


Geliş Tarihi:
13.02.2021
Kabul Tarihi:
03.11.2021
Yayımlanma Tarihi:
20.12.2021

Kaynakça Gösterimi: Ölmez, T., Pirtini, S., & Ertemel, A. V. (2021). Yeni ekonomi ve bilgi toplumunda entelektüel sermayenin firma performansına etkileri ve bir uygulama. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(42), 1322-1342. doi:10.46928/iticusbe.879588

YENİ EKONOMİ VE BİLGİ TOPLUMUNDA ENTELEKTÜEL SERMAYENİN FİRMA PERFORMANSINA ETKİLERİ VE BİR UYGULAMA

Araştırma

Tülay Ölmez 

Sorumlu Yazar (Correspondence)


İstanbul Kültür Üniversitesi

t.olmez@iku.edu.tr

Serdar Pirtini 

Marmara Üniversitesi

serdarpirtini@marmara.edu.tr

Adnan Veysel Ertemel 

İstanbul Ticaret Üniversitesi

avertemel@ticaret.edu.tr

Öğr. Gör. Tülay Ölmez, İstanbul Kültür Üniversitesi öğretim görevlisidir. Ekonomi alanında ders vermekte ve bu alanda araştırmalar yayınlamaktadır.

Prof. Dr. Serdar Pirtini, Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi Pazarlama Anabilim Dalı öğretim üyesidir. Global Pazarlama, Dijital Pazarlama ve Tüketici Davranışları alanında ders vermekte ve bu alanlarda yayınlanmış ulusal ve uluslararası eserleri bulunmaktadır.

Doç. Dr. Adnan Veysel Ertemel, İstanbul Ticaret Üniversitesi Üniversitesi öğretim üyesidir. Pazarlama ve dijital pazarlama alanında ders vermekte ve bu alanlarda yayınlanmış ulusal ve uluslararası eserleri bulunmaktadır.

YENİ EKONOMİ VE BİLGİ TOPLUMUNDA ENTELEKTÜEL SERMAYENİN FİRMA PERFORMANSINA ETKİLERİ VE BİR UYGULAMA

Tülay Ölmez

t.olmez@iku.edu.tr

Serdar Pirtini

serdarpirtini@marmara.edu.tr

Adnan Veysel Ertemel

avertemel@ticaret.edu.tr

ÖZET

Son yıllarda tüm dünyada yaşanan entelektüel sermaye uygulamalarının getirdiği bilgi toplumunun etkilerini hem bireyler hem de işletmeler fazlasıyla hissetmiştir. Entelektüel sermaye uygulamaları işletmelere sürdürülebilir rekabet avantajı ve performans artışı sağlamaktadır.

Amaç: Bu çalışma, yeni ekonomi ve bilgi toplumundaki entelektüel sermaye araştırmalarının içeriğine dair bir çerçeve sunmayı amaçlamaktadır.

Yöntem: Bu çalışma İstanbul'da faaliyet gösteren üç teknoloji işletmesiyle gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın verileri; işletmelerin çalışma konusuyla bağlantılı olan departmanlarında bulunan en yetkin orta ve üst düzey yöneticileri ile derinlemesine mülakat, doküman inceleme ve gözlem yapılarak toplanmıştır. Çalışmanın verilerinin güvenilirliğini sağlamak için Kappa Analizi ve işletmelerden alınan geri bildirimler kullanılmıştır. Veri çözümlemesi yapılırken; açık, seçici ve eksenel kodlamalar yapılarak gömülü teori oluşturulmuş ve oluşturulan kuram ile çalışmanın bilimselliği sağlanmıştır. Oluşturulan bu teori sonrasında iki değerleyicinin sonuçları arasındaki uyuşmanın ölçümü için mülakat verileri alanında uzman iki kişiyle paylaşılarak bu kişilere kodlama yaptırılmıştır.

Bulgular: İşletme verilerini ve gizliliğini korumak için çalışma yapılan işletmeler X, Y, Z işletmeleri şeklinde isimlendirilmiştir. Mülakat yapılan her işletmenin gözlem, döküman ve mülakat sorularına verdikleri cevaplarından yararlanılarak elde edilen bulgular, karşılaştırmalı bir biçimde aktarılmış ve kappa analizi yapılmıştır. Kappa analizi sonucunda 0,78 değeri elde edilerek sonuçlar arasında yüksek oranda uyum sağlanılmıştır.

Özgünlük: Yeni ekonomi ve bilgi toplumunun getirdiklerinin entelektüel sermayeyle harmanlanması ile yapılan çalışmalar literatürde sınırlı sayıda bulunmaktadır. Bundan dolayı çalışma, işletmelere entelektüel sermaye yönetiminin doğru kullanılması yoluyla işletme performansına ek olarak literatüre de katkı sağlaması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Yeni Ekonomi, Bilgi Toplumu, Entelektüel Sermaye, Firma Performansı

JEL Sınıflandırılması: M20, M31

THE EFFECT OF INTELLECTUAL CAPITAL ON FIRM PERFORMANCE IN THE NEW ECONOMY AND INFORMATION SOCIETY AND AN APPLICATION

ABSTRACT

Both individuals and enterprises have strongly felt the effects of the information society introduced by the intellectual capital practices, which has been experienced worldwide in recent years. The intellectual capital methods provide the enterprises with sustainable competitive advantage and performance increase.

Purpose: This study aims to present a perspective about the content of the intellectual capital research in the new economy and information society.

Method: This study has been conducted with three technology enterprises. The data of the study has been collected by thoroughly interviews with the most competent mid-level and senior managers of the related departments of the enterprises, document analyses, and observations. Kappa Analysis and feedback taken from the enterprises are used in order to secure the authenticity of the study. While doing data analysis, explicit, selective and axial codes are used to create a grounded theory and the scientificness of the study has been ensured by the created theory. Once this theory was formed, the data of the interview were shared with two experts in the field to measure the compatibility between the results of the two raters and coding was done by these people.

Findings: In order to protect business data and confidentiality, the companies studied were named as X, Y, Z enterprises. The findings obtained through the answers of each interviewed enterprise to the observation, document and interview questions were transferred in a comparative way and a kappa analysis was performed. As a result of the kappa analysis, a value of 0.78 was obtained, and a high level of agreement was achieved between the results.

Originality: There are limited studies conducted with the blending of the new economy and information society with intellectual capital. Therefore, it can be said that the study will contribute to literature as well as contributing the performance of the enterprises by using intellectual capital correctly.

Keywords: New Economy, Information Society, Intellectual Capital, Firm Performance

JEL Classification: M20, M31

GİRİŞ

Geçmişten günümüze kadar gelen sürede, geleneksel ekonomide akademisyenler ve iş insanları kıt kaynaklarla sonsuz ihtiyaçların nasıl verimli bir şekilde giderileceğini çözmeye çalıştılar. Ancak geleneksel ekonomiden çok uzak olan bilgiye dayalı ekonomide rekabetçi ortam çözüm hızıyla hareket etmekte ve değişmektedir. Yeni ekonomi ve bilgi toplumunda işletmelerin rekabet silahını güçlendirmesinde, yeni pazarlara açılmasında ve bulunduğu pazarda büyümesinde yardımcı olabilecek önemli etkenlerden ilki bilgiyken bir diğeri de bilgi teknolojileridir. İşletme yeni ekonomi dünyasında ayakta kalabilmek için bilgiyi işlemeli, yönetmeli ve beceri, yetenek, yetkinlik gibi formları haline getirerek daha fazla bilgi yaratmalıdır. Bir işletme ne kadar çok bilgiye, bilgi varlığına ve bilgi teknolojilerine sahipse o kadar çok güçlü konumdadır (Nguyen, 2016, s. 1-4).

