

T.C.
İstanbul Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Doktora Tezi

**ENTELEKTÜEL SERMAYE, FİNANSAL
PERFORMANS VE KURUMSAL ÇEVRE
ARASINDAKİ İLİŞKİ: İSTANBUL'DA YER ALAN
OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR
UYGULAMA**

Yağmur ÖZER

2502170380

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Mehmet ERKAN

İSTANBUL-2021

ÖZ

ENTELEKTÜEL SERMAYE, FİNANSAL PERFORMANS VE KURUMSAL ÇEVRE ARASINDAKİ İLİŞKİ: İSTANBUL'DA YER ALAN OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

YAĞMUR ÖZER

Turizm sektörünün yapısı gereği döviz getirici etkisinin olması ve istihdam olanakları arttırıcı bir güce sahip olması bu sektörü ülke ekonomisine katkı sağlayan ve dış ticaret açığını kapatabilme gücü olan önemli bir konuma getirmektedir. Maddi olmayan varlıkların ölçümü günümüzde işletme performans ölçümlerinde anahtar rol oynayan bir özelliği olduğunu göstermektedir. Bu nedenle maddi olmayan varlıklar olarak da adlandırılan entelektüel sermaye unsurları işletmeler için hayati önem taşımakta olduğu söylenebilmektedir. Finansal performans işletmelerin yatırım kapasitelerine kadar etki eden ve işletmelerin piyasa değerinin de belirlenmesi hususunda önem arz eden bir konudur. İşletmelerin rakipleri ile rekabet edebilmesi ve bu durumu sürdürülebilir kılması konusu ise işletmelerin kurumsal çevrelerini çok iyi tanımalarıyla yakından ilişkili bir durumdur. Kurumsal çevre kavramı literatürde işletmeler açısından sürekli değişim içerisinde yer alan çevre koşullarına uyum sağlayabilme bakımından önemli bir kavram olarak nitelendirilmektedir.

Bu çalışmanın amacı, entelektüel sermaye ve finansal performans arasında nasıl bir ilişki olduğunun ve bu ilişkide kurumsal çevrenin ılımlaştırıcı (moderatör) bir rolü olup olmadığının tespit edilmesidir. Bu doğrultuda çalışmada veri toplamak üzere İstanbul otelcilik sektöründe faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yöneticilerine ulaşılmıştır. Anketlerin uygulanması hususunda İstanbul'da faaliyet gösteren tüm dört ve beş yıldızlı

otel işletmeleriyle telefon ve e-posta aracılığıyla iletişim kurulmuş, ankete katılmak üzere olumlu cevap veren 255 adet yöneticiye anketler uygulanmıştır.

Elde edilen veriler ışığında entelektüel sermaye ve finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu ve ilgili hipotezlerin desteklendiği, kurumsal çevre ve finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu ve ilgili hipotezlerin desteklendiği ayrıca Entelektüel Sermaye'nin, "Finansal Performans" üzerindeki etkisinde Kurumsal Çevrenin "Kural Koyucu" ve "Normatif" boyutlarının ılımlaştırıcı bir etkisinin olduğu belirlenmiş lakin "Bilişsel Boyut"un ılımlaştırıcı etkisinin varlığını gösteren bir veriye ulaşılamamıştır.

Bu çalışma işletmelerin rekabetçiliğinde rol oynayan bu değişkenlerin birbirleriyle ilişkisinin belirlenmesi ve bu çerçevede geliştirilecek öneriler açısından önem arz etmektedir. Araştırma sonucunda belirlenen istatistiki bulgular ve ilişkiler değerlendirilerek gelecek çalışmalar için araştırmacılara ve işletmelere önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Entelektüel Sermaye, Kurumsal Çevre, Finansal Performans

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN INTELLECTUAL CAPITAL, FINANCIAL PERFORMANCE AND THE INSTITUTIONAL ENVIRONMENT: A STUDY ON HOTELS LOCATED IN ISTANBUL

YAĞMUR ÖZER

The fact that the tourism sector has a foreign exchange-generating effect and has a power to increase employment opportunities due to its structure brings this sector to an important position that contributes to the country's economy and has the power to close the foreign trade deficit. The measurement of intangible assets shows that it is a feature that plays a key role in business performance measurements today. For this reason, it can be said that intellectual capital elements, also called intangible assets, are of vital importance for businesses. Financial performance is an important issue that affects the investment capacities of enterprises and is important in determining the market value of my enterprises. The fact that businesses can compete with their competitors and make this situation sustainable is closely related to the fact that businesses know their institutional environment very well. The concept of institutional environment is described as an important concept in the literature in terms of adapting to the environmental conditions that are constantly changing in terms of businesses.

The purpose of this study is to determine the relationship between intellectual capital and financial performance and whether the institutional environment has a moderating role in this relationship. In this direction, the managers of four and five-star hotels operating in the Istanbul hotel sector were reached to collect data in the study. All four and five star hotel businesses operating in Istanbul were contacted via telephone and e-mail

regarding the implementation of the surveys, and 255 managers who responded positively to participate in the survey were applied to the surveys.

There is a statistically significant relationship between the obtained data and intellectual capital and financial performance and the related hypotheses are supported, there is a statistically significant relationship between the institutional environment and financial performance and the related hypotheses are supported. It has been determined that the "Rulemaker" and "Normative" dimensions of the environment have a moderating effect, but no data showing the existence of the moderating effect of the "Cognitive Dimension" has been reached.

This study is important in terms of determining the relationship between these variables, which play a role in the competitiveness of businesses, and suggestions to be developed within this framework. By evaluating the statistical findings and relationships determined as a result of the research, suggestions were made to researchers and businesses for future studies.

Keywords: Intellectual Capital, Institutional Environment, Financial Performance

ÖNSÖZ

Başta doktora tez danışmanım Prof. Dr. Mehmet ERKAN olmak üzere tez araştırmam süresince desteğini ve katkılarını esirgemeyen Prof. Dr. İsmail KIZILIRMAK, Prof. Dr. Oğuzhan AYDEMİR hocalarıma katkılarından dolayı teşekkür ederim. Ayrıca tez araştırma sürecimde katkı veren hocalarım Prof. Dr. Mahmut HIZIROĞLU'na, Doç. Dr. Burak MİL'e ve Dr. Öğr. Üyesi Hasan CİNNİOĞLU'na teşekkürlerimi sunarım.

