

ENTELLEKTÜEL SERMAYE ÜZERİNDE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMASININ FİNANSAL ETKİSİ: BORSA İSTANBUL (BİST)'A KOTE OLAN ŞİRKETLER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

Osman TURGUT*

ÖZET

Bu çalışmada, entelektüel sermayenin üç unsurundan biri olan yapısal sermayenin içerisinde yer alan kalite yönetim sisteminin, şirketlerin entelektüel sermayesini etkileme seviyesi Borsa İstanbul (BİST) şirketleri üzerinde yapılan araştırmayla analiz edilmektedir.

Bu kapsamda, “üretim işletmeleri” ve “hizmet işletmeleri” özelinde Borsa İstanbul (BİST)'de 05.12.2013 tarihi itibarıyla işlem gören 479 şirketin %43,42'sini oluşturan 208 şirketi kapsayan bir çalışma yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Entelektüel Sermaye, Kalite Yönetim Sistemi, Yapısal Sermaye, Piyasa Değeri/Defter Değeri, Eşleştirilmiş Gruplar t-testi

ABSTRACT

In this study, structural capital, which is one of the three elements of Intellectual Capital, that located within the Quality Management System whether affect the level of companies's intellectual capital of which companies are quoted on Istanbul Stock Exchange (BIST) is analyzed by research conducted on the per company.

In this context, focused in "manufacturing enterprises" and "service businesses" in quoted dated 12/05/2013 companies in Istanbul Stock Exchange (BIST), the study is conducted involving 208 companies which is %43,42 of 479 companies.

Keywords: Intellectual Capital, Quality Management System, Structural Capital, Market Value/Book Value, Paired Samples t-test

1. GİRİŞ

Açık bir şekilde görülmektedir ki günümüz dünyasında bilgi, üretim faktörleri olarak biline gelen sermaye, emek, hammadde ve girişimcilikten daha önemli ve etkin bir üretim unsuru halini almıştır. Bu haliyle bir yandan endüstriyel yaşamı bir yandan da iş çevrelerindeki rekabet dolayısıyla örgütlerde bulunan insan kaynaklarının yönetme ve denetleme sürecini

* Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD. Muhasebe-Finansman BD. Doktora Öğrencisi; Zirve Üniversitesi Hukuk Fakültesi 3. Sınıf Öğrencisi

yeniden tanzim etme gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bunun sonucunda bilgi teknolojilerindeki gelişmelerin, işletmelerdeki örgütsel yapı ve ilişkileri yeni baştan şekillendirmesi kaçınılmazdır. Gelişmelerin kapsamı, işletmedeki personel, yönetim birimleri, fonksiyonel süreçler, iletişim, eğitim-geliştirme etkinlikleri olmak üzere işletmenin tamamını baştan sona etkilemektedir (Akın, 2003, s.235).

İlk kez 1969'da J. Kenneth Galbraith tarafından kullanılan entellektüel sermaye kavramı, son on yılda gerek akademik gerekse iş dünyası tarafından temel bir ilgi alanı olmaya başlamıştır. Bu ilgede entellektüel sermayenin, günümüzde bir firmayı diğerinden ayırmaya yarayan ve birçok yazar tarafından rekabette önemli üstünlük sağlayan bir stratejik varlık olarak değerlendirilmesinin önemli payı olmuştur. İlk profesyonel entellektüel sermaye yöneticisi olan Leif Edvinsson entellektüel sermayeyi “değere dönüşen bilgi” olarak tanımlamakta ve entellektüel sermayeyi, insan ve yapısal sermaye olarak ikiye ayırmaktadır (Karacaer ve Aygün, 2009, s.127-140).

“Entellektüel sermaye” konuyu ele alan yazarların bakış açılarını yansıtabilecek şekilde farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Thomas A. Stewart (1997, s.72)'ın yaklaşımına göre ise entellektüel sermaye (Leif Edvinsson'un iki unsura ayrılması fikrinden farklı olarak) üç temel unsurdan oluşmaktadır ve bunlar insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesidir.

Kalite kavramı, insanların ve sistemlerin “hata yapması” ve “mükemmelere ulaşma isteği” gerçeğinden ortaya çıkmıştır. Latin dilinde “nasıl olduğu” anlamına gelen “Qualis” kelimesinden türemiş ve “Qualitas” kelimesiyle ifade edilmiştir (Afacan, 2007, s.4). Gitlow (1990, s.7)'a göre “kalite, mal ve hizmetlerin kullanıcısının veya müşterisinin yargısıdır. Mal ve hizmetlerin, müşterilerin veya kullanıcıların ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılama derecesidir” (Parlak, 2013, s.3).

Koçel (2010, s.376)'e göre “*kalite, bir mal ve hizmette kusursuzluk arayışına sistemli bir yaklaşımdır.*”.

Barry (1991, s.35) tarafından, kalite kavramı daha geniş kapsamlı olarak ele alınmış ve tanımı şu şekilde yapılmıştır: “Kalite, beklentilere uygunluk, müşteri/kullanıcı memnuniyeti, başarının sürekli gelişimi, uyarıcı çevredir”.

Eren ve Akpınar (2004, s.9) “Yapısal Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması” çalışmalarında yapısal sermayenin içerisinde Kalite Yönetim Sisteminin varlığını doğrudan belirtmişlerdir. Bu bağlamda, bu çalışmada, firmaların bir diğeri üzerinde Kalite Yönetim Sistemine dâhil olup olmaması yönüyle rekabet ve kalite üstünlüğü sağlayabildikleri önkabulü dikkate alınarak bu durumun firmanın entellektüel sermayesinin finansal değerini etkileyip etkilemediği ile ne ölçüde veya ne yönde etkilediğinin ortaya konulması amaçlanmaktadır.

Bu bağlamda, çalışma içerisinde Borsa İstanbul (BİST)'ta işlem görmekte olup kalite yönetim sistemi uygulamakta olan şirketlerin kalite yönetim sistemi uygulamaya başlama yılı 0 (sıfır) kabul edilerek bu tarihten t₄ yılı ilâ

t_{+4} yılları arasındaki 8 yıllık verileri esas alınmak suretiyle entelektüel sermayenin işletme bazında ölçüm yöntemlerinden olan PD/DD oranının yıllık bazda (%) değişim oranlarının bu dönemlere ilişkin karşılaştırmalı analizi yapılmıştır.

Araştırmada Karşılaşılan Sınırlamalar

Araştırmada işletmelerin kalite yönetim sistemi uygulamaya başlama tarihlerine ilişkin verilerin elde edilmesinde zorluk ve bilgiye erişim kısıtı yaşanmıştır. Şirketlerin kalite yönetim sistemi uygulamalarına dair resmî internet sitelerinde genellikle ilk planda göze çarpar şekilde bilgi sunumunda bulunmadıkları tespit edilmiştir. Yönetim kurullarınca her yıllık faaliyet dönemi sonunda tanzim edilerek Kamuyu Aydınlatma Platformu (<http://www.kap.gov.tr>) üzerinden yatırımcılara da sunulan ve Borsa İstanbul'a bildirilen faaliyet raporlarında da kalite yönetim sistemine dair bilginin sık olmayan bir şekilde sunuma konu edildiği görülmüştür.

Çalışmada sınırlayıcı unsurlar olarak aşağıdaki hususlar belirlenmiştir.

1. Çalışmada sadece Borsa İstanbul (BİST)'a kote olmuş ve Kalite Yönetim Sistemine dâhil olan şirketler kapsama alınmıştır.
2. Piyasa Değeri (PD)/Defter Değeri (DD) ve Piyasa Değeri (PD)-Defter Değeri (DD) şeklinde ölçümü yapılan entelektüel sermayenin işletme bazında ölçülmesi yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda yıllık bazda PD/DD (%) değişim oranlarının analizi yapılmıştır.
3. Verilerin elde edilmesinde kapsamlı bir kaynaktan veri ihtiyaçlarının tamamının sağlanması mümkün olmamıştır. Çalışmada kullanılan verilerin elde edilmesinde, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş (MKK)-Yatırımcı Hizmetleri ve KAP Müdürlüğü'nce işletilen Kamuyu Aydınlatma Platformu <http://www.kap.gov.tr/> internet sitesindeki mevcut veri tabanları, çalışma kapsamındaki 208 şirketin resmî internet siteleri, <https://www.finnet.com.tr/> (yıllık bazda PD/DD oranları), www.bigpara.com (mali tablolar), www.isyatirim.com.tr (tarihsel veriler), <http://borsaistanbul.com/> (tarihsel veriler), <http://tr.investing.com/> (mali tablolar) <http://borsadanhisse.com/> (mali tablolar) verilerinden yararlanılmıştır.
4. Bu aşamada Kalite Yönetim Sistemi uygulamakta olduğu tespit edilse bile başlama tarihi tespit edilemeyenler ile başlama tarihleri tespit edilebilse bile başlama tarihi 0 (sıfır) kabul edilerek t_{-4} - t_{+4} dönemlerine ilişkin tek bir veri dahi eksik olsa bu şirket çalışma kapsamından çıkarılmıştır.

Literatür Taraması

Çalışma sürecinde yapılan literatür taramalarında Entelektüel Sermaye ve Kalite Yönetim Sistemi konularında çok sayıda çalışmaya rastlanılmıştır.

Bu çalışmalardan entelektüel sermayenin işletme bazında ölçümüne ilişkin yönlerinden yararlanılmıştır.

2. ENTELLEKTÜEL SERMAYE: KAVRAMSAL ÇERÇEVE, TANIM VE ÖZELLİKLER

Günümüz dünyasında bilgi ve bilgi sahibi insan kaynakları mal ve/veya hizmetlerin üretilmesinde temel belirleyici olmuştur. Bilginin artan bir hızla devam etmesi bilgiyi kullanan işgücünü diğerlerine nazaran daha üstün bir konuma getirmiştir (Şamiloğlu, 2006, s.78).

İlk kez 1969'da J. Kenneth Galbraith tarafından kullanılan entellektüel sermaye kavramı, son on yılda gerek akademik gerekse iş dünyası tarafından temel bir ilgi alanı olmaya başlamıştır (Karacaer ve Aygün, 2009, s.127-140).

Entellektüel sermaye, bilgi organizasyonları, bilgi sermayesi, örgütsel öğrenme, öğrenen organizasyonlar, bilgi sistemleri, bilgi çağı, gayri maddî varlıklar, insan sermayesi ve benzeri ifadelerle dile getirilen günümüzün son dönemde popüler kavramları, şirket ve organizasyonlarda önemi gittikçe artan bilgi varlıklarını ifade etmektedir (Aslanoğlu ve Zor, 2006, s.152).

Aslanoğlu ve Zor (2006, s.153)'a göre, entellektüel sermaye ve benzeri kavramlar ekonomik değerlerin yeni dönüşümlerini oluşturan unsurlardır ve bireyler ve organizasyonlara rekabet avantajı sağlayan yeni paradigmanın tanımlayıcılarıdır; işletmelerin finansal tablolarında yer alan maddî ve finansal varlıklar günümüz işletmelerinde değer oluşturan unsurlar olmaktan çıkmış ve bilgiye dayalı entellektüel varlıklar zenginliğin yeni kaynakları olmuşlardır.

Stewart entellektüel sermayeyi, zenginlik yaratmak üzere kullanıma sokulabilen entellektüel malzeme, yani bilgi, enformasyon, entellektüel mülkiyet ve deneyim olarak tanımlamaktadır. Bütün bu tanımlamalardan sonra, entellektüel sermayeyi *“bir firmaya gelecekte rekabet avantajı sağlayan, onu diğer firmalardan ayıran, temeli bilgiye dayalı olan patent, telif hakları gibi maddi unsurların yanı sıra, firmanın sahip olduğu insan gücü, müşterilerle olan ilişkileri, örgütsel yapısı, şirket kültürü gibi, işletme bilançolarında görülmeyen varlıkların bütünü”* olarak tanımlayabiliriz (Karacaer ve Aygün, 2009, s.127,140).