İşletmeler, sürdürülebilir rekabet avantajları yaratmak için somut kaynaklardan daha çok somut olmayan kaynaklara yönelmişlerdir. Bu yönelim entelektüel sermayeyi yaratmıştır. Entelektüel sermaye üzerine çalışan araştırmacılar, ortak bir yaklaşım olarak, entelektüel sermayeyi 3 boyuta ayırmışlardır. Bunlar; insan sermayesi, yapısal sermaye ve ilişkisel sermayedir. İnsan sermayesi; çalışanların bilgi, yetenek, beceri, yaratıcılık, liderlik özellikleri, motivasyon ve sadakati gibi konularla ifade edilmektedir. Yapısal sermaye; işletmenin yapısı, sistemleri, ağları, kültürü, değerleri, bilgi aktarımı ve paylaşımı, bilgi kullanım düzeyleri, patentleri, marka değeri gibi fikri mülkiyet unsurlarını içermektedir. Üçüncü unsur olan ilişkisel sermaye, işletmenin dış paydaşları ve müşteri ilişkileri, müşteri sadakati, müşteri memnuniyeti ve yeni müşteri kazanma gibi boyutlarla ilgilenmektedir (Vale, Branco ve Ribeiro, 2016, s. 280-282).

Entelektüel sermayenin yoğun olarak kullanıldığı teknoloji sektörü, yapı taşı olarak büyük oranda inovasyon ve yaratıcılık gerektirmektedir. Bu yaratıcılığı ve inovasyonu sağlamak isteyen işletmeler, insan sermayesine ve bu dönüşüm sürecini oluşturmak için ise yapısal sermayeye ihtiyaç duymaktadırlar. Ayrıca işletmeler bahse konu olan dönüşümü gerçekleştirdikten sonra piyasadaki alıcılarına ulaşmak için de ilişkisel sermayeye ihtiyaç duymaktadırlar. Bu bilgiler ışığında işletmelerin entelektüel sermaye varlıklarını ne kadar benimsediği, iş süreçlerine ne kadar adapte ettiği, bilgi toplumunun getirisi olarak bilgiyi ne düzeyde kullandığı işletme performansı açısından stratejik önem taşımaktadır. Bundan dolayı araştırmanın amacı; insan sermayesi, yapısal sermaye ve ilişkisel sermayenin alt unsurları incelenerek entelektüel sermaye yönetimi kullanımı ile işletme performansı arasındaki ilişki ortaya koymaktır. Dolayısıyla çalışma, teknoloji sektöründe yeni ekonomi ve bilgi toplumunda entelektüel sermaye yönetiminin öneminin gittikçe artması ve işletme performansını etkilemesi sebebiyle literatüre katkıda bulunmak açısından önemli görülmektedir.

Çalışma verileri, İstanbul'da bulunan üç büyük teknoloji firmasından derinlemesine mülakat, gözlem ve doküman incelenerek toplanmıştır. Toplanan tüm verilerle açık, seçici ve eksnel kodlamalar yapılarak gömülü teori oluşturulmuş, kodlama yapılmış ve kappa analizi yoluyla veriler işlenmiştir.

KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE/LİTERATÜR

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmının kavramsal çerçevesini teşkil etmekte olan bilgiler ve bu bilgilerin birbirleriyle olan ilişkilerine yer verilmiştir.

Yeni Ekonomi ve Bilgi Toplumunun Ortaya Çıkışı

Dünya ülkeleri, 20. Yüzyılın sonlarına doğru ABD’de Silikon Vadisi’nde başlayan ve tüm dünyaya yayılan bir değişime tanıklık etmişlerdir. Bu değişimin geniş ölçekli bir şekilde bilgi ve teknoloji tabanlı olması dünya ülkelerinin ekonomik alt yapılarını da etkilemiştir.

Yeni ekonomik sistem, dünya ekonomisini sanayi ekonomisinden, bilgi teknolojisi ve hizmet tabanlı bir ekonomik yapıya doğru sürüklemiştir. Geçmişten günümüze kadar geliştirilen tüm iktisadi yapılanmaların anlamakta zorlandığı ekonomik yapıyı oluşturmuştur. Literatürde yeni ekonomi kavramı yerine “bilgi ekonomisi”, “dijital ekonomi”, “sanal kapitalizm”, “bilgiye dayalı ekonomi”, “internet ekonomisi” gibi kavramlar da kullanılmaktadır. Bilgi yoğun temelli olan yeni ekonomi birçok alanda değişim yarattığı gibi işletmeler üzerinde de değişimlere neden olmuştur. Yeni ekonomi düzeninde işletmeler için bilgi ve yaratıcılık kilit kaynaklardır. Bilgi ve yaratıcılık somut olmadığı için maddi kaynaklara dönüştürülmesi de zordur. Bundan dolayı bilgi ve yaratıcılık işletmeler üzerinde maddi olmayan kaynaklara doğru ilerleme güdüsü oluşturmuştur. Bu kaynaklara örnek olarak patent hakları, telif hakları ve marka değerini gösterebiliriz (Lachapelle, 2017, s. 1-8).

Tarım toplumu veya sanayi toplumundan daha farklı olarak bilgi toplumu, teorik bilginin şimdiye kadar sahip olmadığı öncülük konumunu işgal eden bir toplum olarak tanımlanmaktadır. Oldukça farklı düşünürleri birleştiren bilgi toplumu, kümelenmiş bilgi parçalarından çok daha fazlasını uyandırdığı için “bilgi toplumu” terimi kullanılmıştır. Bilgi toplumunun düşünce yapısında, teori ve teorik bilgiler öncelikli olarak düzenlenmiştir. Teorik bilgilerin bilgi toplumunda tamamen yeni olduğu söylenebilir, ancak öneminin arttığı ve şimdiki yaşamın tanımlayıcı bir özelliği olması yadsınamaz bir gerçektir. Yeni bir toplum türü olarak ortaya çıktığı fikrine katılan düşünürler arasında “bilgi toplumunu” en iyi tanımlayan Daniel Bell’in sanayileşme sonrası teorisidir. Bell’in 1950’lerin sonlarından bu yana “sanayi sonrası toplum” (PIS) terimini kullanmasına rağmen, “sanayi sonrası”nın yerine “bilgi” kelimesini kullandığı söylenebilir. 1980’lerin sonunda fütürolojiye olan ilginin azalmasıyla birlikte, internetin gelişmesi, sınırların ortadan kalkması ve 1990’lı yılların sonunda dünya çapında internet ağının gelişmesi ile geleceği tahmin etme konusundaki ilgi artmıştır. Dolayısıyla Daniel Bell’in öngördüğü ve savunduğu bilgi toplumu teorisi gittikçe daha kabul edilir olmuştur (Webster, 2006, s. 28-32).

Entelektüel Sermaye Yönetimi ve İşletme Performansı

Entelektüel sermaye kavramı 1960’lı yıllarda kullanılmaya başlansa da bugün bahsedilen tanımı 1990’lı yıllarda oluşmuştur. Bunların sonucunda, günümüzde bilişim dünyası işletmeleri, maddi varlıklardan daha çok maddi olmayan varlıklara yani entelektüel sermayeye doğru yönelmiştir. Bu durum üretim faktörlerinin içine bilginin de dahil edilmesi düşüncesini meydana getirmiştir.

Günümüz işletmeleri rekabet ortamında yaşamlarını sürdürebilmek için bilginin değerli olduğunu anlamış ve tüm çalışmalarını bilgiyi yaratma üzerine yoğunlaştırmışlardır. Bilgi varlıklarını genişleten ve güncel tutan işletmelerin piyasa fiyatları da gittikçe değerlenmiştir. Bunların sonucunda işletmeler maddi varlıklara dayalı yaptıkları işletme değerlendirmelerini, maddi olmayan (görünmeyen) varlıklara bırakmışlardır. Bu sebeple bilginin gittikçe değer kazandığı bilgi toplumunda, bilgiyi yaratmak davranış biçimi haline gelmelidir (Pirtini, 2004, s. 17-20). Entelektüel sermayeyi “işletme ve toplum için değer yaratma potansiyeli olan, maddi olmayan bir varlık” olarak tanımlamak mümkündür (Mavridis, 2005, s. 43).