Eğitim hayatım boyunca her zaman bana destek olan anneme teşekkürlerimi sunarım.

Yağmur ÖZER

İstanbul-2021

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	ii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ENTELEKTÜEL SERMAYE

1.1.Entelektüel Sermaye Kavramı	3
1.2.Entelektüel Sermaye Bileşenleri	9
1.2.1. İnsan Sermayesi	13
1.2.2.Yapısal (Organizasyonel) Sermaye	15
1.2.3.Müşteri Sermayesi	17
1.4.Entelektüel Sermaye ve Entelektüel Varlıklar	22
1.5.Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi.....	24
1.5.1.Tobin q Modeli	26
1.5.2.Maddi Olmayan Bilanço Yöntemi (The Invisible Balance Sheet)	26
1.5.3.Piyasa Değerinin Defter Değerine Oranı	27
1.5.4.Doğrudan Entelektüel Sermaye Yöntemleri (The Direct Intellectual Capital Method).....	28
1.5.5.Alıntı Ağırlıklı Patentler Yöntemi (Citation-Weighted Patents)	29
1.5.6.Teknoloji Brokeri Yöntemi (Technology Broker).....	29
1.5.7.Toplam Değer Yaratma Yöntemi	31
1.5.8.Dengeli Puan Kartı Yöntemi (The Balanced Scorecard Method)	31

1.5.9. Skandia Kılavuzu Yöntemi (Skandia Navigator)	35
1.5.10.Maddi Olmayan Varlıklar Yöntemi (The Intangible Assets Monitor)	37
1.5.11.Entelektüel Sermaye Endeksi Yöntemi (Intellectual Capital Index/ IC- Index)	38
1.5.12.Ekonomik Katma Değer Yöntemi (Economic Value Added-EVA).....	39
1.5.13. Entelektüel Katma Değer Katsayısı Yöntemi (Value Added Intellectual Capital-VAIC)	41
1.6. Entelektüel Sermayenin Raporlanması.....	43

İKİNCİ BÖLÜM

FİNANSAL PERFORMANS VE PİYASA DEĞERİ

2.1.Finansal Performans	50
2.2.Finansal Performansın Ölçümleri	52
2.2.1.Geleneksel Finansal Performans Ölçümleri	55
2.2.2. Finansal Performansın Boyutları	61
2.3.Değer Kavramı	68
2.3.1.Piyasa Değeri	69
2.3.2.Defter Değeri	70
2.3.3.Tasfiye Değeri.....	70
2.3.4. Nominal Değer.....	71
2.3.5. İşleyen Teşebbüs Değeri	71
2.3.6.Gerçeğe Uygun Değer	72
2.3.7.Net Aktif Değer	72
2.3.8.Kullanım Değeri	73
2.3.9.Değişim Değeri	73
2.4. İşletmenin Piyasa Değerini Etkileyen Faktörler	73
2.4.1.İşletme İçi Faktörler	75

2.4.2. İşletme Dışı Faktörler	75
2.4.3. Sermaye Odaklı Faktörler	76
2.4.4. Temettü Politikaları	76
2.4.5. Yatırımcılar ile İletişim.....	76
2.5. İşletme Değeri ve Entelektüel Sermaye İlişkisi.....	77

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KURUMSAL KURAM

3.1. Kurum ve Kurumsallaşma Kavramı.....	78
3.1.2. Kurumsal Kuramın Ortaya Çıkışı ve Gelişim Süreci	89
3.2. Kurumsal Kuramın Temel Unsurları	96
3.2.1. Kurumsal Çevre	96
3.2.2. Kurumsal Meşruiyet	100
3.3.3. Kurumsal Eşbiçimlilik (İzomorfizm).....	108

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ENTELEKTÜEL SERMAYE, FİNANSAL PERFORMANS VE KURUMSAL ÇEVRE ARASINDAKİ İLİŞKİ: İSTANBUL'DA YER ALAN OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	111
4.2. Araştırma Modeli ve Yöntem.....	112
4.3. Araştırmanın Kapsamı ve Veri Toplama Yöntemi.....	113
4.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	114
4.5. Araştırmanın Kısıtları	115
4.6. Araştırma Verilerinin Analizi	116
4.6.1. Entelektüel Sermaye Ölçeğinin Geçerliliği ve Güvenilirliğine Yönelik Bulgular	116

4.6.2.Kurumsal Çevre Ölçeğinin Geçerliliği ve Güvenilirliğine Yönelik Bulgular	119
4.6.3.Finansal Performans Ölçeğinin Geçerliliği ve Güvenilirliğine Yönelik Bulgular	122
4.6.4.Entelektüel Sermaye, Kurumsal Çevre ve Finansal Performans Algı Düzeylerine Yönelik Bulgular	124
4.6.5.Entelektüel Sermaye ve Finansal Performans Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular	125
4.6.6.Kurumsal Çevre ve Finansal Performans Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular	127
4.6.7.İlmlaştırıcı (Moderatör) Etki Analizi Sonuçları	128
SONUÇ.....	133
KAYNAKÇA	140
EKLER.....	175
ÖZGEÇMİŞ.....	180

