

Makale Geliş Tarihi: 30.11.2018  
Kabul Tarihi: 20.12.2018

## ENTELEKTÜEL SERMAYE: TEORİK BİR İNCELEME

**Gamze SEVİMLİ ÖRGÜN**  
Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
gamzea2005@hotmail.com

**Doç. Dr. Faruk KALAY**  
Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi  
Erciş İşletme Fakültesi İşletme Bölümü  
kalayfaruk@hotmail.com

### Öz

Globalleşmenin etkisiyle bilgi ekonomisi sürecine hızla geçilmiş ve artık fiziksel çabanın yerini bilgi almıştır. Bu geçiş ve yeni kavramların ortaya çıkması ile geleneksel organizasyon anlayışı köklü bir değişime girmekte ve yönetim işleyişleri, organizasyondaki yapılanmalar ve rekabet ile ilgili yaklaşımlar yeniden ele alınmaktadır. Bilgi ile değer yaratma işletmelerde önemli bir yere sahiptir. Geleneksel anlayışa göre değer yaratma işletmenin sahip olduğu finansal varlıklar ile ölçülebilirken artık işletmelerin değeri maddi varlıklardan ziyade bilgi, deneyim, nitelikli iş gücü gibi maddi olmayan varlıklarla ölçülmektedir. Maddi olmayan varlıklar literatürde entelektüel sermaye olarak yerini almış ve birçok araştırmaya konu olmuştur. Bu çalışmanın amacı; teorik olarak literatürde farklı şekillerde kavramsallaştırılan entelektüel sermayenin bir literatür araştırmasını yapmak ve işletmeler açısından önemini ortaya koymaktır.

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

### Abstract

The process of knowledge economy was quickly passed by the effect of globalization and then knowledge replaced physical effort. With the passing and emerging new concepts, the conception of traditional organization has changed radically and management process, organization structures and approaches related to competition are discussed. Creating value with information has important place in companies. According to traditional organization value creation could be measured by financial assets of firm but now value of companies is measured intangible assets such as knowledge, experience and qualified labor rather than tangible assets. Intangible assets are defined intellectual capital in the literature and the intellectual capital has been the subject of many researches. The aim of this study is to examine a theoretical



review about intellectual capital which is conceptualized in different ways theoretically and has importance for companies.

**Keywords:** Intellectual Capital, Customer Capital, Human Capital, Structural Capital

## Giriş

Son yıllarda sanayi sermayesinin yerini bilgi sermayesinin almasıyla bilgiye verilen önemin arttığı görülmektedir. "Bilgi, doğal kaynaklardan, büyük fabrikalardan ya da şişkin banka hesaplarından daha değerli ve güçlüdür" (Baş vd., 2014). Bu sözle hem bilginin önemi vurgulanmakta hem de işletmelerde finansal varlıkların üstünlüğünün eskisi kadar öneminin olmadığı anlaşılmaktadır.

Küreselleşmenin etkisiyle artan rekabet ortamı iyice karmaşık bir hale gelerek, işletmeleri "Nasıl rekabet avantajı sağlarım?" ve "Bunu hangi yollarla yapabilirim?" sorularını düşünmeye itmiştir. Firmalar bu soruların cevabını maddi varlıklardan ziyade entelektüel sermaye olarak tanımlanan maddi olmayan varlıklarda aramalıdır. İşletmeler entelektüel sermaye kavramını gözden geçirmeli ve uygularken rekabet avantajı sağlayacak unsurları belirlemelidirler. Bu unsurlarla birlikte işletmeler sadece üst yönetimin beyin gücüyle değil, tüm çalışanların beyin gücüyle rekabet avantajı elde edebileceklerdir.

Mevcut literatürde, entelektüel sermaye kavramının herkesçe kabul edilen tanımının olmaması farklı yazarlar tarafından çeşitli tanımlamaların ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Aynı durum entelektüel sermaye boyutlarının sınıflandırılmasında da mevcuttur. Çalışmanın amacı, literatürdeki farklı tanımlamaları bulunan entelektüel sermaye kavramını ve boyutlarını incelemektir. Bu amaç doğrultusunda, entelektüel sermayenin kavramsallaştırılması, boyutlandırılması ve ölçülmesiyle ilgili literatür araştırması yaparak, mevcut literatüre teorik katkı yapılması hedeflenmektedir. Bunun yanı sıra çalışmanın ortaya koyacağı teorik bilgi, sonuç ve öneriler işletme yöneticileri ile politika yapıcılar için yol gösterici olabilecektir.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde entelektüel sermaye kavramı hakkında bilgi verilmiştir. İkinci bölümde ise entelektüel sermayenin boyutlarını oluşturan insan sermayesi, müşteri (ilişkisel) sermaye ve yapısal (örgütsel) sermayeden bahsedilmektedir. Son bölümde ise sonuç ve öneriler yer almaktadır.