Entelektüel sermaye, küreselleşme düzeyi, piyasaların özelleştirilmesi ve serbestleştirilmesi, agresif rekabet ve müşteri beklentilerinin artması nedeniyle oldukça önemli bir konuma gelmiştir. Araştırmacılar, çalışmalarında entelektüel sermayenin işletme performansı üzerindeki önemini ortaya koymuşlardır. Dinamik bir yapıya sahip olan bu sermaye, bir işletmenin rakiplerinden bir adım önde olma ihtimalini oldukça arttırmıştır. Entelektüel sermaye günümüz iş dünyasında, stratejik iş planlamasına önem vermesi sebebiyle şirketlerin bilgiye dayalı sistem geliştirmesine olanak sağlamıştır. Entelektüel sermaye üç ana kategoriye ayrılır: bireyi kapsayan bilgi ile ilgili olan insan sermayesi, yapısal sermaye ve ilişkisel sermayedir (Alexander, 2018, s. 37).

İşletmelerin ve kuruluşların, entelektüel sermayeyi etkin ve verimli bir biçimde yönettiklerinde işletme performansının artacağı ve zorlu bilgi temelli dönemde büyümeyi sürdürmek için önemli olduğu gözle görülen bir gerçektir. Bir bilginin katma değere ve entelektüel sermayeye dönüştürüldüğü şirket içinde sürdürülebilir değerlerin yaratılmasının farkında olan vizyon sahibi işletmeler entelektüel sermaye yönetimi için çaba harcamakta ve kurumlarında bilgi yönetici olarak kalifiye personel çalıştırmaktadırlar. Bunlar doğrultusunda işletmeler, entelektüel sermayenin performans ve değer yaratmaya yöneldiğini öne süren bir yönetim biçimini elde ettiklerinde sürdürülebilir bir rekabet avantajı elde ederler (Kweh, Chan ve Ting, 2015, s. 105-124).

Şirketler piyasa performanslarını etkileyen sınırsız kaynağa sahip olan organizasyonlardır. Sahip oldukları bu kaynaklar, rakipleri üzerindeki rekabet avantajlarını doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir. Bu varlıklar maddi olmak zorunda değildir. Bu sebeple maddi olmayan duran varlıklar da şirketin rakipleri üzerindeki rekabet avantajını etkilemektedir. Entelektüel sermaye, kurum içindeki maddi olmayan duran varlıklar veya bilgi varlıkları olarak kabul edilebildiğinden, şirketlerin içerisinde entelektüel kaynakların birleşimi ve değişimi yoluyla rekabet avantajı yaratıldığını söylemek mümkün olacaktır (Yaseen, Dajani ve Hasan, 2016, s. 169).

Bilgi, şirketler ve kurumlarda en önemli maddi olmayan kaynak olarak belirtilmektedir. Şirketlerin performansının ve rekabet stratejilerinin ulusal ve küresel büyüme ve karlılık yaratmada temel bir etkeni olarak kabul görmektedir. Farklı düzeylerde bilgi birikimine ve insan yaratıcılığına sahip olan şirketlerin, kurumların yüksek rekabet avantajı elde etmek için yenilikçi olma zorunlulukları vardır. Çünkü küreselleşme, yenilikler ve teknolojik gelişmeler böylesine zorlu bir ortamda yoğun bir şekilde

rekabet ederek hayatta kalmak isteyen şirketlerin küreselleşmeye ve teknolojiye uyumunu zorunlu kılmıştır. Rekabeti sağlayan bu etkenler, şirketlerin pazarda kendilerine pay elde etmesine, elde ettikleri payı sürdürülebilir kılmasına ve gittikçe paylarını arttırmasına olanak sağlamıştır. Bu bilgilerle birlikte ifade edilmelidir ki, rekabet avantajı nihai ürün ve hizmetlerin müşterilere üretilmesinden değil, onları üreten kaynaklardan faydalanmaktadır (Grimaldi, Cricelli ve Rogo, 2012, s. 305-309).

Şirketlerin maddi olan kaynaklarını ikame etmekte zorlanmadığı, maddi olmayan kaynakları ikame etmekte zorlandığı gözlemlenmiştir. Bu nedenle maddi varlıklar sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayan varlıklar değildir. Çünkü; ikamesi kolay olduğundan rakipler tarafından kolayca taklit edilebilmektedir. Maddi olmayan varlıklar için bunu söylemek oldukça güçtür. Rakip işletmelerin maddi olmayan yenilikçi, teknolojik, insan ve bilgiye dayalı olan kaynakları taklit etmeleri oldukça zor olacağından, bu kaynaklar işletmelere farklılık katacaktır. Bu farklılık şirketlere katma değer yaratacaktır. Dolayısıyla, rekabet üstünlüğü de paralel olarak ilerleyecektir (Pearson, Pitfield ve Ryley, 2015, s. 179-189).

YÖNTEM

Ekosistemi gereği tüm sektörlerin gelişmesine katkıda bulunmuş olması sebebiyle teknoloji sektörünün yaratıcı ve yenilikçi yapısı, dünyadaki diğer sektörleri de etkileyecek potansiyele sahiptir. Bu araştırma, derinlemesine mülakat tekniği ile ele alınmıştır. Ayrıca araştırma yeni ekonomi ve bilgi toplumunda bulunan, entelektüel sermaye yönetiminin uygulandığı teknoloji sektöründeki işletmelerin performanslarını incelemesi bakımından özgün bir çalışma olmaktadır. Yeni ekonomi ve bilgi toplumunun getirdiklerinin entelektüel sermayeyle birlikte harmanlanması ile yapılan çalışmalar literatürde sınırlı sayıda bulunmaktadır. Dolayısı ile bu çalışmanın literatüre dikkate değer bir fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Entelektüel sermaye yönetiminin teknoloji sektöründeki işletme performansıyla olan ilişkisini incelenerek literatüre katkıda bulunulması hedeflenmektedir. Bununla birlikte işletmelerde entelektüel sermaye yönetiminin doğru kullanılması sayesinde firma performansı üzerindeki önemi bakımından faydalı bir çalışma olmaktadır.

Araştırmanın Amacı

Yapılan bu araştırmanın amacı, yeni ekonomi dolayısıyla gelişen entelektüel sermaye yönetiminin, teknoloji sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin işletme performansını ne düzeyde etkilediğini araştırmak ve ortaya koymaktır. Araştırmada, teknoloji işletmelerinin firma performansı; yeni ekonominin değerleri, bilgi yönetimi, insan sermayesi, yapısal sermaye, ilişkisel sermaye, bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanma düzeyleri açılarından incelenerek, bu değişkenlerin firma performansı üzerindeki önemi değerlendirilmiştir.

Evren-Örneklem

Bu çalışmanın evrenini, Türkiye’de İstanbul ilinde teknoloji alanında faaliyet gösteren ve entelektüel sermaye yönetiminin etkin olarak kullandığını ifade eden üç teknoloji şirketi oluşturmaktadır. Ölçüt olarak İstanbul ilinde bulunan teknoloji hizmeti sağlayan, bilgi ve iletişim teknoloji departmanına sahip, entelektüel sermaye yönetimini kullanan 3 lider işletme baz alınmıştır.

Araştırmanın amacına hizmet edecek şekilde örnekleme metotlarından ölçüt durum örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Ölçüt örnekleme; araştırma yapılacak kişi veya kurumların belli kriterlere göre seçilmesidir (Patton, 2002, s. 238).