2.1. Geleneksel Muhasebede Entellektüel Sermaye

Entellektüel sermaye, geleneksel muhasebe anlayışında “şerefiye” olarak kabul edilmektedir. Piyasada işletme bir bütün olarak değerlendirilmekte, işletmenin alış fiyatıyla tüm varlıklarının değerleri toplamı arasındaki fark şerefiye olarak tanımlanmaktadır. Kuramsal yönden şerefiye alıcı tarafından işletmeye verilen, işletmenin tüm varlıklarının gerçeğe uygun değerlerinin üzerindeki primdir (Aslanoğlu ve Zor, 2006, s.154).

Önce (1999, s.72-73)'e göre geleneksel muhasebe anlayışında genellikle maddî varlıkların gerçeğe uygun değerleri tespit edilir ve kalan her şey şerefiye olarak nitelendirilir. Geleneksel muhasebe anlayışındaki şerefiye kavramı ve tanımı entellektüel sermaye kavramını ve tanımını karşılamaktan, önemini yansıtmaktan ve onu ifade etmekten oldukça uzaktır (Aslanoğlu ve Zor, 2006, s.154).

2.2. Günümüz Literatüründe Entelektüel Sermaye Tanım ve Özellikleri

Entelektüel sermaye, Thomas A. Stewart (1997, s.72)'a göre zenginlik yaratmak üzere kullanıma sokulabilen entelektüel malzeme, diğer ifadeyle bilgi, enformasyon, entelektüel mülkiyet ve deneyimdir. Hugh McDonald (Stewart, 1997, s.72)'a göre bir kuruluşun içinde bulunan ve ilave avantaj oluşturmada kullanılabilen bilgi diğer ifadeyle bir şirketin içindeki insanlarca bilinen ve şirkete bir rekabet üstünlüğü kazandıran şeylerin toplamıdır (Aslanoğlu ve Zor, 2006, s.153).

Günümüzde, tek formda veya farklı formda, son ekonomik, yönetsel, teknolojik ve sosyolojik gelişmelerde önceden bilinmeyen ve büyük ölçüde beklenmedik şekilde tanımlanmaktadır (Petty ve Guthrie, 2000, s.2).

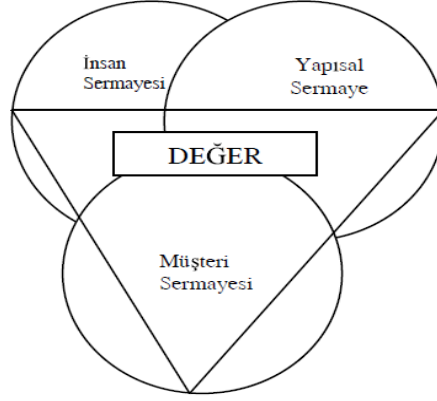
Petty ve Guthrie (2000, s.165)'e göre, geleneksel üretim faktörleri olarak ifade edilen sermaye, emek, hammadde ve girişimcilik günümüz dünyasında bir ülkenin ulusal ekonomik performansını yansıtmaktan oldukça uzak olup entelektüel sermaye, bir işletmenin değeri ve ulusal ekonomik performansın belirlenmesinde çok önemli bir araç haline gelmiştir (Aslanoğlu ve Zor, 2006, s.156).

2.3. Entelektüel Sermayenin Unsurları

Entelektüel sermayenin bileşenlerine ilişkin olarak literatürde farklı yaklaşımların bulunduğu; bunların çoğunluğunun ise Sveiby, Stewart ve Edvinsson'un birbirlerinden bağımsız olarak yapmış oldukları entelektüel sermayenin bileşenlerine dair sınıflandırmalarla paralel nitelikte olduğu görülmektedir. Stewart'ın yaklaşımına göre, entelektüel sermaye üç temel unsurdan oluşmaktadır ve bunlar insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesidir. Leif Edvinsson'un yaklaşımına göre ise entelektüel sermaye insan sermayesi ve yapısal sermaye olmak üzere iki unsura ayrılmaktadır (Aslanoğlu ve Zor, 2006, s.154).

Annie Brooking, Göran Roos, Nick Bontis entelektüel sermayeyi, kendini oluşturan bileşenlerin bir bütünü olarak tanımlamaktadırlar (Yereli ve Gerşil, 2005, s.18).

Grafik 1: Entelektüel Sermayenin Unsurları



Kaynak: Yereli ve Gerşil, 2005, s.18.

Bukh, Larsen ve Mouritsen (2001, s.91)'e göre, bunların yanı sıra günümüzde entelektüel sermayeyi oluşturan üç ana unsur bulunduğu noktasında büyük ölçüde görüş birliği sağlanmış durumdadır (Aslanoğlu ve Zor, 2006, s.154).

Çalışmada, sadece çalışma kapsamına giren yapısal sermaye unsuruna yer verilecektir.

Yapısal Sermaye:

İşletmenin katı ve sert varlıkları yapısal sermaye olarak tanımlanmaktadır. Entelektüel sermayeye yapısal sermayeyi eklemek bir bilgi işletmesini oluşturan unsurlar hakkında daha net, doğru ve gerçekçi bir görüntü sağlamaktadır. Stewart (1997, s.72)'a göre yapısal sermaye, geceleri eve gitmeyen bilgidir. Bu nedenle yapısal sermaye bir bütün olarak işletmeye aittir. İşletmeye kanunen sahiplik (mülkiyet) hakkı kazandıran yapısal sermaye unsurları patente bağlanabilir, telif haklarıyla güvence altına alınabilir. Bontis (2004, s.66), yapısal sermayeyi, çalışanları optimum entelektüel performans göstermeleri için destekleyen ve buna irtibatlı olarak işletmenin optimum seviyede performans ortaya koymasını sağlayan yapı olarak tanımlamaktadır. Önce (1999, s.72)'ye göre önem bakımından insan sermayesine nazaran daha önemli olan yapısal sermaye işletmeden işletmeye farklılık arz etmekle birlikte örgüt içerisindeki yapısal sermayeyi oluşturan unsurlar şu şekilde sıralanabilir (Aslanoğlu ve Zor, 2006, s.154-155).

Entelektüel mülkiyete ilişkin: *Patentler, Telif hakları, Dizayn hakları (tasarım), Ticari sırlar, Ticari markalar, Hizmet markaları.*

Altyapı Varlıkları: *Yönetim felsefesi, Örgüt kültürü, Yönetim süreci, Bilgi sistemleri, Ağ sistemleri, Finansal ilişkiler.*

2.4. Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi

Günümüzde entelektüel varlıkları ölçmeye yönelik çok sayıda model geliştirilmiş olup bu modellerin bir kısmı entelektüel sermaye unsurlarını

sayısal olarak ölçerken bir kısmı ise değere dayanan süreç ve sonuçlarını sayısal değerlerin dışında ölçmektedir (Aslanoğlu ve Zor, 2006, s.153).

2.5. Entelektüel Sermaye Ölçme ve Değerleme Modelleri

Yereli ve Gerşil (2005, s.18)'e göre, literatürde işletmelerin entelektüel sermaye ölçütlerine dayalı finansal temelli birden fazla ölçüm yaklaşımları geliştirilmiş olup bu yaklaşımları;

- (1) Piyasa Değeri-Defter Değeri Oranı;
 - (2) Tobin Q Oranı;
 - (3) Maddi Olmayan Varlıkların Değerinin Hesaplanması;
- olmak üzere üç başlık altında toplamak mümkündür.

Çıkrıkçı ve Daştan (2002, s.24)'a göre, (1) nolu ölçüm yaklaşımı “Piyasa Değeri/Defter Değeri Oranı” olmak üzere bu yaklaşımlar entelektüel sermayenin işletme düzeyinde ölçülmesi yaklaşımlarıdır. Bu yöntemler işletmenin bütününe yöneliktir. Yöntemlerin özü sahip olunan entelektüel sermaye değerini, borsada işlem gören (piyasadaki) hisse senetleri aracılığıyla işletmeye atfedilen (biçilen) değer in işletmenin denetlenmiş finansal tablolarındaki değeriyle karşılaştırmak yoluyla belirlemektir.

1.4.2.1. Piyasa Değeri/Defter Değeri Oranı (PD/DD)

Bu oran, belirli bir tarihte hisse senetleri menkul kıymetler borsalarında işlem gören bir işletmenin, hisse senedinin borsadaki değeri (piyasa değeri)nin, işletmenin aktif toplamından bilançosundaki kısa ve uzun vadeli tüm borçlarının çıkarılmasından sonra ulaşılan değere (defter değeri) bölünmesi yoluyla hesaplanmaktadır (Yereli ve Gerşil, 2005, s.22).

Bu yöntemin bir eleştirisi, sadece menkul kıymetler borsalarında hisse senetleri işlem gören işletmelerde kullanılabilirliğidir. Borsada hisse senetleri işlem görmeyen işletmeler piyasa değerlerini belirleyemezler. Hisse senetleri borsada işlem görmekte olanların ise işlem gördüğü borsadaki dalgalanmalara istinaden piyasa değerleri artabilecek veya azalabilecektir. Buna bağlı olarak da hata payları artacak ve yöntem arzu edilen neticeyi vermeyebilecektir (Yereli ve Gerşil, 2005, s.23). Bu makale çalışmasında şirketlerin analiz edildiği kısımda yer alan temel veri tablolarında aynı zamanda bu yöntemle hesaplanan verilere de yer verilmiştir.

Bu yöntemin daha verimli olabilmesi için sonucun “Piyasa Değeri-Defter Değeri” olarak hesaplanması yerine, Piyasa Değeri/Defter Değeri (PD/DD) olarak hesaplanıp işletmenin o dönemdeki toplam entelektüel sermayesinin oransal olarak sektördeki diğer işletmelerin PD/DD oranlarıyla karşılaştırılması yapılabilir (Yereli ve Gerşil, 2005, s.23).

Piyasa Değeri/Defter Değeri oranı, işletmenin borsada işlem gören dolaşımdaki hisse senetlerinin belirli bir tarihteki işlem fiyatının aynı tarihteki hisse senedi başına düşen özsermaye payına bölünmesi yoluyla tespit edilmektedir (Çıkrıkçı ve Daştan, 2002, s.24).

Bu çalışmada entelektüel sermaye konusundaki işletme bütününe yönelik ölçüm ve değerlendirmede PD/DD oranı ve yıllar itibariyle PD/DD (%) değişim oranları kullanılmıştır.

Piyasa Değeri-Defter Değeri yöntemiyle ilgili diğer bir önemli nokta ise entelektüel sermaye tanımlamalarında çoğunlukla piyasa değeriyle defter değeri arasındaki fark ibaresinden hareketle entelektüel sermayenin genel muhasebede kullanılan “şerefiye” ile aynı anlama geldiği yönünde bazı yazarlarca değerlendirme yapılmasıdır. Esasen şerefiye kelimesi entelektüel sermaye kavramını tam olarak karşılamamakta olup şerefiye, işletmenin satın alınmasında ödenen bedel ile işletmenin varlıklarının rayiç bedel üzerinden hesaplanan değeri arasındaki farktır (Yereli ve Gerşil, 2005, s.23).

