



## IMPACT OF INTELLECTUAL CAPITAL ON BUSINESS SATISFACTION

DOI: 10.17261/Pressacademia.2018.928

PAP- V.7-2018(81)-p.422-425

Harun Ercan<sup>1</sup>, Tayfun Cavbin<sup>2</sup>, Mert Menten<sup>3</sup>, Elimdar Bayramov<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Corvinus University of Budapest, Budapest, Hungary.

[harunerc@gmail.com](mailto:harunerc@gmail.com), ORCID: 0000-0002-1841-8128

<sup>2</sup>Vakıfbank, Istanbul, Turkey.

[Tayfun.CAVBIN@vakifbank.com.tr](mailto:Tayfun.CAVBIN@vakifbank.com.tr), ORCID: 0000-0001-9041-2145

<sup>3</sup>Corvinus University of Budapest, Budapest, Hungary.

[mertmenten@gmail.com](mailto:mertmenten@gmail.com), ORCID: 0000-0002-3739-6061

<sup>4</sup>Corvinus University of Budapest, Budapest, Hungary.

[elimdar@gmail.com](mailto:elimdar@gmail.com), ORCID: 0000-0001-7336-9296

### To cite this document

Ercan, H., Cavbin, T., Menten, M., Bayramov, E. (2018). Impact of intellectual capital on business satisfaction. PressAcademia Procedia (PAP), V.7, p.422-425.

Permanant link to this document: <http://doi.org/10.17261/Pressacademia.2018.928>

Copyright: Published by PressAcademia and limited licenced re-use rights only.

### ABSTRACT

**Purpose-** The purpose of this study is to investigate the effect of intellectual capital on job satisfaction.

**Methodology-** This study was carried out in the form of literature review and it was aimed to illuminate the subject by gathering together the literature.

**Findings-** In recent years, it seems that intangible assets such as intellectual capital have come to the forefront in creating competitive advantage for today's companies. Intellectual capital is the sum of information shared by organizational members that can be transformed into competitive advantages and profitability for organizations, and organizational processes based on this information. In companies with intellectual capital, the job satisfaction of employees will also be high.

**Conclusion-** Job satisfaction is defined as the material interests of the work, and the happiness that the worker has brought to work with his colleagues and a work that he enjoys working together. Job satisfaction is a key element in the realization of organizational goals and will enable employees to fulfill their job satisfaction and increase their performance. This will be reflected in the performance of the company.

**Keywords:** Intellectual capital, knowledge, experience, skill, customer relations.

**JEL Codes:** J20, J24, J30

## ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNE ETKİSİ

### ÖZET

**Amaç-** Bu çalışmanın amacı, entelektüel sermayenin iş tatmini üzerine etkisini araştırmaktır.

**Yöntem-** Bu çalışma literatür taraması şeklinde gerçekleştirilmiştir ve literatürün bir arada toplanmasıyla konunun aydınlatılması amaçlanmıştır.

**Bulgular-** Son yıllarda entelektüel sermaye gibi maddi olmayan varlıkların, günümüz şirketlerinin rekabet avantajı yaratmasında ön plana çıktıkları görülmektedir. Entelektüel sermaye, organizasyonlar için rekabetçi üstünlüklere ve kârlılığa dönüştürülebilir ve organizasyon üyeleri tarafından paylaşılan bilgi ve bu bilgilere dayandırılmış örgütsel süreçler toplamıdır. Entelektüel sermayeye sahip şirketlerde çalışanların iş tatminleri de yüksek olacaktır.

**Sonuç-** İş tatmini, işten elde edilen maddi çıkarlar ile işçinin beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve bir eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk olarak tanımlanmaktadır. İş tatmini, örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesinde temel unsurlardandır ve çalışanların iş tatminlerinin gerçekleştirilmesi, performanslarının artmasını sağlayacaktır. Bu da şirket performansına yansıtacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Entelektüel sermaye, bilgi, deneyim, beceri, müşteri ilişkileri.

