiler sayesinde firmalar pazara öncülük edebilir ve pazar payını arttırabilirler (Hurwitz vd., 2002; Hsu ve Fang, 2009). İnsan sermayesinin firma performansına katkısı üzerine yapılan çoğu araştırmalar belirli insan kaynakları uygulamaları ve/veya ve/veya bu uygulamalar ile firmanın stratejilerini uyumu üzerine odaklanmışlardır. Firmanın stratejik hedefleri ne olursa olsun, en iyi uygulamalara sahip insan kaynakları sistemi (yüksek performanslı çalışma sistemi) finansal performansı arttırır (Hurwitz vd., 2002). Yüksek vasıflı insan sermayesi firmaların performansını pozitif yönde etkiler (Ting, 2012).

Ayrıca, insan sermayesi teorisi performans bağlamında bir firmanın insan kaynaklarının değerini irdeler. İnsan sermayesi performans açısından bir organizasyonun işine eklenen değer üzerinde durur. Yüksek insan sermayesine (yüksek eğitim ve beceri) sahip firmaların daha iyi girişimci yargısına sahip olması muhtemeldir. İnsan sermayesinin geliştirilmesi devam ettiği sürece personel iş performanslarını iyileştirebilir ve sonuçta firmanın performansını arttırabilirler (Hsu, 2007). Hsu ve Wang (2012)'a göre, başarılı bir strateji bireylerin sahip olduğu nitelikler ile ilişkili insan kaynakları yeterlilikleri (yetenekleri, becerileri) üzerine odaklanmalıdır. Daha yüksek insan sermayesi stokuna sahip firmaların daha başarılı olacakları ve daha fazla rekabet avantajı elde edecekleri beklenir. Personelin know-how, beceri ve uzmanlaşmış bilgisi çoğaldıkça

insan sermayesi artar. Bu çalışanların etkin ve verimli bir iletişim kurmasını sağlar dolayısıyla firma performansı artar. Bundan dolayı, bir organizasyon için, insan sermayesi performansla pozitif ilişkilidir (Luthans ve Youssef, 2004; Hsu ve Wang, 2012).

Yapısal sermayenin süreç sermayesi ve yenilik sermayesi olmak üzere iki bileşeni mevcuttur. Aynı anda ürünler için iş emirlerini yerine getirip ve üretim kalitesini korurken, süreç sermayesi çalışanları destekler ve organizasyon verimliliğini artırır. Bontis vd. (2000) entelektüel sermaye üzerine yaptıkları araştırma sonucunda servis sektöründe yapısal sermayenin firma performansını pozitif etkilediği bulunmuş fakat servis sektörü dışındakiler için böyle bir etki tespit edilememiştir. Başka bir araştırmaya göre, yapısal sermaye firmanın büyümesini ve ayakta kalmasını etkiler. Özellikle araştırma-geliştirme harcamaları firmanın gelecekteki rekabetçilik düzeyini artırır (Pena, 2002).

Faaliyetlerini izlemek için bir organizasyon kötü prosedürlere ve sistemlere sahip ise organizasyonun performansı potansiyeline ulaşamayacaktır. Tersine, güçlü yapısal sermayeye sahip bir organizasyon çalışanlarına yeni bilgiyi öğretmeyi ve denemeyi teşvik eden destekleyici bir kültüre sahip olacaktır. Son zamanlarda yapılan araştırmalar organizasyonun operasyon süreçlerinin ve yeterli kaynaklara ulaşmanın performans üzerinde önemli etkilere sahip olduğunu göstermektedirler (De Brentani ve Kleinschmidt, 2004). Ayrıca, operasyonlar, prosedürler ve bilgi yönetimi süreçleri gibi bileşenlerden meydana gelen yapısal sermaye örgütlerin performans üzerinde pozitif etkisi olan değer yaratma faaliyetlerini artırır. Günümüzde rekabet etmek için organizasyonların gelişmiş ve ileri teknolojiler kullandıkları için yapısal sermayeyi düzgün şekilde yönetmeye büyük özen göstermeleri gerekir. Yukarıda belirtilen görüşlere dayanarak, yapısal sermayeye yapılan yatırımların performansı artırdığı söylenebilir (Hsu ve Wang, 2012).

İlişkisel sermaye bir firmanın paydaşları, müşterileri ve tedarikçileri ile ilişkisini ifade eder. Paydaşlar önemli kaynakları firmaya sunarlar. Müşteriler gelir, tedarikçiler hammadde ve distribütörler satış kanalları sağlarlar. Ayrıca, firmaların stratejik ortakları yeni ürün geliştirme için yararlıdırlar. Bundan dolayı, firmalar performanslarını arttırmak için paydaşlarının ihtiyaçlarını anlamalı ve karşılamalıdırlar. Birçok teorik ve ampirik çalışmalardan elde edilen bulgulara göre, yenilik ve ekonomik başarı elde etmek için müşteri işbirliği çok değerlidir (Hsu ve Fang, 2009).