Çıkrıkçı ve Daştan (2002, s.24)’a göre, bu yöntemde işletmenin entelektüel sermayesinin tutarı, piyasa değerinden defter değerinin düşülmesinden sonra kalan tutar şeklinde belirlenmektedir.

3. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE GÜNÜMÜZ UYGULAMALARI

Bu kısımda kalite kavramı, kaliteyi oluşturan unsurlar, işletme açısından kalitenin önemi ile kalitenin sağlanması yolları; kalite yönetim sisteminin ne olduğu ile işletmede kalite yönetim sisteminin kurulmasını ve devam ettirilmesini sağlayan uluslar arası ve ulusal kuruluşlar ele alınacaktır.

Bu çerçevede, bu çalışmanın odaklandığı konu olan ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin tanımı, içeriği, belgelendirilmesi ve işletme yönetim ve çalışanları açısından önemi ile kalite yönetim sisteminin işletmenin itibarı, kazancı ve yatırımcıları (işletme sahip veya sahipleri) için önemi ele alınmaktadır.

Uluslararası düzeyde standart hazırlama çalışmalarını yürüten en büyük iki kuruluş Türk Standartları Enstitüsü’nün 1955 yılında üyesi olduğu Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı (ISO) (<http://www.iso.org>, 2012) ve 1956 yılında üyesi olduğu Uluslararası Elektroteknik Komisyonu (IEC) (<http://www.iec.ch>, 2012)’dur. ISO, ulusal standart kuruluşlarının üye olduğu 1947 yılında kurulmuş bir federasyondur. ISO’nun amacı uluslararası mal ve hizmet değişimini hızlandırmak, entellektüel, bilimsel, teknolojik ve ekonomik faaliyetler alanında işbirliğini geliştirmektir (<http://www.tse.org.tr>, 2012).

Ülkemizde standardizasyon alanında yapılan çalışmalara bakıldığında ise bugünkü en yakın çalışmaların 1502 tarihinde padişah Sultan 2. Bayezid tarafından çıkarılan “Kanunmame-i İhtisab-ı Bursa” düzenlemesiyle yapıldığı anlaşılmaktadır. Bu belge içeriğiyle ülkemizde standartlara çok eski yıllardan beridir önem verildiğinin bir göstergesidir. Ülkemizde 18.11.1960 tarihli ve 132 sayılı Kanun’la Türk Standartları Enstitüsü kurulmasıyla birlikte bu çalışmalar resmî olarak yürütülür hale gelmiştir (Parlak, 2013, s.137).

Türk Standartları Enstitüsü 1964 yılından beri yürüttüğü çalışmalarla standartlara uygunluk belgeleri vermektedir. Yıllar içerisinde ortaya çıkan gelişmeler doğrultusunda genişleyen konu ve alanlarda standartlara duyulan ihtiyaçlardaki artışla birlikte Türk Standartları Enstitüsü tarafından birden

fazla alanlarda ve konularda “Standartlara Uygunluk Belgesi” verilmektedir (Parlak, 2013, s.139).

3.1. Kalite Kavramı ve Önemi

Kalite kavramı, insanların ve sistemlerin “hata yapması” ve “mükemmele ulaşma isteği” gerçeğinden ortaya çıkmıştır. Latin dilinde “nasıl olduğu” anlamına gelen “Qualis” kelimesinden türemiş ve “Qualitas” kelimesiyle ifade edilmiştir (Afacan, 2007, s.4).

Kalite kavramı, literatürde ve uygulamalarda muhtelif şekillerde kullanılmaktadır ancak üzerinde tam bir kavram birliği bulunmamaktadır (Çelik, 2010, s.5).

Gitlow (1990, s.7)’a göre “kalite, mal ve hizmetlerin kullanıcısının veya müşterisinin yargısıdır. Mal ve hizmetlerin, müşterilerin veya kullanıcıların ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılama derecesidir” (Parlak, 2013, s.3).

Standart kavramının gelişmemiş olduğu daha önceki yıllarda kalite kavramı: sağlam ürün, dayanıklı mal veya çok uzun süre kullanılabilen eşyalar için kullanılagelmiş bir kavramdır (Çelik, 2010, s.5).

Uluslar arası Standardizasyon Örgütü (ISO)’a göre kalite, bir ürüne insanlar tarafından duyulan inanç, güven ve memnuniyetin göstergesidir (Çelik, 2010, s.6).

Avrupa Kalite Organizasyonu (EOQ), kaliteyi, “bir mal veya hizmetin tüketicinin isteklerine uygunluk derecesi” olarak tanımlamaktadır (Çelik, 2010, s.6).

İşletme Açısından Kalite Kavramı:

İşletme açısından kalite kavramı ele alındığında aşağıdaki unsur veya özelliklerden bahsedilebilir (Parlak, 2013, s.5):

1. Müşterilerin ürün veya hizmetle ilgili (olumsuz manada) şikâyetlerinin olmaması gereklidir;
2. Dağıtım kanallarının ürün veya hizmetle ilgili (olumsuz manada) şikâyetlerinin olmaması gereklidir;
3. Ürünün fire ve hatalı parça/iş (oranının) düşmüş olması gereklidir;
4. Ürünün veya hizmetin maliyetinin düşmüş olması gereklidir;
5. Ürünün veya hizmetin stok miktarının düşmüş olması gereklidir;
6. Ürünün veya hizmetin pazar payının artmış olması gereklidir;
7. İşletme kârının artmış olması gereklidir.

Yukarıdaki unsurlardan birinci sıradaki unsur çok önemlidir. Diğer unsurlar birinci unsurun tamamlayıcısı konumundadırlar. Diğer ifade ile işletmeler için vazgeçilemeyecek temel unsur müşteri memnuniyetidir. Ancak bu sağlanırken işletmeler aynı zamanda diğer unsurları da gerçekleştirebiliyor iseler o işletmede kaliteyi sağlayan sistemler kurulmuş demektir. Diğer bir

anlatımla, tüm unsurları gerçekleştiren işletmeler için “kalite”, “tesadüf” değildir, “tek seferlik” bir olay değildir ve “katlanılamayacak maliyetleri olan bir çalışma” değildir. İşletmeler için kalitenin neden önemli olduğunun cevabı arandığında: işletmeler varlıklarını sürdürmek isterler ve varlığının devam edebilmesi için müşteriler tarafından tercih ediliyor olması gerekmektedir. Müşterilerin tercih edebilmesi için ise müşterilerin beklentilerine uygun mal veya hizmet sunuluyor olması ve içinde bulunulan zamanın şartlarına göre beklenti seviyelerinin karşılanıyor olması gerekmektedir. Çağımızdaki yüksek rekabet şartlarında benzer mal veya hizmet sunan işletmeler birbirleri arasında ürün veya hizmetlerinin kaliteleriyle fark oluşturacaklar ve bu yolla ayakta kalabileceklerdir. Bu nedenle kalite ve kaliteye ulaşmak işletmeler için üst seviyede önemlidir. Aynı zamanda “kalite” müşteriye güven verdiği kadar işletmeye de güven veren bir kavramdır. Kaliteye önem veren bir işletme, işletme içi ve dışı unsurları dikkate alan doğru ve kalıcı bir sistem kurmuş olmakta ve böylesi bir sistem kurmuş olması işletmenin uzun ömürlü olacağına da garantisidir (Parlak, 2013, s.6).

Kalite, rekabetle ve müşterilerin istedikleri özelliklerde ürün veya hizmet sağlayarak kâr elde edebilme yeteneğiyle yakın şekilde irtibatlıdır. Bu durum ya bireysel seviyede, ya ticaret ve endüstri kuruluşları veya tüm ülke seviyesinde düşünülün aynı geçerliliğe sahiptir (Çelik, 2010, s.7).

3.2. Kalite Yönetim Sistemi Standartları: TS-EN-ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standartları

ISO 9001 Standardı bir işletmeye “Kalite Yönetim Sistemi”nin kurulması esnasında uygulanması gereken şartları tanımlayan ve belgelendirme işlemine esas teşkil eden standarttır (Parlak, 2013, s.148).

ISO 9001 Belgesi, ilgili kuruluşun ürün veya hizmetlerinin uluslararası kabul görmüş bir yönetim sistemine uygun olarak sevk ve idare edilen bir yönetim anlayışının sonucunda ortaya konduğu ve dolayısı ile kuruluşun ürün ve hizmet kalitesinin sürekliliğinin sağlanabileceğinin bir güvencesini belirler (<http://www.tse.org.tr>, 2012).

Bununla birlikte, ISO'nun yayınladığı kılavuz standartlar da vardır. ISO 9001 ve kılavuz standartlar, ISO 9000 serisi olarak isimlendirilmektedir (Parlak, 2013, s.148).

Öz itibarıyla ifade edilirse ISO 9001 standardı (Parlak, 2013, s.149);

- Etkin bir kalite yönetim sistemi için asgarî şartları belirtir;
- Standardın şartları geneldir, ölçek fark etmeksizin her sektör için uygulanabilir;
- İşletmede standartlara uymayan noktaları tespit eder fakat uygunluğun nasıl sağlanacağını açıklamaz.

4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ İLE ENTELEKTÜEL SERMAYE İLİŞKİSİ VE ETKİLEŞİMİ; KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNİN SERMAYE PİYASASI MEVZUATINA GÖRE BİLDİRİM YÜKÜMLÜLÜĞÜ YÖNÜNDEN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu bölümde, Kalite Yönetim Sistemi ile Entelektüel Sermaye arasındaki irtibat ve etkileşim ele alınmaktadır. Ayrıca Borsa İstanbul (BİST)'a kote olan şirketlerin, şirketlerinde entelektüel sermaye uygulamaya başlamaları veya öncesinde çalışmalara başlanılmasına ilişkin Kamuyu Aydınlatma Platformu (<http://www.kap.gov.tr>) yoluyla kamuoyunu bilgilendirme zorunluluklarının bulunup bulunmadığına ilişkin Sermaye Piyasası Mevzuatı yönünden konu ele alınmaktadır.

4.1. Kalite Yönetim Sistemi İle Entelektüel Sermaye İlişkisi ve Etkileşimi

Eren ve Akpınar (2004, s.9) “Yapısal Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması” çalışmalarında yapısal sermayenin içerisinde kalite yönetim sisteminin varlığını doğrudan belirtmişlerdir. Çalışmalarındaki ilgili kısım aşağıdaki gibidir:

“...Yapısal sermaye işletmenin faaliyetlerini sürdürebilmesi için gerekli olan insan sermayesini destekleyen örgütsel değerlerdir. Bunlar; işletme kültürü, dokümantasyonlar, müşterilere ve pazarlara ait verilerin kaydedildiği veri tabanları, üretim, kalite ve yönetim sistem ve süreçleri, elde edilmiş patent ve telif hakları, bilgisayar ağları, bilgi sistemleri gibi etkin ve verimli çalışmayı mümkün kılan örgütsel altyapı değerleridir...”

Bu itibarla bu çalışmanın konusunu teşkil eden “Entelektüel Sermaye” ve “Kalite Yönetim Sistemi” doğrudan doğruya birbiriyle irtibatlı, iç içe ve etkileşim halindedir.

4.2. Kalite Yönetim Sistemi Uygulamasının “Özel Durumların Açıklanmasına İlişkin Esaslar Tebliği” Yönünden İşletmeler İçin Önemi ve Durumu

Sermaye Piyasası Kurumu'nca, 1993 yılında, özel durumların açıklanmasına ilişkin 06.07.1993 tarihli ve 21629 sayılı mükerrer Resmi Gazete'de yayımlanan “Seri: VIII, No:20 Özel Durumların Açıklanmasına İlişkin Esaslar Tebliği” yayımlanmıştır.