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1:	Entelektüel Sermaye Tanımlamaları.....	4
Tablo 2:	Entelektüel Sermaye Bileşenlerinin İncelenmesi.....	10
Tablo 3:	Dengeli Puan Tablosunda Kullanılabilecek Ortak Kriterler.....	33
Tablo 4:	Maddi Olmayan Varlık Göstergesi Cetveli Örnek Ölçütleri.....	39
Tablo 5:	Performans Ölçümündeki Gelişmeler.....	53
Tablo 6:	Yaygın Olarak Kullanılan Finansal Ölçütler.....	65
Tablo 7:	Kurum Kavramının Boyutları.....	79
Tablo 8:	Kurumları Oluşturan Üç Unsur.....	83
Tablo 9:	Kurumsallaşma Aşamaları.....	88
Tablo10:	Eski ve Yeni Kurumsalcılık Arasındaki Farklılıklar.....	92
Tablo11:	Çevresel Belirsizlikler.....	99
Tablo12:	Entelektüel Sermaye Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	117
Tablo13:	Entelektüel Sermaye Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Cronbach Alfa Değeri.....	120
Tablo14:	Kurumsal Çevre Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	121
Tablo15:	Kurumsal Çevre Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Cronbach Alfa Değeri.....	123

Tablo16:	Finansal Performans Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi Sonuçları.....	125
Tablo17:	Entelektüel Sermaye, Kurumsal Çevre ve Finansal Performans Algı Düzeylerine Yönelik Bulgular.....	126
Tablo18:	Entelektüel Sermaye ve Alt Boyutlarının Finansal Performansa Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi.....	127
Tablo19:	Kurumsal Çevre ve Alt Boyutlarının Finansal Performansa Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi.....	128
Tablo20:	İlmlaştırıcı (Moderatör) Etki Analizi Regresyon Yükleri Tablosu.....	130
Tablo21:	İlmlaştırıcı (Moderatör) Etki Analizi Regresyon Yükleri Tablosu.....	131
Tablo22:	İlmlaştırıcı (Moderatör) Etki Analizi Regresyon Yükleri Tablosu.....	132
Tablo23:	Araştırma Hipotezlerinin Sonuçları.....	133

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1:	Entelektüel Sermaye Sınıflandırması.....	12
Şekil 2:	Bontis Modeli.....	13
Şekil 3:	Yapısal Sermaye Bileşenleri.....	16
Şekil 4:	Bilgi Yönetiminin Farklı Tanımlamaları.....	20
Şekil 5:	Entelektüel Sermaye ve Entelektüel Varlıklar Arasındaki İlişki.....	23
Şekil 6:	Dengeli Puan Kartı Perspektifleri.....	32
Şekil 7:	Skandia Kılavuzu.....	35
Şekil 8:	Entelektüel Sermayenin Raporlanmasında Kullanılacak Ölçütlerde Olması Gereken Özellikler.....	46
Şekil 9:	Edvinsson Yeni Bilanço Yaklaşımı.....	48
Şekil 10:	Finansal Performansın Boyutları.....	63
Şekil 11:	Tolbert ve Zucker Kurumsallaşma Süreci.....	85
Şekil 12:	Kurumsallaşmanın İşletmeler Açısından Amaçları.....	86
Şekil 13:	Yeni Kurumsal Kuram ile Eski Kurumsal Kuramın Ortak Noktalar...	96
Şekil 14:	Meşruiyet, İtibar ve Statü İlişkisi.....	103
Şekil 15:	Meşruiyet Türleri.....	105
Şekil 16:	Ahlaki Meşruiyet Türleri.....	106
Şekil 17:	Eşbiçimlilik Türleri.....	110
Şekil 18:	Araştırma Modeli.....	113

Şekil 19:	Entelektüel Sermaye Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli.....	119
Şekil 20:	Kurumsal Çevre Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli.....	122
Şekil 21:	Finansal Performans Ölçeğine İlişkin DFA Modeli.....	124
Şekil 22:	Entelektüel Sermaye ve Finansal Performans İlişkisinde Kurumsal Çevrenin Kural Koyucu Boyutunun Ilımlaştırıcı Etkisi.....	129
Şekil 23:	Entelektüel Sermaye ve Finansal Performans İlişkisinde Kurumsal Çevrenin Normatif Boyutunun Ilımlaştırıcı Etkisi.....	130
Şekil 24:	Entelektüel Sermaye ve Finansal Performans İlişkisinde Kurumsal Çevrenin Bilişsel Boyutunun Ilımlaştırıcı Etkisi.....	131

KISALTMALAR LİSTESİ

AICRS:	Entelektüel Sermaye Araştırma Merkezi
CEE:	Capital Employed Efficiency-Kullanılan Sermaye Etkinliği Katsayısı
CICA:	Kanadalı Yeminli Mali Müşavirler Enstitüsü
CPRI:	Kanada Performans Raporlama Girişimi
EVA:	Economic Value Added- Ekonomik Katma Değer Yöntemi
HCE:	Human Capital Efficiency-İnsan Sermayesi Etkinliği Katsayısı
SCE:	Structural Capital Efficiency- Yapısal Sermaye Etkinliği Katsayısı
SCM:	The Balanced Scorecard Method- Dengeli Puan Kartı Yöntemi
TVC:	Toplam Değer Yaratma Yöntemi
VAIC:	Value Added Intellectual Capital- Entelektüel Katma Değer Katsayısı Yöntemi
YY.:	Yüzyıl

GİRİŞ

Birçok üretim tarzının bir arada bulunduğu gelişen dünya ekonomisinde yer edinebilmenin yolu, piyasa içerisinde rekabetçi bir yaklaşım içinde olmaktan ve bu yaklaşımı sürdürülebilir hale getirebilmekten geçmektedir. Piyasa içerisinde yeni pazar anlayışlarının ortaya çıkması, teknolojideki gelişmeler, rakiplerin çoğalması ve rekabet ortamının değişmesi gibi durumlara ek olarak işletmelerin kendi içerisindeki yönetim anlayışları gelişip değişime uğramaya devam etmektedir. Değişen şartlara uyum sağlamaya çalışan işletmeler için entelektüel sermaye günümüzde önemli bir kavram halini almıştır. Entelektüel sermayesine önem veren işletmeler, piyasada rakiplerine karşı rekabet avantajı elde edebilmektedirler.