Veri Toplama Araçları

Veri toplama sürecinde kalitatif araştırma yapılarak yarı-yapılandırılmış derinlemesine mülakat ve gözlem yöntemleri kullanılmıştır. Bu bağlamda veri toplamak için şirket içi dokümanlar, şirketlerin yayınladıkları raporlar, şirketlerin internet sitelerinde yer alan bilgiler ve araştırma kapsamıyla ilgili olarak çeşitli videolarla desteklenerek süreç tamamlanmıştır. Mülakat için hazırlanan sorular hem yabancı hem de ulusal yayınlar kaynak olarak kullanılarak hazırlanmıştır.

Verilerin Toplanması

Nitel yöntemlerle yapılan çalışmalarda yaygın olarak görülen mülakat tekniği, yanıtlayıcılara kendini derin ve net olarak ifade edebilme imkanı verirken, görüşmeceye de yanıtlayıcıların vizyonlarını, düşüncelerini, deneyimlerini, içinde oldukları özel durumlara ait verdikleri tepkileri, motivasyonlarını yine yanıtlayıcıların ifadeleri ile derinlemesine anlama fırsatı vermektedir (Mc Cracken, 1998, s. 9).

Çalışmada yer alan işletmeler, teknoloji sektöründe entelektüel sermayenin her bir bileşenini kullanan ve bu doğrultuda hizmet veren piyasada lider konumunda olan şirketlerdir. Bahsedilen bu şirketlere ulaşabilmek için e-mail ya da telefon vasıtası ile iletişime geçilerek bu alanda çalışmaya yardımcı olacak en yetkin kişilerle yüz yüze görüşme talebi iletilmiştir. Bu talebe yapılan geri dönüşler sonucunda, görüşülen kişiler bilgi ve iletişim departmanlarında, entelektüel sermaye yönetimini uzun yıllardan beri kullanma deneyimine sahip üst ve orta düzey yöneticilerden oluşmaktadır. Alınan geri dönüşler sonucunda oluşturulan temel bilgiler tabloya dökülmüştür.

Tablo 1. İşletmeler Hakkında Temel Bilgiler

KATEGORİLER	X FİRMASI	Y FİRMASI	Z FİRMASI
FAALİYET SÜRESİ	1945’ten beri	1938’den beri	1960’tan beri
ORTAKLIK YAPISI	% 100 Yerli	% 100 Yabancı	% 100 Yabancı
ÇALIŞAN SAYISI	1.332	2000	90
ENTELEKTÜEL SERMAYE YÖNETİMİ	Mevcut	Mevcut	Mevcut
ENTELEKTÜEL SERMAYE YÖNETİM DÜZEYİ	Yüksek	Yüksek	Yüksek

	Nesnelerin İnterneti	Bulut	Bulut	
	Güvenlik	Nesnelerin İnterneti	Yüz Tanıma	
TEMEL FAALİYET ALANLARI	Büyük Veri	BT Altyapısı	Programlanabilir Akış Ağları	
	Kurumsal Bulut	Mobil	Aktarma Ağı	
	İş Çözümleri	Güvenlik	Bt Platformu	
	Kurumsal Mobilite	Temel Yazılım Sistemleri	Büyük Veri Analizi	
	Dijital İşgücü Rpa		Akıllı Enerji	
	CİRO	100 milyon €	150 milyon €	38 milyon €
	SON BÜYÜME ORANLARI	%20	%18	%15

Mülakatlar bahsedilen üç işletmenin de merkezlerinde yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Not alma ve ses kaydı kullanılan mülakatlar, 90-180 dakika arası gerçekleştirilmiştir. Çalışmada mülakat için oluşturulan sorular literatürden yararlanılarak, uzman kişiler ile görüşülerek geliştirilmiş, çalışmanın önemine ve vurgu yapılmak istenen konulara göre bir görüşme formu olarak son halini almıştır. Çalışmada kullanılan görüşme formu 8 bölümden, 37 sorudan oluşmaktadır. Görüşme formu;

- Birinci bölüm; mülakat gerçekleştirilen işletmelerin, genel ve demografik bilgileri hakkındaki sorulardan oluşmaktadır.
- İkinci bölüm; işletmelerin, yeni ekonomi dünyasına bakış açısı, dijitalleşme, sanallaşma, inovasyona verdikleri önem, işletmenin yetkinlikleri ile işletme performansı hakkındaki sorulardan oluşmaktadır.
- Üçüncü bölüm; işletmelerin, var oldukları bilgi toplumuna bakış açıları, bilgi düzeyleri, bilgi edinme kaynakları ve bilgi paylaşımları hakkındaki sorulardan oluşmaktadır.
- Dördüncü, beşinci ve altıncı bölümler ise entelektüel sermayenin bileşenleri (insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi) hakkındaki, çalışmanın ana hattını çizen sorulardan oluşmaktadır.
- Yedinci bölüm görüşme yapılan işletmelerin, işletme performans düzeyleri ve memnuniyetleri hakkındaki sorulardan oluşmaktadır.
- Sekizinci bölüm işletmelerin, geleceğe bakış açıları ve geleceğe yönelik stratejik planları hakkındaki sorulardan oluşmaktadır.

Bu bölümlerin oluşturulmasındaki amaç, işletmelerin mülakat gerçekleştirilirken olabildiğince detaylı olarak bilgi vermelerini sağlamaktır.

Verilerin Analizi

Mülakat formu oluşturulurken, entelektüel sermaye yönetiminin işletme performansı ölçeğini oluşturabilmek adına ulusal ve uluslararası kaynaklardan yararlanılmıştır. Görüşme formu sorularının güvenilirliğini ve geçerliliğini test etmek amacıyla; ilgili konuyla çalışmış ve çalışmakta olan akademisyenler, özel sektör üst düzey yöneticileri ile çalışanları olmak üzere toplam 8 kişiye mülakat formları iletilerek bu formun son halini alabilmesi için soruların açıklayıcılığı, netliği, sadeliği ve yeterliliği ile ilgili geri dönüşler yapmaları talep edilmiştir. Bu geri dönüşler sonucunda görüşme formu nihai haline getirilerek ölçeğin güvenilirliği sağlanmıştır. Veri bulgularının güvenilirliğini ölçmek amacıyla ise mülakat sonrasında, işletmelerin mülakat verileri ve kodlar iletilerek alınan bilgilerin doğruluğu teyit edilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen verilerin güvenilirliğini sağlamak amacıyla veriler Kappa istatistiği ile analiz edilmiştir.

Kappa istatistiği gözlemciler arasındaki uyumun tesadüfi olabileceğini de dikkate aldığından iki gözlemci arasındaki yüzde, orantı olarak bulunan uyumdan daha güçlü sonuçlar yaratmaktadır (Kılıç, 2015, s. 142).

Çalışmada, iki değerleyicinin sonuçları arasındaki uyumun ölçümü için mülakat verileri alanında uzman iki kişiyle paylaşılarak bu kişilere kodlama yaptırılmıştır. Bu yapılan analiz sonucunda 0,78 değeri elde edilmiştir.

Tablo 2. Kappa Analizi Ölçüm Tablosu

KAPPA ANALİZİ ÖLÇÜM TABLOSU			
	Değer	Hata Oranı	Approx Sig
Anlaşma Ölçüsü/ Kappa	,784	,090	,000
Geçerli Olguların Sayısı	67		

Veri toplama ve analiz sürecinde çalışmanın amacına uygun olarak, verilerin çözümlenebilmesi için gömülü teori yaklaşımı ile veriler kodlanmıştır. Aynı zamanda kodlamanın gerçekleştirilebilmesi için Nvivo 12 programından yararlanılmıştır. Çalışmanın verilerinin çözümlenebilmesi ve strateji uygulanması için kullanılan gömülü teori, 1967 yılında Glaser ve Strauss tarafından yayımlanan “The Discovery of Grounded Theory Strategies for Qualitative Research” adlı kitap sayesinde literatüre girmiştir. Gömülü teori yaklaşımı, elde edilen karmaşık verilerin sistematik bir şekilde bir araya getirilerek analiz edilmesi ile kavramsal zenginliğe sahip yeni olguların keşfedilmesi yöntemidir (Glaser ve Strauss, 1968, s. 364).