Hâlihazırda yürürlükte olan Tebliğ, 06.02.2009 tarihli ve 27133 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren ve Sermaye Piyasası Kanunu'nun 1 ve 16/A maddeleri ile 22'nci maddesinin (e) bendine dayanılarak çıkarılan “Özel Durumların Kamuya Açıklanmasına İlişkin Esaslar Tebliği”dir.

Yürürlükteki Tebliğ'in kapsamı 2'nci maddesinde aşağıdaki gibi belirtilmiştir;

“(1) Bir borsada işlem gören sermaye piyasası araçlarının değerini ve yatırımcıların yatırım kararlarını

etkileyebilecek veya haklarını kullanmalarına yönelik önemli olay ve gelişmelerle kamuya açıklanacak özel durumlar ile bunların açıklanma esasları bu Tebliğ hükümlerine tâbidir.

(2) Bir borsadaki işlem sırası geçici olarak kapatılmış sermaye piyasası aracı ihraççısı ortaklıklar tarafından yapılacak özel durum açıklamaları da bu Tebliğ hükümlerine tâbidir.

(3) Borsa pazarlarından sürekli olarak çıkarılmış sermaye piyasası aracı ihraççısı ortaklıklara bu Tebliğ hükümleri uygulanmaz.”

Yine Tebliğ’in 4/e bendinde “içsel bilgileri ve sürekli bilgileri doğuran olaylar” “Özel durumlar” olarak tanımlanmıştır.

İçsel bilgi, Tebliğin aynı maddesinin (f) bendinde, “sermaye piyasası aracının değerini ve yatırımcıların yatırım kararlarını etkileyebilecek henüz kamuya açıklanmamış bilgiler” olarak tanımlanmıştır.

Düzenlemeler çerçevesinde, bir şirketin kalite yönetim sistemi uygulamaya başlamasının kamuoyuna açıklanması gerekip gerekmediği irdelendiğinde; çalışma kapsamındaki şirketlerin uyma yükümlülükleri bulunan bu düzenleme uyarınca, Kalite Yönetim Sisteminin uygulamaya alınmakta olması/alınması aşamasında Kamuyu Aydınlatma Platformu (<http://www.kap.gov.tr>)’na bildirilmesi gereken bir bilgi olup olmadığını iki aşamada değerlendirdikleri anlaşılmaktadır.

Şöyle ki ilk adım olarak böyle bir bilginin tek başına fiyat veya yatırım kararı üzerinde etkili olup olmadığının gözden geçirildiği; bu gözden geçirmede makul bir yatırımcının karar verme anında bilgiyi ne şekilde değerlendireceğinin önceden tahmin edildiği; ikinci adım olarak da somut olayın mevcut veya muhtemel sonuçlarının fiyat veya yatırım kararları üzerinde etkisinin olup olmayacağını değerlendirildiği anlaşılmaktadır.

Bu bilgiler ışığında fiilî durum incelendiğinde, çalışma kapsamındaki şirketlerin kalite yönetim sistemini uygulamaya başladıklarına dair Borsa İstanbul’a herhangi bir bildirim yapmadıkları tespit edilmiştir. Özel durumların açıklanmasına ilişkin mezkûr mevzuata göre şirketlerce borsaya bildirilme yönünde takdir yetkisi kullanılmamış olan bu yöndeki işlemin mevzuata aykırılığı bulunmadığı tespit edilmiştir.

Bu noktada önemli bir diğer husus ise şirketlerin Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başlamalarına dair veya bu yöndeki bir çalışmanın şirketlerinde başlatılmasına dair Kamuyu Aydınlatma Platformu (<http://www.kap.gov.tr>)’na bilgi verme yönünde karar vermemelerine rağmen Kalite Yönetim Sistemine ilişkin olarak yıllık faaliyet raporlarında ve/veya resmî internet sitelerinde bilgi vermeleridir. Bu durumun bir yönüyle kamunun bilgilendirilmesinin yapıldığı yönünde değerlendirmeye alınmasının mümkün olduğu değerlendirilmektedir.

5. BORSA İSTANBUL (BİST)'DA HİSSE SENETLERİ İŞLEM GÖREN ŞİRKETLERDEN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMAYA BAŞLAYAN ŞİRKETLERİN YILLIK BAZDA PİYASA DEĞERİ/DEFTER DEĞERİ (%) DEĞİŞİM ORANLARI KARŞILAŞTIRMALARI YÖNTEMİYLE ENTELEKTÜEL SERMAYELERİNDEKİ FİNANSAL DEĞİŞİMİN ÖLÇÜLMESİ

Çalışmanın bu bölümünde, insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi olmak üzere şirket entelektüel sermayesini oluşturan 3 unsurdan birisi olan yapısal sermayenin içerisinde yer alan Kalite Yönetim Sisteminin şirketlerin entelektüel sermayesini etkileme seviyesi Borsa İstanbul (BİST) şirketleri üzerinde analiz edilmektedir.

Araştırmanın amacı, genel anlamda Piyasa Değeri ile Defter Değerinin farkı olarak (PD-DD) tanımlanan entelektüel sermaye üzerinde, son dönemde uluslar arası boyutta yaygınlık ve ün kazanan ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi uygulamasının etkisinin olup olmadığı, Kalite Yönetim Sisteminin entelektüel sermayeyi finansal boyutta etkileyip etkilemediğinin Kalite Yönetim Sistemi uygulamakta olan Borsa İstanbul (BİST)'e kote olmuş firmalar üzerinde yapılacak incelemeyle tespit edilmesi ve analizi oluşturmaktadır.

Araştırma kapsamında, “üretim işletmeleri” ve “hizmet işletmeleri” özelinde çalışma yapılmış ve Kalite Yönetim Sistemi uygulamalarına ilişkin olarak Borsa İstanbul (BİST)'de 05.12.2013 tarihi itibarıyla 479 şirketin faaliyet gösterdiği tespit edilmiştir.

Söz konusu 479 şirketin 14 ana sektör ve 2 diğer (Fon, Diğer) sektör olmak üzere 16 sektöre ayrıldığı anlaşılmış olup bu sektörlerden toplam şirket sayısının %40,71'ine tekabül eden “İmalat Sanayii” ana sektörü altındaki 9 adet alt sektörlere dâhil olan **192 şirket** ile “Mali Kuruluşlar” ana sektörü altında yer alan ‘bankalar ve özel finans kurumları’ alt sektöründe yer alan **16 şirket** üzerinde çalışma yapılmıştır. Bu yönüyle çalışmamız Borsa İstanbul'un %43,42'si olan 208 Şirketi kapsayan bir çalışmadır.

Söz konusu “**imalat sanayi**” sektöründe yer alan 192 Şirketin internet siteleri ve/veya faaliyet raporları tek tek incelenmiş olup;

- (a) Kalite Yönetim Sistemi uyguladıklarına dair resmi sitelerinde ve/veya faaliyet raporlarında bilgi bulunmayan Şirket sayısı: 69 (%35,93);
- (b) Kalite Yönetim Sistemi uyguladığı tespit edilenler ve Kalite Yönetim Sistemine dair resmi sitelerinde veya faaliyet raporlarında bilgi bulunanlar ancak KYS başlama tarihine ilişkin bilgiye ulaşamayan Şirket sayısı: 37 (%19,27);
- (c) Kalite Yönetim Sistemi uyguladığı tespit edilenler ve Kalite Yönetim Sistemine ve başlama tarihlerine ilişkin resmi sitelerinde ve/veya faaliyet raporlarında bilgi bulunan Şirket sayısı: 86'dır (%44,80).

Buna göre; sitelerinde ve/veya faaliyet raporlarında Kalite Yönetim Sistemi uygulandığına dair bilgi bulunan Şirket sayısı 123 adet olup bu sayı imalat sanayindeki toplam 192 adet Şirket içerisinde %64,06 oranına tekabül etmektedir.

Diğer bir ifadeyle, Borsa İstanbul'da işlem gören 479 adet Şirket içerisinde İmalat Sanayii sektöründe yer alan 192 adet Şirketin %64,06'sını oluşturan 123 adet Şirkette Kalite Yönetim Sistemi uygulandığı tespit edilmiştir.

“Mali Kuruluşlar” ana sektörü altında yer alan ‘**bankalar ve özel finans kurumları**’ alt sektöründe yer alan **16 şirketin** internet siteleri ve/veya faaliyet raporları tek tek incelenmiş olup;

- (a) Kalite Yönetim Sistemi uyguladıklarına dair resmi sitelerinde ve/veya faaliyet raporlarında bilgi bulunmayan Şirket sayısı: 3 (%18,75);
- (b) Kalite Yönetim Sistemi uyguladığı tespit edilenler ve Kalite Yönetim Sistemine dair resmi sitelerinde veya faaliyet raporlarında bilgi bulunanlar ancak KYS başlama tarihine ilişkin bilgiye ulaşılamayan Şirket sayısı: 5 (%31,25);
- (c) Kalite Yönetim Sistemi uyguladığı tespit edilenler ve Kalite Yönetim Sistemine ve başlama tarihlerine ilişkin resmi sitelerinde ve/veya faaliyet raporlarında bilgi bulunan Şirket sayısı: 8'dir (%50).

Buna göre; sitelerinde ve/veya faaliyet raporlarında Kalite Yönetim Sistemi uygulandığına dair bilgi bulunan Şirket sayısı 13 adet olup bu sayı ‘bankalar ve özel finans kurumları’ alt sektöründe yer alan toplam 16 Şirket içerisinde %81,25 oranına tekabül etmektedir.

5.1. Araştırma ve Analiz Veri Kaynakları

Araştırmada; şirketlerin Kalite Yönetim Sistemi uygulayıp uygulamadıklarına ilişkin olarak her bir şirketin resmî internet siteleri ile şirketle ilgili genel bilgiler de içeren en güncel faaliyet raporlarına Kamu Aydınlatma Platformu'nun <http://www.kap.gov.tr> adresinden ulaşılarak tetkik edilmiştir.

Kalite yönetim sistemi uygulamakta olan araştırma kapsamına dâhil olan şirketlerin PD/DD verileri, abonelik yoluyla hizmet veren FINNET Elektronik Yayıncılık Data İletişim San.Tic. Ltd. Şti.'nin telif ve yasal haklarına sahip olduğu <https://www.finnet.com.tr> internet sitesinin <https://www.finnet.com.tr/f2000/finansalanaliz/SektorOran.aspx> sayfasından temin edilmiştir.

Borsa İstanbul (BIST) geçmiş yılların XU100 Endeks verileri (eski adıyla İMKB XU100), İş Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin http://www.isyatirim.com.tr/LT_isadata2.aspx# sayfasından temin edilmiştir.

Çalışma kapsamındaki hisse senetlerinin geçmiş yıllara ilişkin fiyat verileri http://www.isyatirim.com.tr/LT_isadata2.aspx# sayfasından; bu sayfadan

temin edilememesi halinde ise Kamu Aydınlatma Platformu'nun <http://www.kap.gov.tr> adresinden temin edilmiştir.

5.2. Analizde Kullanılan Yöntemler

Şirketlerin verilerinin değerlendirilmesi için verilerin niteliği itibariyle en uygun testin Eşleştirilmiş Gruplar T testi olduğu tespit edilmiştir (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu, Yıldırım, 2012, s.195). Şirketlere ilişkin olup elde edilen veriler parametrik verilerdir.

Şirketlerin Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başlamadan önceki durumları ile Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başladıklarından sonraki durumları incelenmekte olduğundan analizin içeriğinde aynı denekler üzerindeki gözlemlerin tekrarlanması neticesinde oluşan gruplar olduğundan “bağımlı gruplar” olarak değerlendirilmiştir.