İşletmelerin sadece entelektüel sermayelerine önem vermeleri sürdürülebilir rekabetçilik açısından yeterli olmayabilmektedir. Bu nedenle işletmeleri kuruluşları itibariyle destekleyen yasal düzenlemelerin olması, hükümet politikalarının işletmeyi koruyucu etkiye sahip olması gibi konular işletmeler açısından riskleri azaltabilen ve kendilerini geliştirme aşamasında destek yaratabilecek önemli konulardır. Türkiye’de entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde ılımlaştırıcı (moderatör) rolünün olup olmadığının incelenmesi açısından kurumsal çevre değişkeninin dahil edildiği lisansüstü düzeyde bir araştırmanın olmaması ve bu çalışmada söz konusu değişkenin incelenmiş olması durumu bu araştırmayı diğer entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisi araştırmalarından farklı kılmaktadır.

Birinci bölümde, entelektüel sermaye kavramı detaylıca incelenmiş olup, entelektüel sermaye bileşenleri unsurları, bilgi kavramı, entelektüel sermayenin ölçülmesi ile ilgili yöntemler ve sonuçlarının değerlendirilmesi, farklı perspektiflerden entelektüel sermayeye bakış açıları ve entelektüel sermaye yaklaşımlarından bahsedilmiştir.

İkinci bölümde finansal performans ve piyasa değeri tanımlamaları, finansal performans boyutları, finansal performansın ölçüm yöntemleri, değer

kavramı, işletmelerin piyasa değerlerini etkileyen faktörler, işletme değeri, finansal performans ve entelektüel sermaye ilişkisinden bahsedilmiştir. Aynı zamanda işletmeler için finansal performans ve piyasa değeri kavramlarının önemi açıklanmıştır.

Üçüncü bölümde kurumsal kuram tarihçesi ve gelişim adımları, kurumsal çevre konularından detaylıca bahsedilmiş olup kurumsal çevrenin işletmeler açısından önemi ve etkileri hakkında bilgi verilmiştir.

Çalışmanın son bölümü olan dördüncü bölümde araştırmanın amacına, önemine, kısıtlarına ve araştırma hipotezlerine yer verilmiş olup, entelektüel sermaye ile finansal performans arasında nasıl bir ilişki olduğunun araştırılması ve bu ilişkide kurumsal çevrenin ılımlaştırıcı (moderatör) bir role sahip olup olmadığının tespit edilmesi temel amacıyla anketler aracılığı ile edinilmiş veriler analiz edilerek ortaya çıkan bulgular yorumlanmış ve öneriler geliştirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ENTELEKTÜEL SERMAYE

1.1.Entelektüel Sermaye Kavramı

Yönetim anlayışlarındaki değişim, bilgi çağına girilmesi ve bilginin değerindeki artış ile birlikte endüstri hayatındaki terimler ve tanımlamalar da değişime uğramıştır. Bu tanımlamalara; inovasyon, insan sermayesi, enformasyon, entelektüel sermaye gibi benzer terimler örnek olarak verilebilmektedir. Özellikle son zamanlarda, kalıp kuralların ve buna bağlı olarak işletme teorilerinin geliştirilmesi, geleneksel temel üretim faktörlerinin değiştiğini daha net bir şekilde göstermektedir (Firer ve Williams, 2003:348). Piyasalardaki bu değişiklikler ve belirsizlik durumları işletmeler için rakiplerinin artmasına ve hizmet/ürünlerinde problemler yaşanmasına neden olmaktadır. Bu nedenle işletmelerin, başarılı bir konuma gelebilmeleri adına sürekli bir şekilde bilgiyi arayan, bilgileri uygulayan ve aynı zamanda bilgiyi hizmet/ürünlerinde kullanarak değişikliklere uyum sağlayan konumda olmaları gerekmektedir ve bu durum insan kaynağında yatan emek gücüyle doğrudan ilişkili kabul edilmektedir. Literatür incelendiğinde işletmeler üç farklı sermaye unsuru ile işlerini yürüttükleri görülmektedir. Bu unsurlar fiziksel sermaye, finansal sermaye ve entelektüel sermayedir (Kaya, Şahin ve Gurson, 2010:154). Bu noktada çalışmaya konu edilmiş olan değişkenlerden entelektüel sermaye kavramının bu bölümde açıklanması araştırmanın teorik dayanaklarının açıklanabilmesi açısından önem arz etmektedir.

Entelektüel kelimesi, kökeni Latince olan “interlectio” kelimesinden türeyerek, “Inter” ve “Lectio” kelimelerinin de birleşimi olarak dilimize gelmiştir. Interlectio kelimesinde yer alan ‘inter’ kısmı ilişki anlamında kullanılırken ‘lectio’ kısmı bilgi anlamındadır. Türk Dil Kurumu ise entelektüel sermaye kavramını “bir işletmenin sahip olduğu çalışanlarının düşünceleri, fikirleri ve birikim kapasitelerinin toplamıdır” şeklinde tanımlamaktadır (Örgün ve Kalay, 2018:95). Bu tanımlamaya ek olarak entelektüel sermaye kavramı stratejik anlamda tanımlamaları da beraberinde getiren bir sermaye türü şeklinde tanımlanmıştır (Ercan vd., 2003:96). Entelektüel sermaye kavramı ilk olarak Jon

Kennetg Galbraith tarafından 1960'lı yıllarda ortaya atılmış olmasına rağmen, 1990'lı yıllarda bilgi teknolojilerinin gelişmesi ve küreselleşen rekabet ortamında önem kazanmaya başlamıştır (Nassar, 2018:5). Literatürde özellikle entelektüel sermaye kavramı farklı araştırmacılar tarafından farklı ifadelerle tanımlanmaktadır. Entelektüel sermaye kavramıyla ilgili literatürde yer alan bazı tanımlara Tablo 1'de yer verilmiştir.