## 1. ENTELEKTÜEL SERMAYE KAVRAMI

Entelektüel kelimesi kökeni Latince "interlectio" sözcüğünden gelmektedir. "Inter" "arasında" anlamını taşımakta ve "ilişkiyi" ifade etmektedir. Devamı olan "lectio" ise "elde edilen bilgi" anlamındadır



(Arıkboğa,2003). Türk Dil Kurumu'nun entelektüel tanımlamasına göre, "bilim, sanat ve kültür alanlarında yüksek derecede eğitim görmüş kimse ya da aydın kişi" anlamındayken entelektüel sermaye ise "bir işletmenin sahip olduğu çalışanların zihinsel düşünce, fikir ve birikim kapasitesinin tamamıdır." denilebilir (Demir ve Demirel, 2011).

1960'lı yıllarda kullanılmaya başlanılan entelektüel sermaye, 1969 yılında ilk kez J. Kenneth Galbraith tarafından kullanılmış, 1991 yılında ise T. Stewart günümüzdeki organizasyonel anlamıyla ilk kez kullanmıştır. Entelektüel sermayenin üstün finansal performans ve sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamada önemli bir etkisi olmasına rağmen herkesçe kabul edilen bir tanımı yoktur (Ölçer ve Şanal, 2007).

1991 yılında T. Stewart, işletmeye piyasada rekabet üstünlüğü sağlayacak olan entelektüel sermaye kavramını, çalışanların bildiği her şeyin toplamı olarak tanımlamaktadır.

1996' da Brooking entelektüel sermaye kavramını, işletmelerin faaliyetlerini yürütmesine imkan sağlayan maddi olmayan bütün varlıklar olarak tanımlamaktadır.

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

Ulrich (1998) ise entelektüel sermaye tanımını, çalışanların yetenekleri ve bağımlılıklarının çarpımı olarak ifade etmektedir.

Bontis (2000), entelektüel sermayeyi maddi olmayan kaynaklar ve bu kaynakların basit bir toplamı şeklinde ifade etmektedir.

Swart (2006), entelektüel sermayeyi işletmelerin piyasadaki mal ve hizmetlerinden meydana gelen fiziksel bir çıktı olarak ifade etmektedir.

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

## 2. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN BOYUTLARI

Entelektüel sermayenin tanımında olduğu gibi boyutları için de üzerinde fikir birliğine varılmış bir sınıflandırma yoktur. Aşağıdaki Tablo 1'de görüldüğü üzere değişen yıllarda farklı yazarlar tarafından çeşitli sınıflandırmalar yer almıştır.

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

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

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

Ancak literatürde entelektüel sermayenin çok farklı şekillerde boyutlandırıldığı görülmekle birlikte, son zamanlarda birçok araştırmacı tarafından üzerinde fikir birliğine varılmış üç alt boyut altında sınıflandırıldığı ifade edilebilir. Bu boyutlar ve detaylı açıklamaları aşağıda verilmektedir:

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

### 2.1. İnsan Sermayesi

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

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

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

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

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

- Teknik bilgi
- Eğitim
- Mesleki değerlendirmeler
- Kültürel farklılıklar
- Modeller ve yapılar
- İşle ilgili bilgi
- Psikometrik değerlendirmeler
- Mesleki yeterlilik
- İşle ilgili yetenekler

## 2.2. Müşteri (İlişkisel) Sermayesi

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

Müşteri sermayesi sadece müşteriler ile olan ilişkilerden veya sadece işletmenin sahip olduğu sadık müşteri potansiyeli değil, aynı



zamanda hisse senedi, rakipler, tedarikçiler, devlet, resmi kurumlar ve toplum ile de ilişkilerini kapsamaktadır (Bozbura ve Toraman, 2004).