Dağılım sayısı değerlendirildiğinde, analizdeki dağılımların iki değişkenden oluştuğu görülmüştür.

Analizde, çift yönlü anlam düzeyi (2-t) ve %5 anlamlılık düzeyi esas alınmıştır.

Belirlenen grupların ortalama (mean) değerleri karşılaştırılmıştır.

Hipotez testleri sonuçların rakamsal olarak belirtildiği nicel gözlem (tespit) esas alınarak aşağıdaki gibi belirlenmiştir. Analizde iki hipotez test edilmiştir.

1. Hipotez= H_0 : Şirketin Kalite Yönetim Sistemi uygulamadığı dönemlerdeki yıllık PD/DD değişim oranlarıyla Kalite Yönetim Sistemi uyguladıkları dönemlerdeki yıllık PD/DD değişim oranları arasında çift yönlü anlam düzeyi (2-t) testinde %5 anlamlılık düzeyinde fark yoktur.

2. Hipotez= H_0 : Şirketin Kalite Yönetim Sistemi uygulamadığı dönemlerdeki yıllık BİST XU100 Endeksiyle indirgenmiş (net) PD/DD değişim oranlarıyla Kalite Yönetim Sistemi uyguladıkları dönemlerdeki yıllık BİST XU100 Endeksiyle indirgenmiş (net) PD/DD değişim oranları arasında çift yönlü anlam düzeyi (2-t) testinde %5 anlamlılık düzeyinde fark yoktur.

Yukarıdaki açıklamalar ve analiz çalışması bir bütün olarak değerlendirildiğinde;

Şirketin Kalite Yönetim Sistemi uygulamadığı 4 yıllık dönemlerdeki yıllık PD/DD değişim oranlarıyla Kalite Yönetim Sistemi uyguladıkları 4 yıllık dönemlerdeki yıllık PD/DD değişim oranları değerlendirilmiştir.

Şirketin Kalite Yönetim Sistemi uygulamadığı 4 yıllık dönemlerdeki yıllık BİST XU100 Endeksiyle indirgenmiş (net) PD/DD değişim oranlarıyla Kalite Yönetim Sistemi uyguladıkları 4 yıllık dönemlerdeki yıllık BİST XU100 Endeksiyle indirgenmiş (net) PD/DD değişim oranları değerlendirilmiştir.

▪ Grafikselsel analizlerde, her Şirketin Kalite Yönetim Sistemine başladığı yıl '0' (sıfır) yılı kabul edilerek önceki yıllar (t.) (-) sonraki yıllar (t₊) (+) olarak grafik üzerinde gösterilmiştir. Grafikte, yıllık (a) PD/DD (%)

değişim oranları; (b) BİST XU100 Endeksiyle indirgenmiş (net) PD/DD (%) değişim oranları; (c) Yıllık BİST XU100 Endeksi (%) değişim oranları (d) Yıllık USD (%) değişim oranları grafik ortama yansıtılmıştır.

▪ Nicel veriler esas alınarak “her iki grup arasında çift yönlü anlam düzeyi (2-t) testinde %5 anlamlılık düzeyinde fark yoktur” hipotezini içeren 2 adet H_0 (Null Hipotez) oluşturulmuştur. H_0 hipotezinin birincisi Kalite Yönetim Sistemi uygulanmadan önceki 4 yıllık dönemdeki yıllık PD/DD (%) değişim oranlarını; H_0 hipotezinin ikincisi ise BİST XU100 Endeksiyle indirgenmiş (net) PD/DD (%) değişim oranlarını esas almıştır.

▪ Veriler nicel olduğundan iki grup arasındaki ortalama (mean) değerleri de hesaplanmış ve karşılaştırılmıştır.

▪ Analizin iki değişkenden oluşması; Şirketlerin Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başlamadan önceki durumları ile Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başladıklarından sonraki durumları incelenmekte olduğundan analizin içeriğinde aynı denekler üzerindeki gözlemlerin tekrarlanması neticesinde oluşan gruplar olduğundan “bağımlı gruplar” olduğu değerlendirilmiş; Eşleştirilmiş gruplar t-testi uygulanmıştır.

Eşleştirilmiş İki Grup (Paired-Samples T Test):

Aynı deneklerin farklı durumlar/şartlar altında sergiledikleri davranışlar ve oluşan algılarının incelenmesi istenilebilir. Buradaki eşleştirme işlemi denegin iki farklı şart altındaki (karşısındaki) durumlarıdır/performanslarıdır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu, Yıldırım, 2012, s.195).

Bu çalışmada şirketlerin Kalite Yönetim Sistemi uygulamadıkları dönem ile Kalite Yönetim Sistemi uyguladıkları dönemdeki PD/DD (%) değişim yüzdeleri, diğer bir ifadeyle entelektüel sermayelerindeki değişim (performans ölçütü olarak) karşılaştırılmaktadır.

5.3. PD/DD-BIST (Borsa İstanbul) Endeks Verilerinin Her Bir Şirket Bazında Analizi

Çalışma, üretim sektörü ile hizmet sektörü üzerinde yapılmıştır ve Borsa İstanbul (BİST)'da 05.12.2013 tarihi itibarıyla faaliyet gösteren 479 Şirketin %40,71'ine tekabül eden 192 Şirketi kapsayan “İmalat Sanayii” sektöründeki 9 adet alt sektörlere dâhil olan Şirketler üzerinde ve “Mali Kuruluşlar” ana sektörü altında yer alan “Bankalar ve Özel Finans Kurumları” alt sektöründe yer alan 16 adet şirketi kapsamaktadır. Diğer bir ifadeyle çalışma üretim ve hizmet sektörü olmak üzere toplam 208 şirketi içermektedir.

Araştırmacı Beklentisi: PD/DD Değişim (%)’si ile BIST (Borsa İstanbul) Endeks değişim (%)’si arasında kuvvetli bir ilişki olmamasıdır. Beklentinin sebebi işletmenin Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başlamasıyla birlikte Şirketin hisse senedindeki dolayısıyla şirketin PD/DD(%) değişim yüzdesinin, borsanın genel eğiliminden bağımsız olarak gerçekleşeceği beklenmektedir (H_0).

İşletmenin (diğer etkenler dikkate alınmaksızın) Kalite Yönetim Sistemine geçiş yılı ile $t_{-1,-2,-3,-4}$ ve $t_{+1,+2,+3,+4}$ yıllarındaki hisse senedi piyasa değerindeki ve dolayısıyla işletmenin piyasa değerindeki olası artışın Kalite Yönetim

Sisteminin uygulanmaya başlanmasından kaynaklanacağıının öngörüldüğü ifade edilebilir.

5.3.1. Üretim İşletmeleri Temelinde İmalat Sanayi Şirketlerinin Analizi

Bu bölümde ‘üretim işletmeleri’ analiz edilecektir. Bu kapsamda Borsa İstanbul’da hisse senetleri işlem gören 192 adet Şirket incelemeye alınmış olup Kalite Yönetim Sistemi uygulandığına dair Kamuyu Aydınlatma Platformu (www.kap.gov.tr)’ndaki verilerde veya faaliyet raporlarında veya Şirketin resmî internet sitesinde bu yöndeki bilgiler araştırılmıştır.

Borsa İstanbul’da işlem gören 479 adet Şirket içerisinde “İmalat Sanayii” sektöründe yer alan 192 adet Şirketin %64,06’sını oluşturan 123 adet Şirkette Kalite Yönetim Sistemi uygulandığı tespit edilmiştir.

Bu 123 şirketle ilgili Kamuyu Aydınlatma Platformu [http://www.kap.gov.tr/](http://www.kap.gov.tr) internet sitesindeki mevcut veri tabanları, şirketlerin resmî internet siteleri gibi veri kaynaklarından veri elde edilmeye çalışılmış ve analizin tümünü kapsar nitelikte veri 20 Şirket için bulunabildiğinden analize 20 şirket dâhil edilebilmiştir. Bu Şirketlere ilişkin veriler Şirket bazında olmak üzere ayrı ayrı analize tâbi tutulmuştur.

Tablo 1:
Üretim Sektöründe Yer Alan Şirketlerin Kalite Yönetim Sistemi Uygulama Öncesi Ve Uygulama Sonrasındaki Verileri Tablosu

ÜRETİM SEKTÖRÜNDE YER ALAN ŞİRKETLERİN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMA ÖNCESİ VE UYGULAMA SONRASINDAKİ VERİLERİ TABLOSU				BİST XU100 ENDEKSİNE GÖRE İNDİRGENMİŞ PD/DD (%) VERİLERİ ÜZERİNDE EŞLEŞTİRİLMİŞ GRUPLAR T-TESTİ (PAİRED SAMPLES T-TEST) (H ₀) RED VEYA KABUL DURUMU)	BİST XU100 ENDEKSİNE GÖRE İNDİRGENMİŞ PD/DD (%) VERİLERİ ÜZERİNDE EŞLEŞTİRİLMİŞ GRUPLAR T-TESTİ (PAİRED SAMPLES T-TEST) (H ₀) RED VEYA KABUL DURUMU)	KYS ÖNCESİ VE KYS SONRASI 4'ER YILLIK GRUPLARIN PD/DD (%) DEĞİŞİMLERİNİN ORTALAMALARI	GRAFİK ÜZERİNDEN İNCELEME SONUÇLARI
SAYI	ŞİRKET ADI						
1	ASLAN ÇİMENTO A.Ş.	EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	KYS Öncesi	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.
		---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	KYS Sonrası	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.
2	KARSU TEKSTİL A.Ş.	EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	KYS Öncesi	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.
		---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	KYS Sonrası	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.
		EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	KYS Öncesi	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.
		---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	KYS Sonrası	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.
		EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	KYS Öncesi	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.
		---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	KYS Sonrası	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.
		EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	KYS Öncesi	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.
		---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	KYS Sonrası	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.
		EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	KYS Öncesi	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.
		---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	KYS Sonrası	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.
		EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	KYS Öncesi	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.
		---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	KYS Sonrası	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.
		EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	EVET	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	KYS Öncesi	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.
		---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	---	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	KYS Sonrası	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.