**JEL Kodları:** J20, J24, J30

## ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNE ETKİSİ

Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu (IAFC) tanımına göre, entelektüel sermaye, bir bilgiye dayalı sermaye mülkiyetidir. Ulrich(1998), entelektüel sermayenin çalışanların sahip olduğu bilgi ve beceriler olduğunu iddia etmektedir. Buna ek olarak, Sanchez (2007) entelektüel sermayenin bir şirketteki tüm bilgilerin bir toplamı olduğunu da düşünmektedir. Edvinsson ve Malone (1997) entelektüel sermayenin çalışanların bilgi, deneyim, beceri, müşteri ilişkileri, teknolojileri ve yeniliklerinin yönetimi olduğunu öne sürerler. Zéghal ve Maaloul (2010) entelektüel sermayeyi derinlemesine araştırmaya çalışmıştır. Entelektüel sermayenin, işletme içindeki tüm bilgi miktarı olduğunu bulmuş ve şirketlere katma değer yaratma ve artırma imkânı sağladığını gözler önüne sermiştir. Litvanyalı bilim insanları, Palumickaite ve Matuzeviciute (2007), entelektüel sermayeyi araştırmış; entelektüel sermayeyi şirketin katma değeri yaratılmasına yardımcı olan bir bilgi miktarı olarak tanımlamışlardır. Entelektüel sermayenin modern ekonominin arkasındaki bir itici güç olduğunu düşünmektedirler. Yazarlara göre, iki sermayeyi; insan sermayesi ve yapısal sermayeyi koordine etmek ve birleştirerek değerlendirmek gerekir. Ayrıca Mikuleniene ve Jucevicius (2000) entelektüel sermayenin şirketin katma değerine dönüştürülebilecek bilgiler olduğu konusunda da araştırma yapmışlardır.

### Entellektuel Sermayenin Gelişimi ve Önemi

Entellektüel sermaye kavramı çok yeni bir kavram değildir. Bununla birlikte, örgütsel alanda, mevcut tanımların çokluğu yüzünden anlaşılması ve farkına varılması durumu çok yaygın değildir. Maddi olmayan varlıklara kıyasla sabit varlıkların ve finansal varlıkların etkisinin giderek azalması, bilgi çağında entelektüel sermaye kavramının önemi ekonomik ilerlemenin yeni temel prensibi haline getirmektedir. İşinde uzman olan kişilerin sayısındaki artış, entelektüel sermayenin bir organizasyonda yüksek performansa ulaşmada önemli bir unsur olduğu argümanını desteklemektedir (Sydler, Haefliger, & Pruksa, 2014). Şu anda işletmelerde maddi olmayan duran varlıkların (bilgi kullanma yeteneği, örgüt kültürü vb.) önemli bir kısmının geliştirilmesi için sermayenin kompozisyonunu değiştirme süreci devam etmektedir.

Her maddi olmayan varlığın rolü ve bir kuruluşun ekonomik kapasitesi, tutarlı bir kaynak seti kurma becerisinde yatmaktadır. Maddi olmayan varlıklar şirkete yeni kaynaklar yaratmak için bir araçtır. A. Toffler (1995), sektörel yatırımcıların hala geleneksel araçları kritik varlık olarak görmesinden kaynaklı, en gelişmiş ve en hızlı büyüyen sektörlerle yatırımlar yeterli olmamaktadır ve bu sektörlerin yatırımlar ile desteklenmesine ihtiyaç olduğunu belirtmektedir. Rastogi (2002) ise bu tanıma kabul edip şöyle ekler: Entelektüel sermaye bir şirketin yeni olanakları ele geçirebilmek ve kullanabilmek için değer yaratma yeteneğidir. Bu bakış açısı, bireysel bilgi ve becerileri örgütsel ve örgütler arası süreçlerle birleştiren çok aşamalı bir analiz kullanmaktadır.