Veriyi toplarken; mülakatlardan, ses kayıtlarından, yazılı dokümanlardan, fotoğraflardan, videolardan ve internet sitelerinden yararlanılması verilerin daha detaylı olmasını ve kodlanabilmesi için kavramsallaştırabilmektedir (Berg ve Lune, 2015, s. 380).

BULGULAR

Bu çalışma ile literatürde yer alan bilgilerin uygulamada ne düzeyde kullanıldığı ve operasyonel verimlilik kıstaslarını ne düzeyde yerine getirdiği, teknoloji sektöründe lider firmalar perspektifinden incelenmektedir. İşletme verilerini ve gizliliğini korumak amacıyla firmalar X, Y, Z İşletmeleri şeklinde isimlendirilmiştir. Her firmanın mülakat, gözlem ve dokümanlardan yararlanarak elde edilmiş bulguları, karşılaştırmalı bir şekilde aktarıldıktan sonra tabloya dökülmüştür.

Yeni Ekonomi ve Bilgi Toplumunda Entelektüel Sermaye Yönetiminin Firma Performansına Etkileri

Entelektüel sermaye yönetiminin, yeni ekonomi ve bilgi toplumunda firma performansı üzerine etkileri; insan sermayesinin firma performansına etkileri, yapısal sermayenin firma performansına etkileri ve ilişkisel sermayenin firma performansına etkileri bakımından ele alınmıştır. Ele alınan bu etkiler aşağıdaki gibi tablo olarak aktarılmıştır. İnsan sermayesi, yapısal sermaye ve ilişkisel sermayenin değişkenlerinin birbirinden farklı ele alınması gerektiğinden 3 tablo olarak gösterilmiştir.

İşletmeler etkin bir biçimde yönettiklerinde entelektüel sermayenin işletme performansını arttıracığı ve zorlu bilgi temelli dönemde büyümeyi sürdürmek için önem arz ettiği inkar edilemez bir gerçektir. Bir bilginin katma değere ve entelektüel sermayeye dönüştürüldüğü şirket içinde sürdürülebilir değerlerin yaratılmasının farkında olan vizyon sahibi işletmeler, entelektüel sermaye yönetimi için çaba harcamakta ve kurumlarında bilgi yönetici olarak kalifiye personel çalıştırmaktadırlar. Bunlar doğrultusunda işletmeler, entelektüel sermayenin performans ve değer yaratmaya yöneldiğini öne süren bir yönetim biçimini hayata geçirdiklerinde sürdürülebilir bir rekabet avantajı elde ederler (Kweh, Chan ve Ting, 2015, s. 105-124).

İnsan Sermayesinin Firma Performansı Üzerine Etkileri

İnovasyon ve sürdürülebilirlik için gerekli olan bilgi ve becerilerin en önemli kısmı bireyler tarafından bulunur ve bireyler tarafından kullanılır. Yeni bilgi geliştirmek, kullanmak, sürece adapte etmek bir miktar mevcut bilgi gerektirir. Bu nedenle çalışanların yetenekleri ve uzmanlıkları örgütsel yeniliğin ve sürdürülebilirliğin önemli belirleyicileridir. Yaratıcı ve bilgili çalışanların yeni ve yenilikçi fikirler geliştirmeleri ya da mevcut davranış biçimlerini sorgulamaları ve kurumun sürdürülebilirliğini sağlayan değişim araçları olarak davranmaları daha muhtemeldir (Kianto, Saenz, ve Aramburu, 2017, s. 11-20).

Çalışmada, entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesinin firma performansı üzerine etkileri; çalışanların kavramsal bilgi ve becerileri, çalışanların sosyal bilgi ve becerileri, çalışanların verimlilik faktörleri ve yöneticilerin bilgi ve becerileri ana hatlar olmak üzere değerlendirilmiştir.

Tablo 3. İnsan Sermayesi ile İşletme Performansı Arasındaki İlişkisi

KATEGORİLER	X İŞLETMESİ	Y İŞLETMESİ	Z İŞLETMESİ
ÇALIŞANLARIN KAVRAMSAL BİLGİ VE BECERİLERİ	Teknik düşünme becerisi	Teknik düşünme becerisi	Teknik düşünme becerisi
	İleri veri programlama yetkinliği	İleri veri programlama yetkinliği	İleri veri programlama yetkinliği
	Yapay zeka ve artırılmış zeka yaratma	Yapay zeka ve artırılmış zeka yaratma	Yapay zeka ve artırılmış zeka yaratma
ÇALIŞANLARIN SOSYAL BİLGİ VE BECERİLERİ	Kurum içi sosyal ağ kullanımı	Kurum içi sosyal ağ kullanımı	Kurum içi sosyal ağ kullanımı
	Yurtiçi ve yurtdışı fuarlara katılım	Yurtiçi ve yurtdışı fuarlara katılım	Yurtiçi ve yurtdışı fuarlara katılım
	Esnek çalışma	Dakika avans sistemi	Esnek çalışma
ÇALIŞANLARIN VERİMLİLİK FAKTÖRLERİ	İç sponsorluk	New Relic performans izleme	Yeterli düzeyde kaynaklara sahip olma
	Yeterli düzeyde kaynaklara sahip olma	Esnek çalışma	Bonus sistemi
	Performansa göre prim, iç rotasyon	İç sponsorluk, performansa göre prim	İç rotasyon
	180 derece izleme ve takip, şeffaflık	180 derece izleme ve takip, şeffaflık	180 derece izleme ve takip, şeffaflık
YÖNETİCİLERİN BİLGİ VE BECERİLERİ	Öngörme yeteneği	Bant sistemi	Öngörme yeteneği

Yapısal Sermayenin Firma Performansı Üzerine Etkileri

Yapısal sermaye, işletmenin vizyonunu, misyonunu, stratejilerini, kültürünü, telif haklarını, patentlerini, veri tabanlarını ve işletme içi tüm yönetim süreçlerini kapsamaktadır (Szelągowski, 2019, s. 208).

Yapısal sermaye, insanlar arasında ne olur, insanlar kuruma nasıl bağlanır ve çalışan kurumdan ayrıldığında ne kalır gibi soruların cevaplarını bulur (Blankenburg, 2018, s. 15).

Çalışmanın bu içeriğinde, entelektüel sermaye unsurlarından yapısal sermayenin firma performansı üzerine etkileri; işletmenin yapısı, bilgi aktarımı ve paylaşımı, fiziki alt yapı ve araçlar olarak ana hatlar üzerinden değerlendirme yapılarak tablolandırılmıştır.