3	AFYON ÇİMENTO SANAYİİ TÜRK A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	---	---	EVET	---
4	BURÇELİ BURSA ÇELİK DÖKÜM SANAYİİ A.Ş.	EVET	---	EVET	---	---	EVET	Hem negatif hem pozitif aynı yönlüdür.	---	---	---	EVET	---
5	DOĞTAŞ KELEBEK MOBİLYA SAN. VE TİC. A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem pozitif hem negatif yönlere aynı yönlüdür.	---	---	---	EVET	---
6	DYO BOYA FABRİKA LARI SAN. VE TİC. A.Ş.	EVET	---	EVET	---	---	EVET	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	---	---	EVET	---
7	MERT GIDA GIYİM SAN. VE TİC. A.Ş.	EVET	---	EVET	---	---	EVET	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	EVET	---	EVET	---
8	PARSAN MAKİNA PARÇALA RI SANAYİİ A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem negatif hem pozitif aynı yönlüdür.	---	EVET	---	EVET	---
9	TUKAŞ GIDA SAN. VE TİC. A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	EVET	---	EVET	---
10	ÜNYE ÇİMENTO SAN. VE TİC. A.Ş.	EVET	---	EVET	---	---	EVET	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	EVET	---	---	---
11	KÜTAHYA PORSELEN SANAYİİ A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	---	EVET	---	EVET

12	GERSAN ELEKTRİK TİC. VE SAN. A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	---	EVET	---	EVET
13	FENİŞ ALÜMİNYUM SAN. VE TİC. A.Ş.	EVET	---	EVET	---	---	EVET	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	EVET	EVET	---	EVET
14	ERSU MEYVE VE GIDA SANAYİ A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	EVET	EVET	---	EVET
15	EGE SERAMİK SAN. VE TİC. A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem pozitif hem negatif olarak aynı yönlüdür.	---	EVET	---	EVET	EVET
16	ANADOLU CAM SANAYİ A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	EVET	---	---	EVET
17	MENDERES TEKSTİL SAN. VE TİC. A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	EVET	---	EVET	---
18	ADEL KALEMCİLİK TİC. VE SAN. A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	EVET	EVET	EVET	---
19	OMV PETROL OFİSİ A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	EVET	EVET	EVET	---
20	ÇİMENTA İZMİR ÇİMENTO FABRİKASI TÜRK A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	EVET	EVET	---	EVET
	TOPLAM	20	0	20	0	14	6	20	0	13	7	13	7

Tablo 2:
Üretim Sektöründeki Şirketlerin İstatistiksel ve Grafıksel Bulgularının
Tüm Şirketleri Kapsayan Özet Bilgiler Tablosu

PD/DD (%) VERİLERİ ÜZERİNDE EŞLEŞTİRİLMİŞ GRUPLAR T-TESTİ (PAİRED SAMPLES T-TEST) (HİPOTEZ (H ₀) RED VEYA KABUL DURUMU)	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	20
	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	0
BİST XU100 ENDEKSİNE GÖRE İNDİRGENMİŞ PD/DD (%) VERİLERİ ÜZERİNDE EŞLEŞTİRİLMİŞ GRUPLAR T-TESTİ (PAİRED SAMPLES T-TEST) (HİPOTEZ (H ₀) RED VEYA KABUL DURUMU)	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	20
	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	0
KYS ÖNCESİ VE KYS SONRASI 4'ER YILLIK GRUPLARIN PD/DD (%) DEĞİŞİMLERİNİN ORTALAMALARI	KYS Sonrası Dönem Ortalamaları Daha Yüksektir.	14
	KYS Sonrası Dönem Ortalamaları Daha Düşüktür.	6
GRAFİK ÜZERİNDEN İNCELEME SONUÇLARI	Şirket PD/DD (%) ve BİST XU100 Endeks (%) Değişimleri Pozitif ve Aynı Yönlüdür.	20
	Şirket PD/DD (%) ve BİST XU100 Endeks (%) Değişimleri Aynı Yönde Değildir.	0
	KYS Başlama Yılında İndirgenmiş PD/DD (%) Değişimi Bir Önceki Yıla Göre Olumlu Yöndedir (0. Yıl-1. Yıl Arası)	13
	KYS Başlama Yılından t+1 Yılında İndirgenmiş PD/DD (%) Değişimi Bir Önceki Yıla Göre Olumlu Yöndedir (1. Yıl-2. Yıl Arası)	7
	KYS Başlama Yılından t+2 Yılında İndirgenmiş PD/DD (%) Değişimi Bir Önceki Yıla Göre Olumlu Yöndedir (2. Yıl-3. Yıl Arası)	13
	KYS Başlama Yılından t+3 Yılında İndirgenmiş PD/DD (%) Değişimi Bir Önceki Yıla Göre Olumlu Yöndedir (3. Yıl-4. Yıl Arası)	7

5.3.2. Hizmet Sektörü Şirketleri Üzerinde Yapılan Araştırma

Bu bölümde ‘hizmet işletmeleri’ analiz edilecektir. Bu kapsamda Borsa İstanbul’da hisse senetleri işlem gören “Mali Kuruluşlar” ana sektörü altındaki “Bankalar ve Özel Finans Kuruluşları” alt sektöründe yer alan 16 adet Şirket incelemeye alınmış olup Kalite Yönetim Sistemi uygulandığına dair Kamuyu Aydınlatma Platformu (<http://www.kap.gov.tr>)’ndaki verilerde veya faaliyet raporlarında veya Şirketin resmî internet sitesinde bu yönde bilgi bulunan 13 Şirket analize dâhil edilebilmiştir. Bu Şirketlere ilişkin veriler Şirket bazında olmak üzere ayrı ayrı analize tâbi tutulmuştur.

Borsa İstanbul’da işlem gören 479 adet Şirket içerisinde “Mali Kuruluşlar” ana sektörü altındaki “Bankalar ve Özel Finans Kuruluşları” alt sektöründe

yer alan 16 adet Şirketin %81,25'ini oluşturan 13 adet Şirkette Kalite Yönetim Sistemi uygulandığı tespit edilmiştir.

Bu 13 şirketle ilgili Kamuyu Aydınlatma Platformu <http://www.kap.gov.tr/> internet sitesindeki mevcut veri tabanları, şirketlerin resmî internet siteleri gibi veri kaynaklarından veri elde edilmeye çalışılmış ve analizin tümünü kapsar nitelikte veri 8 Şirket için bulunabildiğinden analize 8 şirket dâhil edilebilmiştir. Bu Şirketlere ilişkin veriler Şirket bazında olmak üzere ayrı ayrı analize tâbi tutulmuştur.

Tablo 3:
Hizmet Sektöründe Yer Alan Şirketlerin Kalite Yönetim Sistemi
Uygulama Öncesi Ve Uygulama Sonrasındaki Verileri Tablosu

HİZMET SEKTÖRÜNDE YER ALAN ŞİRKETLERİN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMA ÖNCESİ VE UYGULAMA SONRASINDAKİ VERİLERİ TABLOSU						
SAYI	ŞİRKET ADI	PD/DD (%) VERİLERİ ÜZERİNDE EŞLEŞTİRİLMİŞ GRUPLAR T-TESTİ (PAİRED SAMPLES T-TEST) (HİPOTEZ (Ho) RED VEYA KABUL DURUMU)	BİST XU100 ENDEKSİNDE GÖRE İNDİRGEN MİŞ PD/DD (%) VERİLERİ ÜZERİNDE EŞLEŞTİRİLMİŞ GRUPLAR T-TESTİ (PAİRED SAMPLES T-TEST) (HİPOTEZ (Ho) RED VEYA KABUL DURUMU)	KYS ÖNCESİ VE KYS SONRASI 4'ER YILLIK GRUPLARIN PD/DD (%) DEĞİŞİMLERİNİN ORTALAMALARI	GRAFİK ÜZERİNDEN İNCELEME SONUÇLARI	
1	T. GARANTİ BANKASI A.Ş.	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	KYS Sonrası Dönem Ortalamaları Daha Yükseklerdir.	Şirket PD/DD (%) ve BIST XU100 Endeks (%) Değişimleri Pozitif ve Aynı Yönlüdür.	KYS Başlama Yılından t+2 Yılında İndirgenmiş PD/DD (%) Değişimi Bir Önceki Yıla Göre Olumlu Yöndedir (1. Yıl-2. Yıl Arası)
EVET		Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	KYS Sonrası Dönem Ortalamaları Daha Düşüktür.	Şirket PD/DD (%) ve BIST XU100 Endeks (%) Değişimleri Aynı Yönde Değildir.	KYS Başlama Yılından t+2 Yılında İndirgenmiş PD/DD (%) Değişimi Bir Önceki Yıla Göre Olumlu Yöndedir (2. Yıl-3. Yıl Arası)
---						KYS Başlama Yılından t+3 Yılında İndirgenmiş PD/DD (%) Değişimi Bir Önceki Yıla Göre Olumlu Yöndedir (3. Yıl-4. Yıl Arası)
EVET						

EVET						

2	YAPI VE KREDİ BANKASI A.Ş.	EVET	---	EVET	---	---	EVET	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	EVET	---	EVET	---
3	FİNANSBANK A.Ş.	EVET	---	EVET	---	EVET	---	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	---	EVET	EVET	---
4	ALTERNATİF BANK A.Ş.	EVET	---	EVET	---	---	EVET	---	EVET	---	EVET	---	EVET
5	AKBANK TÜRK A.Ş.	EVET	---	EVET	---	HAYIR	EVET	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	---	EVET	---	EVET
6	TÜRK EKONOMİ BANKASI A.Ş.	EVET	---	EVET	---	---	EVET	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	---	EVET	EVET	---
7	T. İŞBANKASI A.Ş.	EVET	---	EVET	---	---	EVET	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	EVET	EVET	EVET	---
8	ŞEKERBANK TÜRK A.Ş.	EVET	---	EVET	---	---	EVET	Hem pozitif hem negatif aynı yönlüdür.	---	EVET	EVET	EVET	---
	TOPLAM	8	0	8	0	1	7	6	1	3	6	6	2

Tablo 4:
Hizmet Sektöründeki Şirketlerin İstatistiksel ve Grafikselle Bulgularının
Tüm Şirketleri Kapsayan Özet Bilgiler Tablosu

PD/DD (%) VERİLERİ ÜZERİNDE EŞLEŞTİRİLMİŞ GRUPLAR T-TESTİ (PAİRED SAMPLES T-TEST) (HİPOTEZ (Ho) RED VEYA KABUL DURUMU)	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	8
	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	0
BİST XU100 ENDEKSİNE GÖRE İNDİRGENMİŞ PD/DD (%) VERİLERİ ÜZERİNDE EŞLEŞTİRİLMİŞ GRUPLAR T-TESTİ (PAİRED SAMPLES T-TEST) (HİPOTEZ (Ho) RED VEYA KABUL DURUMU)	Ho Hipotezi Kabul Edilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark yoktur.	8
	Ho Hipotezi Reddedilmiştir: Her iki dönem arasında anlamlı bir fark vardır.	0
KYS ÖNCESİ VE KYS SONRASI 4'ER YILLIK GRUPLARIN PD/DD (%) DEĞİŞİMLERİNİN ORTALAMALARI	KYS Sonrası Dönem Ortalamaları Daha Yüksektir.	1
	KYS Sonrası Dönem Ortalamaları Daha Düşüktür.	7
GRAFİK ÜZERİNDEN İNCELEME SONUÇLARI	Şirket PD/DD (%) ve BİST XU100 Endeks (%) Değişimleri Pozitif ve Aynı Yönlüdür.	6
	Şirket PD/DD (%) ve BİST XU100 Endeks (%) Değişimleri Aynı Yönde Değildir.	1
	KYS Başlama Yılında İndirgenmiş PD/DD (%) Değişimi Bir Önceki Yıla Göre Olumlu Yöndedir (0. Yıl-1. Yıl Arası)	3
	KYS Başlama Yılından t+1 Yılında İndirgenmiş PD/DD (%) Değişimi Bir Önceki Yıla Göre Olumlu Yöndedir (1. Yıl-2. Yıl Arası)	6
	KYS Başlama Yılından t+2 Yılında İndirgenmiş PD/DD (%) Değişimi Bir Önceki Yıla Göre Olumlu Yöndedir (2. Yıl-3. Yıl Arası)	6
	KYS Başlama Yılından t+3 Yılında İndirgenmiş PD/DD (%) Değişimi Bir Önceki Yıla Göre Olumlu Yöndedir (3. Yıl-4. Yıl Arası)	2

6. GENEL DEĞERLENDİRME, SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmada Şirketlerin Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başlamadan önceki 4 yıllık dönemdeki ile Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başladıktan sonraki 4 yıllık dönemdeki, işletme düzeyinde sahip oldukları entelektüel sermayelerindeki (%) değişimler analiz edilmiştir.