Stewart (2001) entelektüel sermayeyi mevcut ekonomik gerçeklik merkezine yerleştirir. Maddi olmayan varlıkların dikkatli bir şekilde işlenmesi yoluyla mali açıdan faydalar elde edildiğinde, akıl ve bilginin entelektüel sermaye haline geldiğini söylemektedir. Bu bakış açısına göre, entelektüel sermaye, piyasada bir avantaj sağlamak için şirket tarafından kullanılabilen tüm maddi olmayan kaynakları içermektedir. Bu avantajlar, diğer avantajlarla birlikte gelecekte cesitli yararlar sağlayabilir. Bu tanımlar ve temel kavramlar, entelektüel sermayeyi anlamak için yararlı bir temel oluşturmaktadır.

### Entellektuel Sermayenin Unsurları

#### Beşeri Sermaye

Çalışanların kombine edilmiş bilgi, beceri ve mevcut görevlerle uğraşmak için yetenekleri olarak tanımlanabilir (Edvinsson ve Malone, 1997). Beşeri sermayenin temel unsurlardan bazıları pratik bilgi, teknik uzmanlık, yaratıcılık, eğitim ve tutum, yeterlilik, deneyim ve motivasyondur (Marr, 2004). Nemeç ve Mihalic (2007), özellikle otel organizasyonlarında çalışanların yetkinlikleri, tutumları ve yenilikçiliği Beşeri sermayenin önemli unsurları olarak görmüştür.

#### Yapısal Sermaye

Beşeri sermayenin başarılı bir şekilde işlev görmesini sağlayan destekleyici yapıları ve koşulları içermektedir. Yapısal sermaye terimi, organizasyonun, operasyonel sistemlerini, süreçleri, veri tabanları, stratejik planlar, bilgi teknolojilerini (IT) fiziksel ve fiziksel olmayan altyapısını ifade eder (Alwis, 2004; Walsh ve diğerleri, 2008). Roslender ve Fincham (2004), Yapısal sermayenin örgüt kültürü, yönetim yapıları ve süreçleri, bilgi ağları ve örgütsel felsefeler gibi temel örgütsel nitelikleri benimsediğini iddia etmektedir.

#### İlişkisel Sermaye

İlişkisel sermaye, bir organizasyonun farklı paydaşlarıyla olan, ortaklık ve dağıtım düzenlemeleri gibi resmileştirilebilen veya müşteriler, yatırımcılar, rakipler veya tedarikçilerle olan ilişkiler gibi formalize edilmemiş tüm iş ilişkilerinden oluşur (MacDougall ve Hurst, 2005; Marr ve diğerleri, 2004). Bazı kategorizasyon şemaları müşteri sermayesini ayrı bir kategori olarak değerlendirirken, bazıları ilişkisel sermayenin bir parçası olarak düşünmektedir (Pulic ve ark., 2009). Müşteri ilişkileri (müşteri sermayesi) bu nedenle bu ilişkilerin yalnızca bir parçası olarak da tanımlanabilmektedir.

#### Müşteri Sermayesi (Piyasa Sermayesi)

Entellektüel sermayenin işleyişi üzerinde bir köprü ve bir katalizör görevi gören müşteri sermayesi, Entellektüel sermayeyi pazar değerine dönüştürmenin temel unsuru ve belirleyicisidir. Müşteri sermayesi olmadan piyasa değeri veya kurumsal performans elde edilemez. Müşteri sermayesi, doğrudan bir şirketin işletme performansı ile ilgilidir. Müşteri sermayesi yetiştiriciliği, beşeri sermayeden, yapısal sermayeden ve inovasyon sermayesinden sağlanan desteğe dayanır.

## İş Tatmini Tanımı ve Önemi

İş tatmini, çalıştığı işten elde ettiği maddi olanaklar ile iş arkadaşlarıyla birlikte uyumlu ve zevk alarak çalışmalarından ortaya bir ürün/eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk olarak kısaca tanımlanabilir. İş tatmini, çalışanların yaptıkları işlerden duydukları memnuniyettir. Çalışanların hedefleri ile örgütün hedeflerinin uyumlu olması, çalışanların işten maddi/manevi beklentileri ile aldıkları ödüllerin karşılaştırılması, iş tatmini ile ilgili durumlardır. Yapılan iş ile ilgili beklentilerin ne kadar karşılandığı iş tatmininin düzeyini belirler.