Stratejik yaklaşım olarak ilişkisel perspektifi seçen örgütlerin müşterileri ve diğer paydaşları ile ilişkilerine odaklanması gerekir. Müşteri ilişkileri ilişkisel sermayenin en önemli bileşeni olarak kabul edilir. Yapılan araştırmalar, firma ile yakın ilişkiye sahip müşterilerin firmanın performansını arttırdığını gösterir (Bonner ve Walker, 2004). Tedarikçilerini becerilerini, yeteneklerini, bilgilerini daha az maliyetle ve daha hızlı yeni ürün geliştirmede kullanmak için birçok üretim firması tedarikçileri ile daha yakın ilişkiler içerisine girerler. Böylelikle tedarikçiler ile yakın ilişki firmanın performansı üzerinde pozitif bir etki yaratır (Walter, 2003).

Yukarıdaki tartışmalar sonucunda, entelektüel sermayenin firma performansını pozitif yönde etkilediği ortaya çıkmaktadır. Entelektüel sermayeden kaynaklanan bir

firmanın değeri (1) kâr, ürün ve servislerden elde edilen gelir, (2) pazar payı, liderlik (yenilik) ve tanınmışlık gibi stratejik konumlandırma, (3) müşteri sadakatini arttırma, (4) maliyetleri azaltma ve (5) verimliliği arttırma gibi bileşenleri içerir. Yukarıda bahsedilen bu değerler performansın göstergeleridir. Bir firma daha fazla entelektüel sermayeye (insan, yapısal ve ilişkisel sermaye) sahip olduğu zaman performansını da o kadar fazla attırır (Hsu ve Wang, 2012). Bu tartışmalara dayanarak, şunu söyleyebiliriz: Entelektüel sermaye firma performansını pozitif yönde etkiler.

Sonuç

Dünya sürekli olarak bir değişimin ve dönüşümün baş döndürücü etkisindedir. Böyle bir ortamda entelektüel sermayenin önemi özellikle son on yıl içinde çok fazla artmıştır. Entelektüel sermaye bir şirketin patentlerini, süreçlerini, çalışanlarının becerilerini ve müşterileri ve tedarikçileri hakkındaki bilgilerinden oluşur. Birçok araştırmacı, bilgi ekonomisinde bir firma için entelektüel sermayenin rekabetçi avantaj sağlayan kaynaklarından biri olduğunu vurgulamaktadırlar.

Firmaların sürdürülebilir rekabet avantajı yaratarak hayatta kalması ve kârlılıklarını sürdürebilmesi için entelektüel sermaye yaratmaya önem vermesi gerekir. Buna rağmen, bu konuda yapılan çalışmalar bu kavram ile firma performansı arasındaki direkt ilişkilere odaklanmıştır. Entelektüel sermayenin firma performansı üzerindeki etkisini inceleyen bu araştırmalar eksik bir tanımlama sunmuştur.

Sonuçlar, entelektüel sermayenin firmanın rekabet avantajı sağlamasındaki en önemli kaynaklardan birisi olduğunu ortaya çıkarmıştır. Elde edilen bulgular bu konuda yapılan araştırmaların bulguları ile tutarlıdır (Wu vd., 2008; Wiklund ve Shepherd, 2003). Firmalar daha fazla düzeyde entelektüel sermayeye sahip çalışanları işe almalı ve yönetmelidirler.

Yapılan incelemeler doğrultusunda, entelektüel sermayenin firma performansını pozitif yönde etkilediği gösteren bulgular ortaya çıkmıştır. Entelektüel sermayesi arttıran firmaların performanslarının da arttığını söylemek mümkündür. Bir firma performansını arttırmak için insan sermayesine önem vermelidir. Tecrübeli ve yetenekli çalışanlara sahip firmaların performansı daha yüksektir çünkü bu tür firmaların çalışanları bütün yeteneklerini ve becerilerini kullanırlar. İnsan kaynakları sistemine yatırım yapan firmaların finansal performansının arttığı yapılan araştırmalar sonucu teyit edilmiştir (Hurwitz vd., 2002). Aynı şekilde yapısal sermaye de firma performansını pozitif etkiler. Yapısal sermayesine önem veren firmaların büyümesi daha etkin şekilde olur. Yeniliğe ve araştırma geliştirmeye önem veren firmaların rekabetçilik düzeyleri de artar. Bunun yanında firma ile yakın ilişkiye sahip müşterilerin firmanın performansı üzerinde pozitif etkisi vardır. Tedarikçileri ile yakın işbirliğine sahip firmaların daha fazla pazar payına sahip oldukları, kârlarının yükseldiğini ve pazara öncülük ettikleri söylenebilir.

Kaynaklar

Dzinkowski, R. (2000). The measurement and management of intellectual capital: An introduction. *Management Accounting*, 78(2), 32-36.