Tablo 1: Entelektüel Sermaye Tanımlamaları

Bir işletmenin piyasa değeri ve defter değeri arasındaki fark olarak açıklanmaktadır.	Galbraith (1960)
İşletmelerin piyasa değerleri ile varlıkların yerine koyma maliyetleri arasındaki fark entelektüel sermaye olarak tanımlanmıştır.	Bontis (1996)
Piyasada yer alan varlıklar, insan odaklı varlıklar, fikri mülkiyet varlıklar ve altyapı varlıklarının bütünü entelektüel sermaye olarak adlandırılmaktadır.	Brooking (1996)
Galbraith (1960)'ın tanımlamasını destekleyerek entelektüel sermaye kavramını işletmelerin piyasa değeri ile defter değeri arasındaki fark olarak tanımlamıştır.	Sveiby (1997)
İşletmelerin piyasa değeri ve finansal sermayesi arasında yer alan fark olarak tanımlı yapılmaktadır.	Edvinsson ve Malone (1997)
Zenginlik yaratma amacı ile kullanılan/kullanılması gereken bilgi, fikri mülkiyet, uzmanlık, entelektüel sermaye olarak adlandırılmaktadır.	Stewart (1997)
Sosyal bir kolektifin bilgisi ve bilme konusundaki yeteneği ve organizasyonu entelektüel sermaye olarak adlandırılmaktadır.	Nahapiet ve Ghoshal (1998)

Entelektüel sermaye esasen varlık olarak düşünölebilecek tüm maddi olmayan kaynakları içeren, birleştirilmesi, dönöştürölmesi ve kullanılması ve bir değeri vermenin mümkün olduğu sermayeye verilen isimdir.	Granstrand (1999)
Bilgi kavramı sadece yetkinlik ve fıkri mülkiyeti içermekle kalmayıp aynı zamanda markalar ve müşteri ilişkileri gibi diğeri maddi olmayan unsurları da içermektedir.	Teece (2000)
Entelektüel sermaye, işletmelerin rekabet ortamında yaşamlarını sürdürebilmelerine olanak sağlayan maddi olmayan varlıkların tamamını ifade etmektedir.	Şamiloğlu (2002)
İşletmenin görünmez varlıklarının ekonomik değeriini ifade etmektedir.	Ercan vd., (2003)
Rekabet avantajı için işletmede kullanılan tüm bilgi varlıkları ifade etmektedir.	Subramaniam ve Youndt (2005)
Entelektüel sermaye bir işletmenin finansal tablolara kaydedilmemiş ancak işletmenin piyasa değeriinin %80'ini oluşturan maddi olmayan duran varlıklarının tamamını içermektedir.	Martinez-Torres (2006)
Entelektüel sermaye işletmelerin kontrol edebildiği ve değeri oluşturmaya destek sağlayan tüm maddi olmayan kaynaklardır.	Roos vd., (1997)
İşletme tarafından sahip olunan veya kontrol mekanizması altında olan tüm maddi olmayan kaynaklar entelektüel sermaye olarak ifade edilmektedir.	Salazar (2008)
Değeri dönöştürölebilen bilgi varlıkları entelektüel sermaye olarak ifade edilmektedir.	Cabrita ve Bontis (2008)

Entelektüel sermaye işletme içerisindeki bilgi ile ilgili maddi olmayan duran varlıkları temsil etmektedir.	Chang vd. (2008)
İşletmenin değer veya rekabet avantajı sağlamak amacıyla yardımcı olan toplam yetenekleri, bilgisi, kültürü, stratejisi, süreci, fikri mülkiyeti entelektüel sermaye olarak ifade edilmektedir	Hsu ve Fang (2009)

Entelektüel sermaye ile ilgili tanımlar incelendiğinde bu tanımlarının çoğunun temelde aynı anahtar kavramları içerdiği görülmektedir. Bu kavramlar şunlardır;

- Çalışanların bilgi, deneyim ve becerileri,
- Müşteri ve çalışanların sadakati
- Müşterilerin memnuniyeti,
- Çalışanların memnuniyeti,
- İşletme itibarı,
- Örgütsel sistemler,
- Prosedürler,
- Örgüt kültürleri,
- Değer yaratma kavramlarıdır.

Entelektüel sermaye ile ilgili literatürde yer alan tanımlamalar ile ilgili değerlendirilme yapıldığında entelektüel sermaye konusunun özellikle 1960'lı yıllar itibari ile araştırmacılar tarafından incelenmeye başlandığı görülmektedir. 1970'li yıllara gelindiğindeyse entelektüel sermaye farklı iktisatçılar tarafından yapılan araştırmalarda kullanılmaya devam etmiştir. 1980'li yıllarda defter değeri ve piyasa değeri kavramlarının ön plana çıktığı görülmektedir. 1998 yılında Prusak tarafından entelektüel sermaye, işletmelerde daha yüksek ve değerli varlıklar yaratmak için resmileştirilmiş tüm entelektüel kaynaklar olarak farklı bir tanımlama da yapılmıştır (Prusak, 1998'ten aktaran Kannan ve Aulbur, 2004:389). 2000'li yıllara gelindiğinde Danimarka tarafından ilk entelektüel sermaye rakamları yayınlanmış, Skandia isimli işletmenin entelektüel sermaye ile ilgili

oluşturdukları vizyon açıklanmıştır. Bu durum işletmelerin pazarda rekabet edilebilirlikleri kapsamında önemli bir unsur haline gelmiş olup aynı zamanda yatırımcılar için sadece finansal açıdan değil, işletmelerin uzun vadeli başarısını belirleyen finansal olmayan değerlerin de önemini ortaya çıkarmaktadır (Yalama ve Coşkun, 2007:257; Kamath, 2008:98). Farklı bir açıdan bakıldığında ise entelektüel sermaye ile ilgili ilk çalışmalardan biri olarak sayılan ve maddi olmayan varlıkları Japon işletmelerin yönetimi üzerindeki etkisini inceleyen Hiroyuki Itarni'nin çalışmasının da önemi literatürde vurgulanmaktadır (Sullivan, 2000:238). Roos ve Roos (1997) tarafından entelektüel sermaye analizi ile ilgili araştırma yapılmış ve daha teorik açıdan Chatzkel (2001) ve Pike ve arkadaşları (2001) tarafından bu konunun detaylıca incelendiği görülmektedir (Roos, Bainbridge ve Jacobsen, 2001:23).