## İş Tatmini Kuramları

İş tatmini genellikle motivasyon kuramları ile incelenmektedir. İş tatmini kavramının çoğunlukla duygusal bir kavram olması ve insandan insana değişmesi bir kuramla açıklanmasını mümkün olmamaktadır. İnsan davranış/duygularının karmaşık olması nedeniyle, motivasyon kuramlarının sadece birisinin tek başına açıklaması kolay değildir. Motivasyon kuramı, model ve teorilerinin benzerliklerini ve farklılıklarını tam anlamıyla ortaya koymak oldukça zor olmaktadır. Bazıları, insanları çalışmaya yönelten faktörleri ortaya koymaya, bazıları ise ihtiyaçların giderilmesi konusunu açıklamaya çalışırlar. Bu kuramların ve teorilerin başlıcaları; Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Herzberg'in İki Faktör Kuramı, Porter ve Lawler Modeli, Adams'ın Eşitlik Kuramı ve Locke'nin Amaç Teorisi çalışmalarıdır. İş tatminini açıklamaya çalışan bu kuramların yanında, Hackman ve Oldham'ın "İş Özellikleri Modeli" Smith, Kendall ve Hulin'in oluşturduğu "Cornell Modeli" de iş tatminini açıklamaya çalışan önemli çalışmalardandır.

## İş Tatmininin Örgütsel Sonuçları

İş tatmini sağlanmış bir çalışanın motive edilmesi için gerekli şartlar hazırlanmış olmaktadır (Pekel, 2001: 89). İşlerin iyi gitmediğini gösteren en iyi gösterge iş tatmininin düşük olması olarak karşımıza çıkmaktadır. İş tatminsizliğinin oluşması işlerin yavaşlamasına, iş başarısının ve verimliliğinin düşmesine, işe bağlılığın azalmasına, isteğe bağlı iş gücü devir oranının, iş kazalarının ve işten yakınmaların artmasına neden olmaktadır. İş tatmini, güdülemeye alt zemin hazırladığı için düşük iş tatmininde güdüleme sağlansa bile süreklilik arz edemeyecektir. İş tatmini yüksek olan çalışanların ise örgütün amaçları/hedefleri doğrultusunda güdülenmesi ve tutumlarının değiştirilmesi görece daha kolay olacaktır. Çalışanların performansına göre ödül verilmekteyse ve eşitlik kuramındaki gibi ödüller adil algılanıyorsa, iş tatmini gerçekleşir ve böylece örgütsel başarı oluşabilecektir. (Akıncı, 2002: 7-8).

Örgütlerde iş tatminin sağlanması durumunda iş ortamına sağlayacağı başlıca faydalar yüksek moral sağlanması, çalışanların işlerine bağlanması, işyerinde bütünleşme sağlanması olmaktadır. Örgütlerde iş tatminin sağlanamaması durumunda iş ortamında oluşabilecek başlıca olumsuz durumlar düşük performans ve verimsizlik, devamsızlık ve işten ayrılma niyetinin artması, davranış bozuklukları olmaktadır.

## SONUÇ

Küreselleşen dünyamızda işletme ve örgütler rekabetçi olmak ve yeni stratejiler geliştirmek için fark yaratmak zorunda kalmaktadır. İşletmelerin elinde işlenmemiş veya işlenmemiş olan en önemli fark yaratacak kaynak olan insan sermayesi ve teknoloji olmaktadır. Bu anlamda çalışanların kaliteli olması, iş tatminin sağlanması ile mümkün olabilmektedir. İş tatmini yüksek işletmelerde, işten ayrılmalar az nitelikli işgücü kaybı da az olmaktadır. Ayrıca çalışanların dışarıya işletme hakkında olumlu referanslar vermesi, işletmenin nitelikli / kaliteli iş gücünü kendisine çekebilmesini sağlamaktadır.