- Bontis, N., Dragonetti, N.C., Jacobsen, K., ve Roos, G. (1999). The knowledge toolbox:: A review of the tools available to measure and manage intangible resources. *European Management Journal*, 17(4), 391-402.
- Ting, K. S. (2012). How Accumulation of Intellectual Capital of IC Design Firms Listed in Taiwan Impacts Organization Performances: Organizational Learning Capability as the Mediator. *Journal of Global Business Management*, 8(1), 60-73.
- Masoulas, V. (1998) Organizational requirements definition for intellectual capital management, *International Journal of Technology Management*, 16(1 – 3), pp. 126 – 143.
- Stewart, T. A. (1991). Brainpower: intellectual capital is becoming corporate America's most valuable asset and can be its sharpest competitive weapon; the challenge is to find what you have - and use it. *Fortune*, 123(11), 44-60.
- Stewart, T. A. (1991). Brainpower: intellectual capital is becoming corporate America's most valuable asset and can be its sharpest competitive weapon; the challenge is to find what you have - and use it. *Fortune*, 123(11), 44-60.
- Bontis, N., William Chua, C. K., & Richardson, S. (2000). Intellectual capital and business performance in malaysian industries. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85-100.
- Bozbura, F.T., (2004). Measurement and application of intellectual capital in Turkey. *The Learning Organization*, 11(4), 357-367.
- Sánchez-Cañizares, S.M., Munos., M.A.A., ve Guzmán, T.L. (2007). Organizational culture and intellectual capital: A new model. *Journal of Intellectual Capital*, 8(3), 409-430.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS quarterly*, 107-136.
- Nonaka, I. (1994). A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37.
- Duffy, J. (2000). Knowledge management: To be or not to be. *Information Management Journal*, 34(1), 64–67.
- Nonaka, I., Toyama, R., & Nagata, A. (2000). A firm as a knowledge-creating entity: a new perspective on the theory of the firm. *Industrial and corporate change*, 9(1), 1-20.
- Zhao, H., ve Siebert, S. E. (2006). The big five personality dimensions and entrepreneurial status: A meta-analytical review. *Journal of Applied Psychology*, 91, 259-271.
- Zhao, Y. B., Li, Y. A., Lee, S. H., ve Chen, L. B. (2011). Entrepreneurial Orientation, Organizational Learning, and Performance: Evidence From China. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 35(2), 293-317.

- Zhou, A. Z., ve Fink, D. (2003). The intellectual capital web: A systematic linking of intellectual capital and knowledge management. *Journal of Intellectual Capital*, 4(1), 34-48.
- McGregor, J., Tweed, D., ve Pech, R. (2004). Human capital in the new economy: devils bargain? *Journal of Intellectual Capital*, 5(1), 153-164.
- Hsu, D. H. (2007). Experienced entrepreneurial founders, organizational capital, and venture capital funding. *Research Policy*, 36, 722–741.
- Hsu, Y, ve Fang, W. (2009). Intellectual capital and new product development performance: the mediating role of organizational learning capability. *Technological Forecasting and Social Change*, 76, 664-677.
- Hsu, L. C., ve Wang, C. H. (2012). Clarifying the Effect of Intellectual Capital on Performance: The Mediating Role of Dynamic Capability. *British Journal of Management*, 23(2), 179-205.
- Ordenez de Pablos, P. (2004). Measuring and reporting structural capital: Lessons from European learning firms. *Journal of Intellectual Capital*, 5(4), 629-647.
- Ordenez de Pablos, P. (2005). Intellectual Capital Reports in India: Lessons from A Case Study. *Journal of Intellectual Capital*, 6(1), 141-149.
- Hurwitz, J., Lines, S., Montgomery, B., ve Schmidt, J. (2002). The linkage between management practices, intangibles performance and stock returns. *Journal of Intellectual Capital*, 3(1), 51-61.
- Luthans, F., ve Youssef, C. M. (2004). Human, social and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
- de Brentani, U., ve Kleinschmidt, E. J. (2004). Corporate culture and commitment: Impact on performance of international new product development programs. *Journal of Product Innovation Management*, 21(5), 309-333.
- Bonner, J. M., ve Walker, O. C. (2004). Selecting influential business-to-business customers in new product development: Relational embeddedness and knowledge heterogeneity considerations. *Journal of Product Innovation Management*, 21(3), 155-169.
- Walter, A. (2003). Relationship-specific factors influencing supplier involvement in customer new product development. *Journal of Business Research*, 56(9), 721-733.
- Walter, A., Auer, M., ve Ritter, T. (2006). The impact of network capabilities and entrepreneurial orientation on university spin-off performance. *Journal of Business Venturing*, 21(4), 541-567.
- Wu, W., Chang, M., ve Chen, C. (2008). Promoting innovation through the accumulation of intellectual capital, social capital, and entrepreneurial orientation. *R & D Management*, 38(3), 265-277.