İşletmelerin entelektüel sermaye ve bilgi kaynaklı varlıklarını karakterize etmek ve bunları ölçebilmek zor bir iş olmasına rağmen ölçümü yapıldığında sonuçlar, işletmelerin verimlilik ve kar oranlarını arttırmaktadır (Berzkalne ve Zelgavne, 2014:888). Bilgiye dayalı bir ekonomi ortamında işletme içerisinde faaliyetlerin değerlerini ölçebilmek konusu bu nedenle önemlidir. Bilgiye dayalı varlıklar işletmeler içerisinde uzun yıllardır varlıklarını sürdürmektedirler (Victoria, Judit ve Mariana, 2008:276). İşletmelerinin entelektüel sermayeyi ölçmek istemelerinin nedenlerini Elitok (2019) aşağıdaki başlıklar altında açıklamıştır;

- Etkili bir stratejik yönetim anlayışı oluşturabilmek,
- İşletmedeki değer yaratan unsurlar hakkında bilgi sağlayabilmek,
- İşletmelerin stratejilerini geliştirmelerine yardımcı olmak,
- Strateji yürütülmesini değerlendirmek,
- Çeşitlendirme konusunda yardımcı olmak,
- Genişleme kararlarında yardımcı olmak ve bunları temel olarak kullanmak,
- Büyüme potansiyelini belirleyebilmek, işletmelere rekabet avantajı sağlayabilmek ve

- İşletme performansını değerlendirmektir.

Entelektüel sermaye, bilgi ve iletişimle modern teknoloji ile karakterize edilen günümüz bilgi çağında en etkili faktörler altında sınıflandırılmaktadır. Bu çağda işletmenin kar oranının yüksek olması işletmenin başarısını doğru yansıtamamaktadır. Başarı sağlamak isteyen işletmeler, önemli oranda insan kaynaklarına, araştırmaya, geliştirmeye ve bilgi teknolojilerine değer vermesi gerekmektedir (Fijalkowska, 2014:129). Günümüzde işletmeler rekabet avantajı sağlayabilmek için benzerlik yaratılması mümkün olmayan entelektüel sermayeye sahip olmaları durumu ön plana çıkmaktadır (Karacan, 2004:179). Bilgi yoğun olarak adlandırılan organizasyonlarda entelektüel sermaye özellikle son dönemlerde çok daha önemli hale gelmiştir. Petty ve Guthrie'ye (2000) göre, entelektüel sermayeyi önemli kılan unsurlar şu başlıklar altında açıklanmaktadır;

- Günümüz gelişen bilgi teknolojisindeki önemli değişiklikler,
- Bilgiye dayalı ekonominin günümüzde artan önemi,
- Kişilerarası faaliyetlerin değişen özellikleri ve,
- Yeniliklerin ortaya çıkışı ve rekabette artan önemi şeklinde vurgulamışlardır (Petty ve Guthrie, 2000:157).

Cabrita ve Bontis (2008) tarafından entelektüel sermaye kavramının literatürde en çok öne çıkan unsurları sıralanmıştır. Bunlar;

- Entelektüel sermayenin soyut olması,
- Entelektüel sermayenin işletmelere değer yaratıyor olması ve
- Entelektüel sermayenin toplu bir şekilde uygulanması ile büyüme yaratmasıdır (Cabrita ve Bontis, 2008:215).

Diğer bir taraftan entelektüel sermayenin genel özellikleri de şu şekilde sıralanmaktadır (Zor ve Cengiz, 2013:41);

- İşletmelerin entelektüel sermayelerini devamlı olarak kontrol etmeleri ve yönetmeleri önemlidir.

- Bilanço ve gelir tablolarında hesaplanamayan unsurların tamamını kapsamaktadır.
- Rekabet ortamında yer alan işletmeler için entelektüel sermaye unsuru, rekabet üstünlüğü açısından temel kaynak olarak gösterilmektedir.
- Son yıllarda entelektüel sermayenin ölçülmesi işletme büyüklüğü veya türü gibi unsurlarına bakılmaksızın yapılması gereken bir yaklaşım haline gelmiştir.
- Entelektüel performans olarak da bilinen performans ölçümü ile bu sermayedeki sonuçlar görünür hale getirilmektedir.

1.2.Entelektüel Sermaye Bileşenleri

Literatürde entelektüel sermaye incelendiğinde bileşenleri olarak insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi şeklinde ele alındığı görülmektedir. Entelektüel sermaye unsurları ile ilgili farklı ülkelerden farklı yazarlar tarafından yapılan incelemeler Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2’ de görüldüğü üzere dünyanın farklı ülkelerinden bilim adamları tarafından yapılmış olan bileşenler incelendiğinde Edvinsson ve Malone (1997) ile Bassie ve Van Buren (1999)’in sınıflandırmasında diğer sınıflandırmalardan farklı olarak Yenilik Sermayesi kavramı ortaya çıkmakta olduğu görülmektedir. Entelektüel sermaye kavramı farklı birçok alanın dikkatini çekmiş olup aynı zamanda zaman içerisinde gelişen farklı uygulamalar ile de desteklendiği görülmektedir.