Entelektüel sermaye ve iş tatmini ilişkisine bakıldığında öncelikle iki kavramında işletme performansını artırmayı, işletmenin getirisini artırmayı ve işletmenin ilerlemesini sağlamaya yönelik olduğunu görmekteyiz. Örgüt veya işletme performansı üzerine entelektüel sermaye çok önemli bir etkiye sahip olduğunu söyleyebiliriz (Chang, 2004). İnovasyon alanında entelektüel sermaye önemli bir rol oynamaktadır. Jimenez-Jimenez (2008), entelektüel sermayenin önemli yenilik kaynağı olduğunu bildirmektedir. Ahmed Al-Dujaili (2012), entelektüel sermaye, inovasyon ve yaratıcılık arasında önemli bir ilişki olduğunu bildirmektedir. Al-Dujaili (2012)'ye göre entellektüel sermayeye yaratıcılığa ve yenilige neden olur. Literatürdeki araştırmaların sonuçlarına göre, örgütsel öğrenme ve iş yaratımı arasında önemli bir ilişki vardır. Günümüzün karmaşık dünyasında, yaratıcı ve yenilikçi bireyler değeri, sürekli ve kalıcı öğrenmenin işletmenin hayatta kalması için zorunlu hale gelmesinden anlaşılabilir (Sherehiy B. 2008).

Entelektüel sermayeyi oluşturan unsurların çoğunluğu iş tatmini durumuna etki etmektedir. Örneğin personel kalitesinin artması, işletmeye bağlılık, eğitim düzeyi gibi iş tatmini unsurları aynı zamanda entelektüel sermayenin de bileşenleri olmaktadır. Bu etki çift yönlü olarak ortaya çıkmaktadır. Çünkü entelektüel sermayesi yüksek olan işletmelerde, şartlar iş tatmini sağlayacak şekilde gerçekleşecektir. İş tatminin olması durumunda ise işletmenin entelektüel sermayesi yani piyasa değerinin defter değerinden yüksek olması durumu gerçekleşecektir.

## REFERENCES

- Başaran, İ. E. (2000). Örgütsel davranış-insanlık üretimi gücü. Ankara, Feryal Matbaası.
- Çetinkanat, C. (2000). Örgütlerde güdülenme ve iş doyumunu. Ankara, Anı Yayıncılık.
- Ernst&Young (2001). İnançlar, tutumlar ve iş ahlakı: iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi. Erişim Adresi: [Erişim Tarihi: 22.04.2006].
- George, Ph. (2009). Organizational learning and creativity & innovation. Journal of Industrial Psychology, 38 (4):112- 129.
- Greenberg, J., Baron, R. A. (2003). Behavior in organizations: understanding and managing the human side of work. New Jersey, Prentice Hall.
- Akat, İ., Budak, G., Budak, G. (1994). İşletme yönetimi. İstanbul: Beta Yayınları , No:496, S.213.

- Karaduman, A. (2002). Ekip çalışmasında, liderin iş tatmini üzerindeki etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, AÜSBE, Erzurum.
- Miller, J. E., Porter, M., Drummond, K. E. (1998). Supervision in the hospitality industry. (3. Bs). New York. John Wiley-Sons. Inc.
- Onaran, O. (1981). Çalışma yaşamında güdülenme kuramları. Ankara, Sevinç Matbaası.
- Schultz, D., Schultz, S. E. (1998). Psychology and work today. Prentice-Hall Inc, New Jersey, 7. Edition.
- Sherehiy, B. (2008). Relationships between agility strategy, work organization and workforce agility. Ph. D Thesis, University Of Louisville.
- Rahnavard, F. (1990). Learning organization and organizational learning. Public Management,43,11-12.
- Ugboro, I., Obeng, K. (2000). Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction, and customer satisfaction in total quality management organizations: an empirical study. Journal of Quality Management, Sayı.5.