Tablo 4. Yapısal Sermaye ile İşletme Performansı Arasındaki İlişki

KATEGORİLER	X İŞLETMESİ	Y İŞLETMESİ	Z İŞLETMESİ
	Uluslararası	Uluslararası	Uluslararası
İŞLETMENİN YAPISI	Dijital ve sanal ortam	Dijital ve sanal ortam	Dijital ve sanal ortam
	Bulut sistemi	Bulut sistemi	Bulut sistemi
	Çevrim içi platformlar	Çevrim içi platformlar	Çevrim içi platformlar
BİLGİ AKTARIMI VE PAYLAŞIMI	Eğitim	Eğitim	Eğitim
	Kurumsal yayınlar	Kurumsal yayınlar	Kurumsal yayınlar
	BT araçları	BT araçları	BT araçları
	SERVICE NOW sistemi	SLACK haberleşme sistemi	
	MICROSOFT TEAMS bilgi aktarım sistemi	WEBEX MEETINGS sistemi	
	CyberArk bilgi güvenlik sistemi	BOX bilgi paylaşım sistemi	
	Veri merkezleri	Veri merkezleri	Bayiler
	Bayiler	İç-Bağımsız denetim	Laboratuvar
	İç denetim	Marka değeri	Denetim
	Bağımsız denetim	Patentler	Marka değeri
FİZİKİ ALT YAPI VE ARAÇLAR	Marka değeri	Bilgi ve teknoloji alt yapılı yazılımlar	Patentler
	Patentler	IFRS raporlama	Bilgi ve teknoloji alt yapılı yazılımlar
	Bilgi ve teknoloji alt yapılı yazılımlar	SAP sistemi	IFRS raporlama
	IFRS raporlama	TRELLO proje yönetim sistemi	SAP sistemi
	SAP sistemi	ACE donanım sistemi	

İlişkisel Sermayenin Firma Performansı Üzerine Etkileri

İlişkisel sermaye altında işletmelerin rekabet avantajı elde etmek ve bunu sürdürmek için çevrelerindeki yeni bilgileri nasıl elde edip onları ne şekilde işlemesi gerektiği konusuna odaklanmaktadır. İlişkisel sermayenin değişkenleri ise; müşteri tipolojisi, müşteri sadakati ve ilişkinin uzun ömürlülüğü, müşteri desteği ve müşteri ilişkilerinin etkinliğidir. Bundan dolayı

entelektüel sermaye bileşenlerinden olan ilişki sermaye bazı bilimsel kaynaklarda müşteri sermayesi olarak da adlandırılmaktadır (Castro, Verde, Saez ve Lopez, 2010, s. 111).

Entelektüel sermaye unsurlarından ilişki sermayenin işletme performansı üzerine etkileri; müşteri ilişkileri ve dış paydaş ilişkileri olarak tablo halinde incelenmektedir.

Tablo 5. İlişki Sermaye ile İşletme Performansı Arasındaki İlişki

KATEGORİLER	X İŞLETMESİ	Y İŞLETMESİ	Z İŞLETMESİ
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ	CRM	CRM	CRM
	Müşteri memnuniyeti	Müşteri memnuniyeti	Müşteri memnuniyeti
	Müşteri sadakati	Müşteri sadakati	Müşteri sadakati
	Yeni müşteri kazanma stratejileri	SERVICE LEVEL sistemi	Müşteri TALEP sistemi
	Çağrı merkezi bulundurma	TICKET-TOOL sistemi	Yeni müşteri kazanma stratejileri
	Müşteri TALEP sistemi	PAGERDUTY olay müdahale	Bayi yönetimi
	Bayi-servis Yönetimi	F5 ACCESS LEGACY sistemi	Servis yönetimi
	Satış ve satış sonrası destek	Çağrı merkezi ve çevrimiçi iletişim	Satış ve satış sonrası destek
		Bayi- Servis Yönetimi	
		Proje ortaklıkları	Proje ortaklıkları
DIŞ PAYDAŞLARLA İLİŞKİLER	Partnerler	Partnerler	Partnerler
	Yabancı yatırımcılarla anlaşma		Yabancı yatırımcılarla anlaşma
	Yurtdışına yatırım yaparak yabancı ülkelerde iş ortağı edinme		Yurtdışına yatırım yaparak yabancı ülkelerde iş ortağı edinme

İşletmelerin Geleceğe Bakış Açısı ve Stratejileri

Yeni ekonomi ve bilgi toplumunun ekosisteminde varlığını sürdüren teknoloji işletmeleri rekabet edilebilirliğini arttırmak ve bulunduğumuz dünyada yer edinebilmek için entelektüel sermaye varlıklarını kullanarak ilerlemeleri gerektiğinin bilincinde olarak büyüme stratejileri uygulamaktadırlar. Toplum 5.0'ın, Endüstri 4.0'ın teknoloji işletmeleri olan X, Y ve Z işletmeleri yapay zeka, artırılmış zeka, IoT (nesnelerin interneti) ve büyük veri (big data) teknolojileri kullanarak maddi olan ve maddi olmayan kaynaklarını arttırarak işletme performansını yükseltme amacı

taşımaktadır. Bu bağlamda işletmeler artık üretim faktörlerinin içine entelektüel sermaye varlıklarını da koymaktadırlar.

X işletmesi, pazarında bulunduğu konumunun sürdürülebilirliğini devam ettirmek için entelektüel sermaye varlıklarını arttırarak, ileri veri tekniği olan inovasyon yaratmaya devam edecektir. İnsan sermayesinin yetkinliği ile akıllı şehirler kurarak daha akıllı toplumlar inşa edecektir. Böylece yarının sorunlarına bugünden çözüm üretmek yenilikçi ve yaratıcı özelliklerini korumaya devam edecektir. Blockchain teknolojisi yaratacak bilgi ve teknoloji alt yapısını oluşturmaya devam ederek, verimlilik sağlayacaktır. X işletmesi, COVID-19 pandemi sürecinde uzaktan çalışma sistemine geçiş yaptıklarında performans kaybının oluşmadığını gördüklerinden, esnek çalışma koşullarını arttıracak stratejiler oluşturacaklarını belirtmişlerdir. Türkiye perspektifinden bakıldığında; toplum olarak teknolojik sistemlere geç adapte olmamızdan, teknolojik aletlere gerektiği önemi vermememizden ve teknolojik aletlerin efektif kullanımının tam olarak gerçekleşmemesinden dolayı bu konuyla ilgili algı yönetimi yapacak stratejiler geliştirmektedirler.

Y işletmesi, gelecekte entelektüel sermayenin artışıyla beraber teknolojinin daha çok gelişeceğine ve gelişen teknoloji sayesinde pazar paylarının artacağına inanmaktadır. İşletmenin bu inançlarını destekleyecek ileri veri tekniği ile hazırlanmış siber güvenlik, yapay zeka, blockchain, sanal gerçeklik gibi teknoloji uygulamaları mevcuttur. İşletme, genç beyinleri bünyelerinde barındırarak geleceğe daha dinamik bakacakları stratejilerle devam etmektedir. Y işletmesi, Türkiye’de teknolojiye karşı olan güven algısının değişmesi gerektiğinin bilincinde olduğundan bu konuyla ilgili olumlu sonuçlar doğuracak stratejiler belirlemişlerdir. Bunun için akıllı şehirler projesini uygulamaya başlamıştır. Çünkü bu sayede akıllı toplumlar oluşacaktır ve teknoloji şirketleri toplumun sorunlarına hızlı çözümler üretecektir.

Z işletmesi; alt yapılara, insanlara ve teknolojik araçlara olan yatırımın her zaman işletmeyi olumlu yöne çekeceğinden söz etmektedir. AR-GE yatırımlarına ve inovasyona verdikleri önemi arttıran işletme; akıllı enerji, yüz tanıma sistemi, programlanabilir akış ağları gibi uygulamaları hayata geçirmiştir. Geleceğe yönelik birçok stratejisi olan işletme, BT (Bilgi Teknolojileri) çözümleri ile ilgili çalışmalara başlamıştır.

Entelektüel sermaye yönetimi uygulamalarının teknoloji işletmelerinde kullanımının işletme performansına etkisini ölçerken veriler, açık kodlama ve eksene kodlama yöntemleri ile kodlandıktan sonra seçici kodlama yapılarak gömülü teori oluşturulmuştur. Şekil 1’de Entelektüel Sermaye ile İşletme Performansı arasındaki ilişki gösterilmektedir.