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

- Müşteri
- Müşteri bağlılığı (sadakati)
- Marka
- Müşteri genişliği
- İşletme isimi
- Geçmişteki birikim
- Dağıtım kanalı
- Uluslararası işbirlikleri
- Franchising anlaşmaları
- Olumlu bağlantılar
- Leasing anlaşmaları

Demirkol (2007)'a göre işletme ve müşteri arasındaki ilişki dört ayrı seviyede açıklanabilir:

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

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

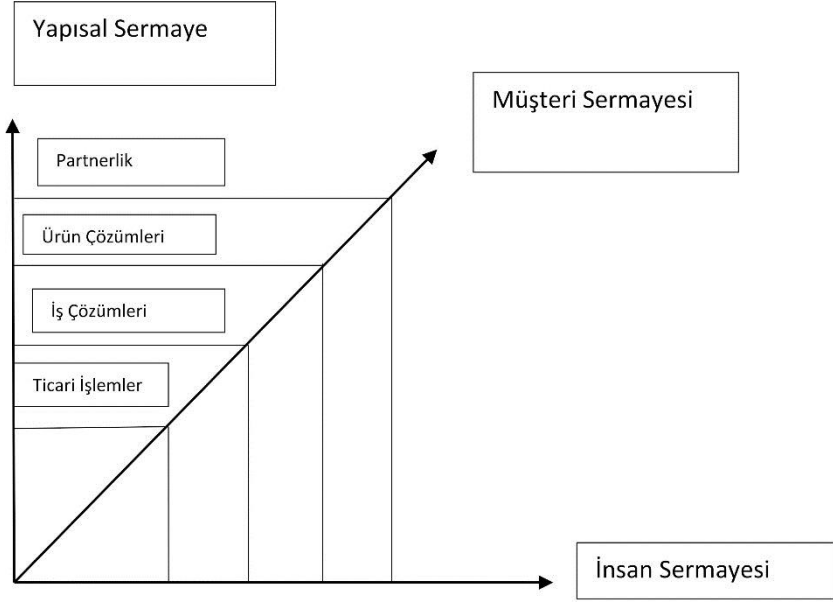
**İş Çözümleri:** Müşteri için gerekli olan değeri yaratmak için nitelik ve kazançların değerlendirilip, müşteriye hizmet olarak sunulmasıdır.

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

Aşağıdaki Şekil 1'de insan sermayesi ve yapısal sermaye değişkenlerine göre müşteri sermayesinin değişim grafiğini göstermektedir. Müşteri sermayesi, sürekli artan bir doğrudur. Ayrıca şekil müşteri sermayesinin işletme ve müşteri arasındaki ilişkisini de açıklamaktadır. Şekil 1'e göre insan ve yapısal sermaye en düşük seviyedeysen işletme ve müşteri arasında ticari işlemler mevcuttur. Buna karşılık yapısal sermaye ve insan sermayesi en üst düzeyde olduğunda işletme ve müşteri arasındaki ilişkinin partnerlik olduğu belirtilmektedir.



### Şekil 1: Müşteri Sermayesinin Oluşum Aşamaları



Kaynak: Arıkboğa,2003.

### 2.3 Yapısal (Örgütsel) Sermaye

Yapısal sermaye kavramı, işletme tarafından oluşturulmuş, işletmenin sahip olduğu yetenek ve yöntemlerden yola çıkarak donanım ve yazılımları, veritabanları, patent, finansal ilişkiler gibi birçok unsurun karışımını ifade etmektedir.

Roos ve diğerleri (1997) yapısal sermayeyi, işletme çalışanlarının işten ayrıldıktan sonra eve götüremedikleri bilgi olarak tanımlamışlardır. Başka bir ifadeyle yapısal sermaye, çalışanlar evlerine gittikten sonra işletmede kalan her şeydir. İnsan sermayesi ile karşılaştırıldığında, insan sermayesinin aslında büyük ölçüde çalışanın sahip olduğu sermaye iken yapısal sermayenin işletmenin sahip olduğu sermaye olarak ifade edilebilir. Böylece insan sermayesinde çalışanlarda kalan bilgi yapısal sermayede işletmede kalmaktadır.

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

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

### **Entellektüel Mülkiyetler:**

- Patentler
- İşletmenin sahip olduğu dizayn hakları
- İşletmenin ticari sırları
- İşletmenin yarattığı ticari markaları
- Telif hakları
- Hizmet ya da servis noktaları
- İşletmenin ticari saygınlığı.