Bu bağlamda farklı özellikteki sektörler üzerinde çalışma yapmak amacıyla “Üretim” ve “Hizmet” sektörleri olmak üzere Kalite Yönetim Sisteminin farklı sektörlerdeki Borsa İstanbul (BİST)’da yer alan “İmalat Sanayii Ana Sektörü” şirketleri ile “Mali Kuruluşlar” ana sektörü altındaki ‘Bankalar ve Finans Kuruluşları’ alt sektöründeki şirketler incelenmiş ve bilgilerine Kamuyu Aydınlatma Platformu (<http://www.kap.gov.tr>) veya şirket faaliyet raporları veya şirketin resmî internet sitesinden bilgilerine (bilgilerine ulaşılabilsen bile inceleme için gerekli bilgilerine sonradan ulaşılamayan şirketler mecburen hariç tutularak) ulaşılabildiği için seçilen “üretim” sektöründen 20, “hizmet” sektöründen 8 adet şirket incelenmiştir.

Çalışmada test edilen H_0 hipotezleri aşağıdaki gibidir.

1. Hipotez= H_0 : Şirketin Kalite Yönetim Sistemi uygulamadığı dönemlerdeki yıllık PD/DD değişim oranlarıyla Kalite Yönetim Sistemi uyguladıkları dönemlerdeki yıllık PD/DD değişim oranları arasında çift yönlü anlam düzeyi (2-t) testinde %5 anlamlılık düzeyinde fark yoktur.

2. Hipotez= H_0 : Şirketin Kalite Yönetim Sistemi uygulamadığı dönemlerdeki yıllık BİST XU100 Endeksiyle indirgenmiş (net) PD/DD değişim oranlarıyla Kalite Yönetim Sistemi uyguladıkları dönemlerdeki yıllık BİST XU100 Endeksiyle indirgenmiş (net) PD/DD değişim oranları arasında çift yönlü anlam düzeyi (2-t) testinde %5 anlamlılık düzeyinde fark yoktur.

Üretim Sektörünün (BİST İmalat Sanayi) Değerlendirilmesi:

(a) Üretim Sektöründeki Şirketlerden, Bulgulara ve Tespitlere Dayanarak, Yatırımcılarının Şirkette Kalite Yönetim Sistemi Uygulanmasına İlişkin Duyarlılığının İncelenen Dönemlerde Var Olduğu Tespit Edilen Şirketler:

1. Aslan Çimento A.Ş.
2. Afyon Çimento Sanayii Türk A.Ş.
3. Parsan Makina Parçaları Sanayii A.Ş.
4. Tukaş Gıda San. ve Tic. A.Ş.
5. Kütahya Porselen Sanayii A.Ş.
6. Gersan Elektrik Tic. ve San. A.Ş.
7. Ersu Meyve ve Gıda Sanayi A.Ş.
8. Ege Seramik San. ve Tic. A.Ş.
9. Menderes Tekstil San. ve Tic. A.Ş.
10. Adel Kalemcilik Tic. ve San. A.Ş.
11. OMV Petrol Ofisi A.Ş.
12. Çimentaş İzmir Çimento Fabrikası Türk A.Ş.

(b) Üretim Sektöründeki Şirketlerden, Bulguların ve Tespitlerin Ağırlıkları Dikkate Alındığında, Yatırımcılarının Şirkette Kalite Yönetim Sistemi Uygulanmasına İlişkin Duyarlılığının İncelenen Dönemlerde Var Olduğu Tespit Edilenler:

1. Doğtaş Kelebek Mobilya San. ve Tic. A.Ş.
2. Anadolu Cam Sanayii A.Ş.

(c) Üretim Sektöründeki Şirketlerden, Bulgulara ve Tespitlere Dayanılarak, Yatırımcılarının Şirkette Kalite Yönetim Sistemi Uygulanmasına İlişkin Duyarlılığının İncelenen Dönemlerde Var Olmadığı Tespit Edilenler:

1. DYO Boya Fabrikaları San. ve Tic. A.Ş.
2. Ünye Çimento San. ve Tic. A.Ş.
3. Feniş Alüminyum San. ve Tic. A.Ş.

(d) Üretim Sektöründeki Şirketlerden, Bulguların ve Tespitlerin Ağırlıkları Dikkate Alındığında, Yatırımcılarının Şirkette Kalite Yönetim Sistemi Uygulanmasına İlişkin Duyarlılığının İncelenen Dönemlerde Var Olmadığı Tespit Edilenler:

1. Karsu Tekstil San. ve Tic. A.Ş.
2. Burçelik Bursa Çelik Döküm Sanayii A.Ş.
3. Mert Gıda Giyim San. ve Tic. A.Ş.

Hizmet Sektörünün (BİST Mali Kuruluşlar-Bankalar ve Özel Finans Kurumları) Değerlendirilmesi:

(a) Hizmet Sektörü- BİST Mali Kuruluşlar-Bankalar ve Özel Finans Kurumları Alt Sektöründeki Şirketlerden, Bulgulara ve Tespitlere Dayanılarak, Yatırımcılarının Şirkette Kalite Yönetim Sistemi Uygulanmasına İlişkin Duyarlılığının İncelenen Dönemlerde Var Olduğu Tespit Edilen Şirketler:

1. ---- (bulunmamaktadır)

(b) Hizmet Sektörü- BİST Mali Kuruluşlar-Bankalar ve Özel Finans Kurumları Alt Sektöründeki Şirketlerden, Bulguların ve Tespitlerin Ağırlıkları Dikkate Alındığında, Yatırımcılarının Şirkette Kalite Yönetim Sistemi Uygulanmasına İlişkin Duyarlılığının İncelenen Dönemlerde Var Olduğu Tespit Edilenler:

1. Finansbank A.Ş.

(c) Hizmet Sektörü- BİST Mali Kuruluşlar-Bankalar ve Özel Finans Kurumları Alt Sektöründeki Şirketlerden, Bulgulara ve Tespitlere Dayanılarak, Yatırımcılarının Şirkette Kalite Yönetim Sistemi Uygulanmasına İlişkin Duyarlılığının İncelenen Dönemlerde Var Olmadığı Tespit Edilenler:

1. Türkiye Garanti Bankası A.Ş.
2. Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.
3. Akbank Türk A.Ş.
4. Türk Ekonomi Bankası A.Ş.
5. Türkiye İşbankası A.Ş.

(d) Hizmet Sektörü- BİST Mali Kuruluşlar-Bankalar ve Özel Finans Kurumları Alt Sektöründeki Şirketlerden, Bulguların ve Tespitlerin Ağırlıkları Dikkate Alınarak, Yatırımcılarının Şirkette Kalite Yönetim Sistemi Uygulanmasına İlişkin Duyarlılığının İncelenen Dönemlerde Var Olmadığı Tespit Edilenler:

1. Alternatifbank A.Ş.
2. Şekerbank Türk A.Ş.

Borsa İstanbul İmalat Sanayiinde yer alan 192 şirketten incelenen 20 Şirkete ilişkin elde edilen veriler birlikte değerlendirildiğinde;

1) Eşleştirilmiş Gruplar arasında “çift yönlü anlam düzeyi (2-t) testinde %5 anlamlılık düzeyinde fark yoktur” hipotezi içeren 1’nci ve 2’nci H_0 Hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre şirketlerin Kalite Yönetim Sistemi uygulamasına geçmeden önceki (t_4, t_3, t_2, t_1) 4 yılı içeren dönem ile Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başladıktan sonraki ($t_0, t_{+1}, t_{+2}, t_{+3}$) 4 yılı içeren dönem Eşleştirilmiş Gruplar t-testi (Paired Samples t-test) ile analiz edildiğinde;

- Şirketlerin tümünde de yıllık PD/DD değişim oranları arasında çift yönlü anlam düzeyi (2-t) testinde %5 anlamlılık düzeyinde (her iki dönem arasında) fark olmadığı;
- Şirketlerin tümünde de yıllık BİST XU100 Endeksiyle indirgenmiş (net) PD/DD (%) değişim oranları arasında çift yönlü anlam düzeyi (2-t) testinde %5 anlamlılık düzeyinde (her iki dönem arasında) fark olmadığı;

tespit edilmiştir.

2) İncelenen 20 şirketten 12’sinin diğer bir tanımlamayla %60’ının yatırımcılarının, PD/DD (%) değişim oranları ortalaması, BİSTXU100 indirgenmiş (net) PD/DD (%) değişim oranları ortalaması ve grafiksel analiz sonuçlarına göre (eşleştirilmiş gruplar t-testi hâric) olmak üzere 3 farklı değerlendirmeye göre şirkette Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasına ilişkin duyarlılıklarının incelenen dönemlerde var olduğu tespit edilmiştir.

3) İncelenen 20 şirketten 2’sinin diğer bir tanımlamayla %10’unun yatırımcılarının, PD/DD (%) değişim oranları ortalaması ile BİSTXU100 indirgenmiş (net) PD/DD (%) değişim oranları ortalamasına göre (eşleştirilmiş gruplar t-testi ve grafiksel analiz sonuçları hâric), olmak üzere 2 farklı değerlendirmeye göre şirkette Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasına ilişkin duyarlılıklarının incelenen dönemlerde var olduğu tespit edilmiştir.

4) İncelenen 20 şirketten 3’ünün diğer bir tanımlamayla %15’inin yatırımcılarının, eşleştirilmiş gruplar t-testi, PD/DD (%) değişim oranları ortalaması, BİSTXU100 indirgenmiş (net) PD/DD (%) değişim oranları ve grafiksel analiz sonuçları olmak üzere 4 farklı değerlendirmeye göre, şirkette Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasına ilişkin duyarlılıklarının incelenen dönemlerde var olmadığı tespit edilmiştir.

5) İncelenen 20 şirketten 3’ünün diğer bir tanımlamayla %15’inin yatırımcılarının, eşleştirilmiş gruplar t-testi, PD/DD (%) değişim oranları ortalaması, BİSTXU100 indirgenmiş (net) PD/DD (%) değişim oranları (grafiksel analiz sonuçları hâric) olmak üzere 3 farklı değerlendirmeye göre, şirkette Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasına ilişkin duyarlılıklarının incelenen dönemlerde var olmadığı tespit edilmiştir.

Bu sonuçlara göre; Borsa İstanbul İmalat Sanayii sektöründe hisse senetleri işlem görmekte olan 192 şirketten, şirket bünyesinde Kalite Yönetim Sistemi uygulamakta olup Kamuyu Aydınlatma Platformu (<http://www.kap.gov.tr>) üzerinden ve/veya şirket resmî internet sitesi üzerinden ayrıntılı bilgilerine ulaşılabilmesi nedeniyle inceleme kapsamına alınabilen 20 şirketten 14 adetinin diğer tanımla %70'inin yatırımcılarının şirkette Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasına ilişkin duyarlılıklarının var olduğu tespit edilmiştir.

Buna göre, Borsa İstanbul İmalat Sanayii sektöründe hisse senetleri işlem görmekte olup incelenen şirketlerin %70'inin, şirketlerinde Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başlamalarıyla ve Kalite Yönetim Sistemi uyguladıkları dönemlerde şirketlerinin entelektüel sermayelerinde artış sağladıkları tespit edilmiştir.