Şekil 1. Entelektüel Sermaye ile Firma Performansı Döngüsü

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Yeni ekonomi ve bilgi toplumunun yeni bir çağ başlattığı ve bilgi ekonomilerinin, bilgi çalışanları tarafından gelişen bilgi toplumlarını ortaya çıkardığı bilinmektedir. Bahse konu olan bilgi toplumlarının gelişimi entelektüel sermayeyi, entelektüel sermaye de inovasyonu arttırmış ve geliştirmiştir. İnovasyonun gelişmesi şirket için kar devlet için ise refah düzeyinin artışı demektir (Alexander, 2018, s. 12). Yeni ekonomide ürün ve hizmetler bilgi altyapılı teknolojilere dayalı olmasına rağmen üretim sürecinde fiziksel ve insan sermayesi de öncü katmanlara sahiptir (Piatkowski, 2002, s. 19).

Bundan dolayı içinde yaşadığımız dünyada, şirketler performansları açısından entelektüel sermayeyi önemsemektedirler. Bundan dolayı, entelektüel sermaye teorisinin geliştirilmesi daha da önemlidir ve bu önem gün geçtikçe artmaya devam etmektedir. Çünkü bilgi ve bilgiyle bağlantılı entelektüel sermayeyi, belli bir kaynak ve belirli bir akış olarak diğer sermaye çeşitlerinden ayırt etmek gerekmektedir (Herman, 2010, s. 7).

Entelektüel sermayenin temel özelliği, maddi varlıklar ve maddi olmayan varlıkların etkinliğini artırma yeteneğinden oluşmasıdır. Bundan dolayı entelektüel sermayenin; bir kuruluşun, bir işletmenin fikri mülkiyetini önemli ölçüde aşabilecek, üst düzey büyüme veya yüksek karlar sağlayacak şekilde ürün veya hizmetlere “değer katma” yeteneği olduğu bilinmektedir. Bu yeteneği daha iyi kavrayabilmek adına bileşenlere ayrılmıştır. Bu bileşenler birbirine güçlü bir bağ ile bağlıdır (Shakina ve Barajas, 2012, s. 81).

Çalışmada, insan sermayesinin firma performansı üzerindeki önemi ve ilişkisel sermaye ile işletme performansı arasındaki ilişkisi konularında hem insan kaynağı hem de müşteri değerlendirildiğinde; her iki tarafta da aslında üreten ve tüketen kaynağın kişisel özelliklerinin belirgin bir şekilde tüketim davranışlarına yansıtıldığı görülmektedir.

Bilgisayar donanımlı (Computerized), sürekli iletişim halinde (Communicating), içerik merkezli (Content-centric), toplum yönlü (Community-oriented), sürekli tıklayan (Always clicking) veya yaratıcı (Creative) gibi yeni nesil yaşam biçimi öğelerinin günlük yaşam biçimi haline gelmiş olması her üç işletmenin insan kaynağı ve müşteri profilinde göze çarpmakta olduğundan, işletmelerin gelecek strateji planlamalarında dikkate alınması gereken unsurlardandırılar (Kaplan, 2013, s. 367).

Bu çalışmasının amacı; yeni ekonomi ve bilgi toplumu dünyasında bulunan teknoloji işletmelerinin entelektüel sermaye yönetiminin, işletme performansı üzerindeki önemini; insan sermayesi, yapısal sermaye ve ilişkisel sermaye unsurları açısından değerlendirmektir. Veri toplama aracı olan mülakat soruları, İstanbul ilinde faaliyet gösteren kendi pazarında lider 3 firmadaki belirlenen kişilere sorulmuştur. Veriler; eksnel kodlama, açık kodlama ve seçici kodlama yöntemleri ile kodlanarak gömülü teori elde edilmiştir. Bu araştırmanın verileri yarı yapılandırılmış derinlemesine mülakat, gözlem, işletmelerin elektronik ortamları ve doküman inceleme yöntemlerinden yararlanılarak toplanmıştır.

Bir işletmenin üstün performansı ve rekabet gücü bazı özel, eşsiz ve taklit edilemez stratejik, maddi olmayan kaynaklardan gelmektedir. Bu maddi olmayan kaynaklar etkin ve verimli bir şekilde yönetildiğinde işletmenin verimliliği, karlılığı, pazar payı artmakta buna bağlı olarak firma performansı da yükselmektedir. Bir işletmenin bilgiye dayalı kaynakları olmadığı sürece, Endüstri 4.0'ın yaşandığı dünyada sürdürülebilirliğini koruması neredeyse imkansızdır.

İşletmeler vizyon, misyon, amaç, hedef, strateji ve politikalarını entelektüel sermaye yönetimine göre belirlemektedir. Bu şekilde belirlemeyen işletmeler büyümelerini gerçekleştirmediği gibi pazar paylarını kaybedebilir, kar oranlarında azalma gerçekleşebilir ve son aşamada da yok olabilirler.

Toplum 5.0 ve Endüstri 4.0'ın yaşandığı ekonomilerde entelektüel sermaye daha önemli hale gelmiştir. Küreselleşen dünyada, teknoloji sektörü en önemli sektör konumuna gelmiştir. Dünyanın en iyi markaları teknoloji markaları olmaktadır. Bu bağlamda teknoloji sektörünün gelişimi esas olarak entelektüel sermayenin en önemli parçası olan inovasyona dayanmaktadır.

Ulusal veya uluslararası literatürde entelektüel sermaye yönetimi kapsamında çalışmanın en önemli amacı firmaların performanslarını en yüksek seviyeye çıkarmaktır. Bu çalışmada, işletmeler için entelektüel sermayenin tükenmez bir şekilde yenilik kaynağı olduğu ispat edilmiştir. Entelektüel sermaye, işletmelere çalışanların bilgi ve tecrübelerinin, fiziki ve teknik alt yapılarının, AR-GE çalışmalarının, metaformik dizaynların, yapay zekanın, marka değerinin, telif haklarının ve müşteri ilişkilerinin karlılığını ne kadar fazla etkilediğini bu çalışma yoluyla açıklamaktadır.

Entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesinin, firma performansına etkisi incelendiğinde, çalışanların performansa ne kadar etkili olduğu ortaya çıkmıştır. İşletme, çalışanlarının motivasyonunu sağlayamazsa verimlilik düştüğü gibi karlılık azalacaktır. Maddi motivasyonların yanı sıra manevi motivasyonların etkisi de açıkça gözlemlenmiştir. Çalışanların kuruma ait

hissettirilmesi, başarılarının takdir edilmesi gibi yollar ile motivasyon sağlanmaktadır. İşletmeler, bilgi ve tecrübeleri yüksek olan çalışanlarını elde tutmalıdır. Teknoloji şirketlerinde çalışan uzmanlar inovasyon yarattıklarında, çalıştıkları işletmeye önemli ölçüde karlılık sağlamaktadır. Yaratılan inovasyon işletmenin marka değerini arttırdığı gibi patent ve telif haklarında da karlılık sağlayacaktır. Çalışanlarının sosyal becerilerinin yüksek olmasına önem gösteren işletmeler, katma değer yaratırken zorlanmamaktadır. Çalışanın çeşitli platformlarda konuşma yapması veya fuarlara katılması marka değerini arttırmaktadır.

Entelektüel sermaye unsurlarından yapısal sermayenin firma performansı incelendiğinde; işletmelerin karar verme süreçlerini etkileyen araçlara sahip olmalarının firma performansını olumlu olarak etkilediği gözlemlenmiştir. Bir işletmenin, kalite yönetim sistemlerini kullanması, denetlenebilir olması, ileri veri tekniği kullanarak yazılım geliştirmesi, standartlarını yüksek tutması o işletmenin verimliliğini ve paralel olarak performansını etkilemektedir.