### **Altyapı Sermayesi:**

- Örgütsel kültür
- İşletmenin sahip olduğu bilgi sistemi
- İşletmenin ağ sistemi
- Satış araçları
- İşletmenin finansal ilişkileri
- Yönetim süreçleri
- İşletmenin uyguladığı stratejiler
- Kullanılan yöntemler
- Bilgi üretme ve işleme alt yapısı
- Yönetim felsefesi
- Uzmanlık ağları ve takımları

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

### **3. SONUÇ VE ÖNERİLER**

İşletmeler açısından oldukça önemli olan, organizasyonların maddi olmayan sermayesini oluşturan ve rekabet üstünlüğü sağlayan entelektüel sermaye, günümüzde birçok çalışmanın konusu olmuştur. Bununla birlikte artık yöneticiler kâr elde etmek için maddi varlıkların yeterli olmadığını farkına varmışlardır ve maddi olmayan varlıkları oluşturan entelektüel sermayeyi en iyi şekilde yönetme çabasına girmişlerdir. İnsan sermayesi, müşteri (ilişkisel) sermayesi ve yapısal (örgütsel) sermaye entelektüel sermayenin üç önemli boyutunu oluşturmaktadır. Firmalar entelektüel sermayeyi oluşturan bu unsurları en iyi şekilde kavramalı ve uygulamalıdır. İşletme entelektüel sermayeyi kavrama işlemini yalnızca yöneticiler düzeyinde değil tüm çalışanları ile birlikte kavramalı ve bütün bir işletme olarak uygulamaları gerekmektedir. Firmalar, entelektüel sermayenin gerekliliklerini tüm çalışanları ile birlikte yerine getirdikten sonra hem



rekabet avantajı sağlayacaklar hem de piyasa değerini arttırabileceklerdir.

### **Kaynakça**

- ARIKBOĞA, Şebnem (2003). *Entellektüel Sermaye*, Derin Yayınları, İSTANBUL.
- BAŞ, Metin, Yangil, M. Fulya, ve Aygün, Seval (2014). "Entellektüel Sermaye Alanında Yapılan Lisansüstü Tez Çalışmalarına Yönelik Bir İçerik Analizi: 2002-2012 Dönemi", *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10 (23), 210.
- BROOKING, Annie (1996). *Intellectual Capital: Core Asset for The Third Millennium Enterprise*. London: International Thomson Business Press.
- BONTIS, Nick, Keow, William C. ve Richardson, Stanley (2000). "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries". *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85100.
- BOZBURA, F. Tunç, ve Toraman, Ayhan (2004). "Türkiye'de Entellektüel Sermayenin Ölçülmesi İle İlgili Model Çalışması ve Bir Uygulama", *iti dergisi/d mühendislik*, 3(1),55-66.
- BÜYÜKÖZKAN, Gülçin (2002). "Entellektüel Sermaye Yönetimi", *KalDer Forum*, Nisan-Mayıs-Haziran: 35-44.
- DEMİR, Yeter ve Demirel, Erkan T. (2011). "Rekabet avantajı yaratmada entellektüel sermayenin önemi", *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13 (1) ,88.
- DEMİRKOL, İsmet (2007). "**Entellektüel Sermayenin Firma Değerine Etkisi ve İMKB'de Sektörel Uygulamalar**", Sermaye Piyasası Kurulu yayınları, Ankara.
- EDVISSON, Leif (1997). *Developing Intellectual Capital at Skandia*. Long Range Planning, 30(2), 366-373.
- EKŞİ, Emre (2008). *Intellectual Capital Based Innovation Capability Model Proposition*. İstanbul Technical University Institute of Science And Technology, Unpublished M.Sc. Thesis, İstanbul.
- KANIBİR, Hüseyin (2004). "Yeni bir rekabet gücü kaynağı olarak entellektüel sermaye ve organizasyonel performans yansımaları". *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 1(3), 77-85.
- KUTLU, Hüseyin A. (2009). "Entellektüel Sermaye : Türkiye Muhasebe Sisteminde Raporlanabilir Mi?", *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27 (1), 235-257.
- LYNN, Bemadette (1998), "Intellectual Capital", *The Management Accounting Mag*, 72 (1), 922.

- ÖLÇER, Ferit ve Şanal, Musa (2007). "İşletmelerde Entelektüel Sermaye Yönetimi", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (1), 479-500.
- ROOS, Johan R., & Edvinsson G.L. & Dragonetti, N.C. (1997). *Intellectual Capital: Navigating in the New Business Landscape*, Macmillan Business, London.
- STEWART, A. Thomas (1991). Brainpower, *Fortune* 123 (11), 44-54.
- SWART, Juani (2006). "Intellectual Capital: Disentangling An Enigmatic Concept", *Journal of Intellectual Capital*, 7(2), 136-159.
- ULRICH, Dave (1998). "Intellectual Capital=Competence x Commitment", *Sloan Management Review*, 39 (2): 15-26.
- YILDIZ, Sebahattin (2011). "Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi: Türk Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(3), 11-28.