Tablo 2: Entelektüel Sermaye Bileşenlerinin İncelenmesi

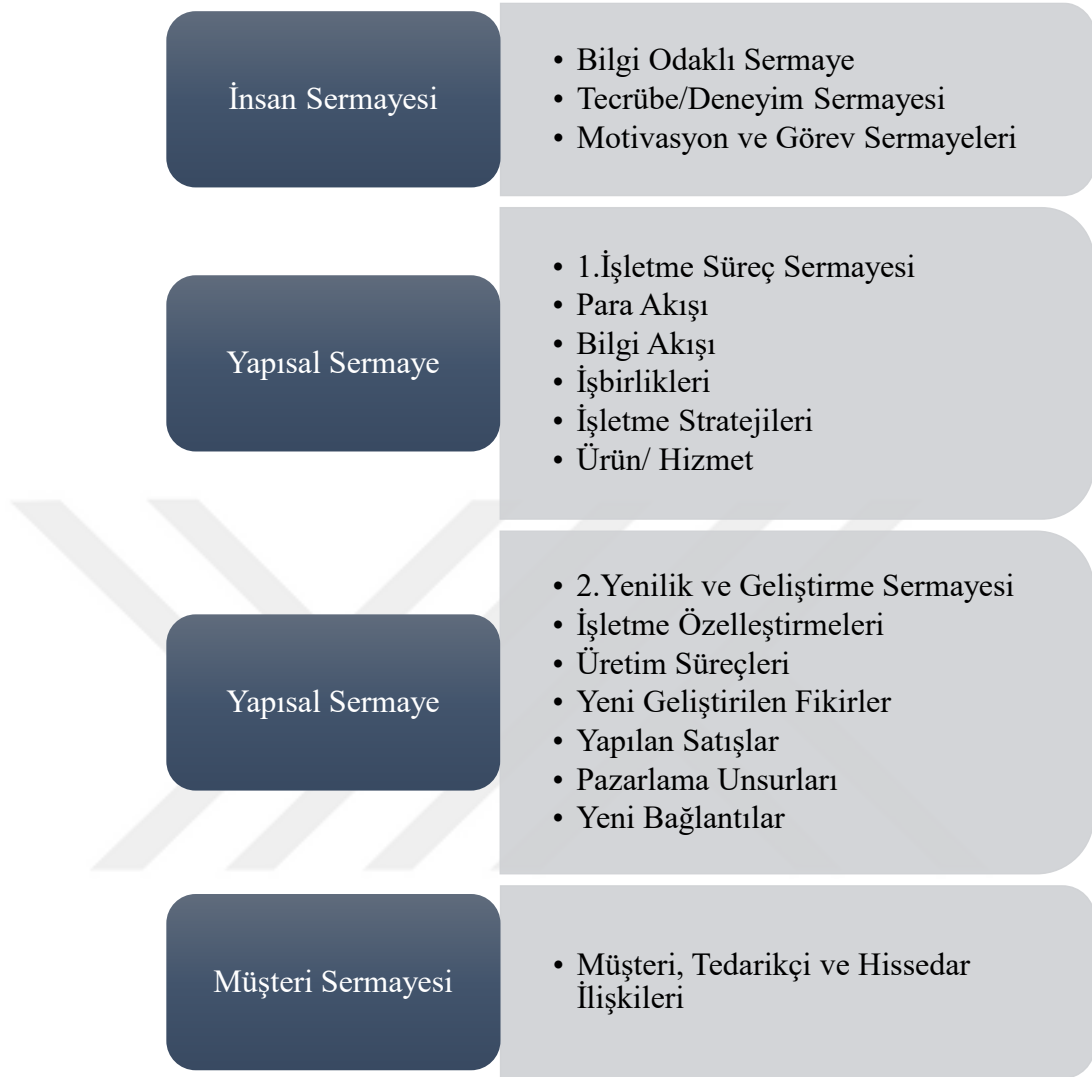
Geliştiren Yazar	Ülke	Sınıflandırma
• Saint-Onge (1996)	• Kanada-Kanada İmparatorluk Ticaret Bankası	• İnsan Sermayesi • Yapısal Sermaye • İlişkisel Sermaye
• Edvinsson ve Malone (1997)	• İsveç- Skandia Değer Şeması	• İnsan Sermayesi • Yapısal Sermaye
• Sveiby (1997)	• Maddi Olmayan Duran Varlıklar-Avustralya	• Çalışanların Yetkinlikleri • İçsel Yapı • Dışsal Yapı • İnsan Sermayesi • Yapısal Sermaye • İlişkisel Sermaye
• Roos vd., (1997)	• İngiltere	
• Stewart (1997)	• Amerika	• İnsan Sermayesi • Yapısal Sermaye • Müşteri Sermayesi
• Bontis (1998)	• Kanada	• İnsan Sermayesi • Yapısal Sermaye • Müşteri Sermayesi
• Bassie ve Van Buren (1999)	• Amerika	• İnsan sermayesi • Yenilik sermayesi • Süreç sermayesi • Müşteri sermayesi
• O'Regan ve O'Donnell (2000)	• İrlanda	• Çalışanlar • İçsel Yapı • Dışsal Yapı

Kaynak: Tseng ve Goo, 2005:191'den aktaran Elitok, 2019:19

2000’li yıllarda yapılan çalışmalar incelendiğinde ise diğer tanımlamalardan farklı olarak içsel yapı ve dışsal yapı kavramları dikkat çekmektedir. Örnek olarak Cabrita ve Bontis (2008) entelektüel sermaye kavramını, işletme organizasyonunun iç ve dış çevresinde yer alan deneyimler ve yeterlilikler arasında denge kurma ve bu dengeyi geliştirme konusu şeklinde tanımlamışlardır (Cabrita ve Bontis, 2008:213).

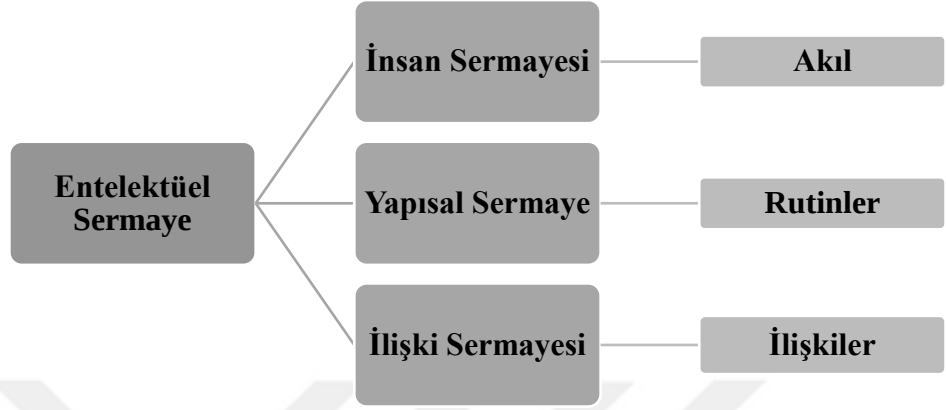
Entelektüel sermaye kavramı çoğunlukla insan, yapısal ve müşteri sermayesi olarak kategorilere ayrılmaktadır. Bu sınıflandırma literatür incelendiğinde zekâ, iş rutinleri ve iç ve dış çevre ilişkilerini oluşturulduğu görülmektedir (Sharabati, Jawad ve Bontis, 2010:107). Aynı zamanda entelektüel sermaye kavramı, bilgi ekonomisinde anahtar olarak kabul edilmekte ve işletmelerin rekabet güçlerini oluşturmada destek olmaktadır (Mohammad, Bujang ve Naharu, 2018:486).