Entelektüel sermaye unsurlarından ilişkisel sermaye incelendiğinde; müşteri ilişkilerinin ve dış paydaşlarla olan ilişkilerin firma performansı üzerine olumlu etkileri keşfedilmiştir. İlişkisel sermaye yönünden bakıldığında müşteri sermayesi sayesinde işletme, yeni ürün geliştirme ve elinde olan ürünlerin yenilenmesini sağlamaktadır. Bu bağlamda bakıldığında müşteri sermayesi sayesinde firma kendini güncel tutmakta ve içinde bulunduğumuz dünyada ayakta kalmakta zorlanmamaktadır. Teknoloji sektörü rekabetin yoğun olduğu sektörlerden biri olduğundan işletmeler, müşteri memnuniyetine önem vermek zorunda kalmaktadır. İşletmeler müşteri ilişkilerini güçlü tutmayı misyon olarak görmektedir. Dış paydaşlarla olan ilişkiler bağlamında bakıldığında, dış paydaş ilişkilerinin güçlü olması teknoloji işletmelerine etkin bir iş süreci ve hızlı tedarik zinciri avantajı kazandırmaktadır. Teknoloji işletmeleri, proje ortaklıkları sayesinde yeni pazarlara açılmakta ve pazar payını büyütmektedir. Her iki durum açısından da bakıldığında işletmeler yeni müşteriler kazanmaktadır.

Entelektüel sermaye kullanımı işletmelerin rekabet edilebilirliğini arttırdığından, orta ve uzun vadede olumlu getiri sağlayacağı açıktır. Çünkü entelektüel sermayeyle birlikte işletmeler katma değer yaratmayı keşfetmişlerdir. İşletmeler strateji, amaç ve hedeflerini oluştururken entelektüel sermayeyi ciddi bir şekilde dikkate almalıdırlar. Ancak katma değer yaratan uygulamaların maliyetli olduğu algısı sebebiyle işletmeler geleneksel uygulamalarla ilerlemektedir. Bu şekilde ilerlemeyi seçen işletmelerin, sürdürülebilirliğinin olmadığını gözlemlemekteyiz. İşletmelerden yeni zenginlik kaynağının entelektüel sermaye olduğunu keşfedenler, marka değerini arttırarak içerisinde buldukları pazardaki konumlarını sağlamlaştırmaktadırlar. Bu bağlamda, inovasyon uygulamalarının, “maliyetli olur” algısı yıkıldığında ve yeni bir fikirle yola çıkıldığında ilerlemek daha kolay olacaktır.

Toplum 5.0'ın yaşandığı günümüz dünyasında işletmelerin yeniliklerden kaçması imkansızdır. Yönetim vizyon ve misyonunu bu şekilde ortaya koyan işletmeler güçlü olacak işletmelerdir. Bu

durumun yanında yöneticilerin de entelektüel sermaye uygulamalarını destekler fikirlere sahip olması hem iş süreçlerini hızlandırmaktadır hem de insan sermayesini olumlu yönde etkilemektedir.

Yapılan çalışmada, ulusal ve uluslararası çalışmalara göre; teknoloji işletmelerinin entelektüel sermaye varlıklarını arttırmaları dijital dönüşümü yakalamalarına ve rekabet gücünü arttırmalarına paralel olarak, işletme performansını da arttırdığı açıklanmıştır. Tek bir sektör üstünden yapılan bu çalışma, sadece teknoloji sektörünün değil diğer sektörlerin de entelektüel sermaye uygulamalarını incelemenin faydalı olacağını önermektedir. Bundan sonra yapılacak araştırmalarda, teknoloji sektörünün entelektüel sermaye uygulamalarını arttırmaya yönelik bir çalışma yapılması ve bu çalışmanın diğer sektörleri dahil ederek genişletmenin araştırma fırsatlarını arttıracığı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Alexander, S. (2018). *A correlation between intellectual capital and organizational performance in the U.S. airline industry*. Arizona: Phoenix Üniversitesi.
- Berg, B., & Lune, H. (2015). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Konya: Eğitim Kitapevi.
- Blankenburg, K. (2018). *Intellectual capital in German non-profit organisations: an empirical study*. Hamburg: Springer International Publishing.
- Castro, G. M., Verde, M. D., Saez, P. L., & Lopez, J. N. (2010). *Technological innovation: An intellectual capital based view*. UK: Palgrave Macmillan UK.
- Glaser, B., & Strauss, A. (1968). The discovery of grounded theory strategies for qualitative research. *Nursing Research*, 17(4), 364-389.
- Grimaldi, M., Cricelli, L., & Rogo, F. (2012). A methodology to assess value creation in communities of innovation. *Journal of Intellectual Capital*, 13(3), 305-330. <https://doi.org/10.1108/14691931211248882>
- Herman, A. (2010). Intellectual capital and its measurements. *Economics and Business Administration Journal*, (2), 7-17.
- Kaplan, B. (2013). C kuşağı tüketici davranışları ve C kuşağına yönelik pazarlama stratejileri: Türkiye’de Gsm sektörünün bu kuşağa yaklaşımı. A. Yüce (Ed.), 18. *Ulusal Pazarlama Kongresi* (s. 365-382) içinde. Kars: Kafkas Üniversitesi.
- Kılıç, S. (2015). Kappa testi. *Journal of Mood Disorders*, 5(3), 142-145.
- Kianto, A., Saenz, J., & Aramburu, N. (2017). Knowledge based human resource management practices, intellectual capital and innovation. *Journal of Business Research*, 81, 11-20.
- Kweh, Q. L., Chan, Y. C., & Ting, I. K. (2015). Intellectual capital efficiency and its determinants. *Journal of Malaysian Studies*, 33(1), 105–124.
- Lachapelle, M. D. (2017). New economy a new work dynamic?. *Gig Economy Panel, CAWLS Annual Conference* içinde (s. 1-8). Toronto: Ryerson University.
- Mavridis, G. D. (2005). Intellectual capital performance drivers in the Greek banking sector. *Management Research News*, 28(5), 43-62. <https://doi.org/10.1108/01409170510629032>
- Mc Cracken, G. (1998). *The long interview* (13. bs). Londra: Sage Publications.
- Nguyen, T. L. (2016). *Assessing knowledge management values by using intellectual capital to measure organizational performance*. Fort Lauderdale: College of Engineering and Computing Nova Southeastern University.
- Patton, M. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3 bs). Londra: Sage Publications.

- Pearson, J., Pitfield, D., & Ryley, T. (2015). Intangible resources of competitive advantage: Analysis of 49 Asian airlines across three business models. *Journal of Air Transport Management*, 47, 179-189.
- Piatkowski, M. (2002). *The 'new economy' and economic growth in transition economies - the relevance of institutional infrastructure* (No. 2002/62). WIDER Discussion Paper.
- Pirtini, S. (2004). *Pazarlama yönetimi açısından entelektüel sermaye*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Shakina, E., & Barajas, A. (2012). The relationship between intellectual capital quality and corporate performance: An empirical study of Russian and European companies. *Economic Annals*, 57(192), 79-97.
- Szelągowski, M. (2019). *Dynamic business process management in the knowledge economy: Creating value from intellectual capital*. Warsaw: Springer International Publishing.
- Vale, J., Branco, M., & Ribeiro, J. (2016). Individual intellectual capital versus collective intellectual capital in a meta-organization. *Journal of Intellectual Capital*, 17(2), 279-297. <https://doi.org/10.1108/JIC-05-2015-0044>
- Webster, F. (2006). *Theories of the Information Society* (3 bs). New York, USA: Routledge Press.
- Yaseen, S. G., Dajani, D., & Hasan, Y. (2016). The impact of intellectual capital on the competitive advantage: Applied study in Jordanian telecommunication companies. *Computers in Human Behavior*, 62, 168-175. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.075>