Borsa İstanbul Mali Kuruluşlar-Bankalar ve Özel Finans Kurumları alt sektöründe yer alan 16 şirketten incelenen 8 şirkete ilişkin elde edilen veriler birlikte değerlendirildiğinde;

1) Eşleştirilmiş Gruplar arasında “çift yönlü anlam düzeyi (2-t) testinde %5 anlamlılık düzeyinde fark yoktur” hipotezi içeren 1'nci ve 2'nci H_0 Hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre şirketlerin Kalite Yönetim Sistemi uygulamasına geçmeden önceki (t_4, t_3, t_2, t_1) 4 yılı içeren dönem ile Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başladıktan sonraki ($t_0, t_{+1}, t_{+2}, t_{+3}$) 4 yılı içeren dönem Eşleştirilmiş Gruplar t-testi (Paired Samples t-test) ile analiz edildiğinde;

- Şirketlerin tümünde de yıllık PD/DD değişim oranları arasında çift yönlü anlam düzeyi (2-t) testinde %5 anlamlılık düzeyinde (her iki dönem arasında) fark olmadığı;

- Şirketlerin tümünde de yıllık BİST XU100 Endeksiyle indirgenmiş (net) PD/DD (%) değişim oranları arasında çift yönlü anlam düzeyi (2-t) testinde %5 anlamlılık düzeyinde (her iki dönem arasında) fark olmadığı;

tespit edilmiştir.

2) İncelenen 8 şirketten 1'inin diğer bir tanımlamayla %12,5'inin yatırımcılarının, PD/DD (%) değişim oranları ortalaması ile BİSTXU100 indirgenmiş (net) PD/DD (%) değişim oranları ortalamasına göre (eşleştirilmiş gruplar t-testi ve grafiksel analiz sonuçları hâric), olmak üzere 2 farklı değerlendirmeye göre şirkette Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasına ilişkin duyarlılıklarının incelenen dönemlerde var olduğu tespit edilmiştir.

4) İncelenen 8 şirketten 5'inin diğer bir tanımlamayla %62,5'inin yatırımcılarının, eşleştirilmiş gruplar t-testi, PD/DD (%) değişim oranları ortalaması, BİSTXU100 indirgenmiş (net) PD/DD (%) değişim oranları ve grafiksel analiz sonuçları olmak üzere 4 farklı değerlendirmeye göre, şirkette Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasına ilişkin duyarlılıklarının incelenen dönemlerde var olmadığı tespit edilmiştir.

5) İncelenen 8 şirketten 2'sinin diğer bir tanımlamayla %25'inin yatırımcılarının, eşleştirilmiş gruplar t-testi, PD/DD (%) değişim oranları

ortalaması, BİSTXU100 indirgenmiş (net) PD/DD (%) değişim oranları (grafiksel analiz sonuçları hâriç) olmak üzere 3 farklı değerlendirmeye göre, şirkette Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasına ilişkin duyarlılıklarının incelenen dönemlerde var olmadığı tespit edilmiştir.

Bu sonuçlara göre; Borsa İstanbul Mali Kuruluşlar-Bankalar ve Özel Finans Kurumları alt sektöründe hisse senetleri işlem görmekte olan 16 şirketten, şirket bünyesinde Kalite Yönetim Sistemi uygulamakta olup Kamuyu Aydınlatma Platformu (<http://www.kap.gov.tr>) üzerinden ve/veya şirket resmî internet sitesi üzerinden ayrıntılı bilgilerine ulaşılabilmesi nedeniyle inceleme kapsamına alınabilen 8 şirketten 1 adetinin diğer tanımla %12,5'inin yatırımcılarının şirkette Kalite Yönetim Sistemi uygulanmasına ilişkin duyarlılıklarının var olduğu tespit edilmiştir.

Buna göre, Borsa İstanbul Mali Kuruluşlar-Bankalar ve Özel Finans Kurumları alt sektöründe hisse senetleri işlem görmekte olup incelenen şirketlerin %12,5'inin, şirketlerinde Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başlamalarıyla ve Kalite Yönetim Sistemi uyguladıkları dönemlerde şirketlerinin entelektüel sermayelerinde artış sağladıkları tespit edilmiş; %87,5'inde ise entelektüel sermayelerinde artış yönünde bir bulgu tespit edilememiştir.

Çalışmanın, ISO 9000-9001-9001:2008 Kalite Yönetim Sisteminin şirketlerinde uygulanması halinde şirketlere fiilî katkısının tespitinin değerlendirmesinde katkı sağladığı düşünülmektedir.

Çalışma kapsamındaki şirketlerin kalite yönetim sistemini uygulamaya başladıklarına dair Borsa İstanbul'a herhangi bir bildirim yapmadıkları tespit edilmiştir. Sermaye Piyasası Kurumu'nca özel durumların açıklanmasına ilişkin yapılan düzenlemelere göre şirketlerce bu konunun 'borsaya bildirilmesi' yönünde takdir yetkisi kullanılmasının mevzuata aykırılığı bulunmadığı; ancak, Şirketlerin Kalite Yönetim Sistemi uygulamaya başlamalarına dair veya bu yöndeki bir çalışmanın şirketlerinde başlatılmasına dair Kamuyu Aydınlatma Platformu'na (<http://www.kap.gov.tr>) bilgi verme yönünde karar vermemeleri halinde de Kalite Yönetim Sistemine ilişkin olarak yıllık faaliyet raporlarında ve/veya resmî internet sitelerinde bilgi vermeleridir. Bu durumun bir yönüyle kamunun bilgilendirilmesinin yapıldığı yönünde değerlendirmeye alınmasının mümkün olduğu değerlendirilmektedir. Çalışmamız kapsamındaki şirketlerin genel davranışlarının da bu yönde gerçekleştiği tespit edilmiştir.

Bu bağlamda şirketlere, Kalite Yönetim Sistemine ilişkin şirketlerinde çalışma başlatılması halinde ve uygulamaya başlanması halinde takdirlerini Kamuyu Aydınlatma Platformu yoluyla yatırımcıların bilgilendirilmesi yönünde kullanmaları tavsiye edilmektedir. Çalışmada yapılan tespitler ışığında bu konuda yapılacak bildirim -üretim sektöründe %70, banka ve özel finans kuruluşları alt sektöründe %12,5 oranlarında artış olduğu- tespitine istinaden şirketin hisse senetlerinin

piyasa değerlerini ve dolayısıyla entelektüel sermayelerini artırıcı yönde etkisi olacağı ifade edilebilir.

KAYNAKÇA

1. AKIN Adnan (2003), “Bilgi Çağı İşletmelerinde Yeni Örgütsel Yapılanma”, Atatürk Üniv. İİBF Dergisi, Cilt:18, Sayı:3-4
2. ALTUNIŞIK Remzi, Recai COŞKUN, Serkan BAYRAKTAROĞLU, Engin YILDIRIM, (2012), “Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı”, Sakarya Yayıncılık, 7. Baskı.
3. ASLANOĞLU, Suphi; ZOR, İsrail (2006), “Bilgi Varlıklarının Değerlemesi: Entelektüel Sermaye Ölçüm ve Değerleme Modelleri; Karşılaştırmalı Bir Analiz”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, (29):152-165
4. BARRY Thomas J. “Management Excellence, Though Quality”, ASQC Quality Press, Milwoukee, Wisconsin, 1991 (Aktaran: PARLAK, Sıdika (2013), “Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Yönetim Sistemi Standartları”, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa)
5. BONTIS N. (1999), “Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures and Models”, Management Decision, 36/2, (KARACAN Sami, Entelektüel Sermaye ve Yönetimi, Mâlî Çözüm Dergisi, Yıl:14, Sayı:69, Ekim-Kasım-Aralık 2004)
6. BUKH P.N., H.T. LARSEN, J. MOURITSEN (2001), “Constructing Intellectual Capital Statement”, Skandinavian Journal of Management, Issue:17, (Aktaran: ASLANOĞLU, Suphi; ZOR, İsrail (2006), “Bilgi Varlıklarının Değerlemesi: Entelektüel Sermaye Ölçüm ve Değerleme Modelleri; Karşılaştırmalı Bir Analiz”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, (29):152-165).
7. ÇELİK, Adnan (2010), “Toplam Kalite Yönetimi (Kalite Yönetim Sistemi ve CE İşareti Uygulamaları)”, Gazi Kitabevi, Genişletilmiş 2. Baskı, Ankara
8. ÇIKRIKÇI Mustafa ve DAŞTAN Abdülkerim (2002) “Entelektüel Sermayenin Temel Finansal Tablolar Aracılığıyla Sunulması” Bankacılar Dergisi, Sayı:43: 18-32
9. DOĞAN Ö İpekçil, MARANGOZ Mehmet ve M. TOPOYAN (2003), “İşletmelerin İç ve Dış Pazarda Rekabet Gücünü Etkileyen Faktörler ve Bir Uygulama”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 5 Sayı 2, 114-139.
10. EREN Erol ve AKPINAR Selma (2004), “Yapısal Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması”, Öneri, C.6, S.22, s. 9-17.
11. GİTLOW Howard S., “Planning for Quality, Productivity and Competitive Position” Dow Jones, Irwin, Homewood, Illionis, 1990 (Aktaran: PARLAK, Sıdika (2013), “Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Yönetim Sistemi Standartları”, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa)
12. <http://borsadanhisse.com/> (Erişim Tarihi:15.05.2014)
13. <http://borsaistanbul.com/> (Erişim Tarihi:15.05.2014)
14. <http://tr.investing.com/> (Erişim Tarihi:15.05.2014)
15. <http://www.bigpara.com> (Erişim Tarihi:15.05.2014)
16. <http://www.iec.ch>, (Erişim Tarihi:15.05.2014)

17. <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm> (Erişim Tarihi:10.06.2013)
18. <http://www.isyatirim.com.tr> (Erişim Tarihi:15.05.2014)
19. <http://www.kap.gov.tr/> (Erişim Tarihi:15.05.2014)
20. <https://www.finnnet.com.tr/> (Erişim Tarihi:15.05.2014)
21. KARACAER, Semra ve Mehmet AYGÜN (2009), “Entellektüel Sermayenin Firma Performansı Üzerindeki Etkisi”, Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 27(2):127-140
22. KOÇEL Tamer (2010) “İşletme Yöneticiliği”, Beta Yayınevi, İstanbul (Aktaran: ÇELİK, Adnan (2010), “Toplam Kalite Yönetimi (Kalite Yönetim Sistemi ve CE İşareti Uygulamaları)”, Gazi Kitabevi, Genişletilmiş 2. Baskı, Ankara)
23. KÜÇÜK, Orhan (2012), “Kalite Kontrol ve Kalite Güvence Sistemleri”, Seçkin Yayıncılık, Ankara
24. ÖNCE Saim (1999), “Muhasebe Bakış Açısı İle Entellektüel Sermaye”, Anadolu Üniversitesi Yayını No:1100, Eskişehir (Aktaran: ASLANOĞLU, Suphi; ZOR, İsrail (2006), “Bilgi Varlıklarının Değerlemesi: Entellektüel Sermaye Ölçüm ve Değerleme Modelleri; Karşılaştırmalı Bir Analiz”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, (29):152-165)
25. PARLAK, Sıdıka (2013), “Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Yönetim Sistemi Standartları”, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa
26. PETTY Richard ve James GUTHRIE (2000), “Intellectual Capital Literature Review: Measurement, Reporting And Management”, Journal of Intellectual Capital, Vol. 1 Issue: 2 Syf:155-176 (http://www.cimaglobal.com/Documents/Thought_leadership_docs/VisitingProfessor/tech_presnot_the_management_measurement_and_the_reporting_of_intellectual_capital_jul00.pdf) Erişim Tarihi:22.05.2013).
27. STEWART A. Thomas (1997), “Entellektüel Sermaye”, Çeviren: Nurettin Elhüseyni, Mess Yayınları, İstanbul
28. ŞAMİLOĞLU, Famil (2006), “Entellektüel Sermaye: İMKB'de Hisse Senetleri İşlem Gören Bankalar Üzerine Bir Uygulama”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, (31):78-89
29. YERELİ Ayşe N. ve GERŞİL Gülşen (2005), “Entellektüel Sermayeyi Ölçme ve Raporlama Yöntemleri”, Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., Cilt:12 Sayı:2, 17-29