Literatürde Roos ve Roos (1997) tarafından kategorize edilen bu tablo entelektüel sermaye sınıflandırılması olarak adlandırılmıştır (Roos ve Roos, 1997:416). Bu entelektüel sermaye sınıflandırmasının ayrıntıları ise Şekil 1’de gösterilmiştir. Şekil 1’de verilen sınıflandırmada insan sermayesi sınıflandırmasında bilgi odaklı süreçlerin ve çalışan motivasyonunun olduğu görülmektedir. Yapısal sermaye kavramı iki süreç kapsamında değerlendirilmiş olup işletmeler için hayati önem taşıyan yenilik ve geliştirme süreci vurgulanmaktadır. Bu süreçte özellikle dikkat çeken noktalar işletmeler için yapılan özelleştirmeler, üretimde farklılık ortaya koyabilecek süreçler, yeni fikirlerin geliştirilmesi ve yeni bağlantılardır.



Şekil 1: Göran Ross ve Johan Ross Entelektüel Sermaye Sınıflandırması

Literatürde tam anlamıyla bir fikir birliği olmamasına rağmen en sık kullanılan modellerden biri olan Bontis Modeli Şekil 2’te gösterilmektedir. Bontis (1999) oluşturmuş olduğu bu model ile entelektüel sermaye kavramının boyutları olduğunu vurgulamaktadır. İnsan sermayesi kavramını insan zihninde yer alan bilgi ve becerilerinin tamamı, yapısal sermaye kavramını işletme için günlük iş rutinleri ve müşteri sermayesi (ilişki sermayesi) kavramını ise işletmenin dış çevresi ile olan ilişkileri şeklinde açıklamaktadır (Bontis, 1999:415).



Şekil 2: Bontis Modeli (Bontis, 1999:445)

1.2.1. İnsan Sermayesi

İnsan sermayesi kavramı literatürde entelektüel sermaye sınıflandırması yapılırken üzerinde tanımlaması yapılması en çok zorlanılan sermaye türlerinden biri olarak ifade edilmektedir (Ercan vd., 2003:110). Aynı zamanda insan sermayesi, entelektüel sermayenin en önemli bileşenini temsil etmektedir. Bu konu hakkında ekonomi ve işletme alanında çok detaylı bir literatür mevcuttur (Stewart, 1997:91). 1950’li yıllarda dünyada üretim faktörleri emek ve toprak olarak kullanılmaktaydı. Daha sonraki yıllarda gelişen teknoloji ve devrimler ile birlikte oluşan sermayenin açıklanması literatürde bir boşluk yaratmıştı. Bu boşluk sonraki yıllarda entelektüel sermaye ve insan sermayesi şeklinde tanımlanmıştır (Nafukho, Hairston ve Brooks, 2004:545). Diğer bir taraftan insan sermayesi işletmeler açısından bakıldığında sürdürülebilir rekabet avantajının en değerli kaynağı olarak da nitelendirilmektedir (Seleim, Ashour ve Bontis, 2004:342).

İnsan sermayesi kavramı, içerisinde bilgi, yetenek ve yeni fikirler barındırarak işletmenin değerini arttıran bir unsur şeklinde tanımlanmaktadır (Agor, 1997:176’dan aktaran Ercan vd., 2003:220). Ayrıca kişinin eğitim, öğretim ve deneyimlerini arttırmak ve geliştirmek için yaptığı tüm yatırımlar ile

oluşturulan beceriler şeklinde tanımlanmıştır (Becker, 1993'ten aktaran Kor ve Sundaramurthy, 2008:2). İşletme bünyesinde bulunan bu çalışanların yetenek ve özelliklerine uygun doğru pozisyonlara getirildikleri zaman işletmenin organizasyon amaçlarını gerçekleştirmesi amacı için faydalı oldukları bilinmektedir. İnsan sermayesi kavramının bileşenleri incelendiğinde ise teknik bilgi, kişilerin eğitim düzeyleri, mesleki anlamda yeterlilikleri ve becerileri şeklinde sıralanabilmektedir (Göksel ve Baytekin, 2008'den aktaran Altunoğlu ve Demir, 2012:302). Özellikle son yıllarda insan sermayesine verilen önem Google gibi önemli işletmelerde açıkça görölmektedir (Kaya, şahin ve Gurson, 2010:156).

Farklı açılardan insan sermayesi kavramı incelendiğinde bu sermaye unsurunun işletme ile ilgili olmaması ve çalışanın sadece kendisinin bu unsuru meydana getirdiği dikkat çeken özelliklerinden biridir. Bu açıdan bakıldığında çalışan kişilerin işletmeden ayrılması durumunda sahip olduğu insan sermayesi de çalışan ile beraber ayrılma özelliği taşımaktadır (Aslanoğlu ve Zor, 2006:152). Aynı zamanda entelektüel sermaye kavramı ile bu sermaye çeşidi tanımlamaları birbirlerine çok yakın kavramlar olmaları nedeni ile tek bir çeşit gibi algılanabilmektedirler.

İnsan sermayesi farklı tutumların birleşmesi sonucu ortaya çıkan bir kavram olarak da bilinmektedir. Bu tutumlar genel olarak şu şekilde sıralanmaktadır;

- Genetik anlamda kalıtım,
- Eğitim,
- Deneyim,
- Yaşam ve çalışma hayatı hakkındaki yaklaşımlardan oluşmaktadır (Hudson, 1993:65'ten aktaran Bontis, 1998:65).

İnsan sermayesi kavramı bu tutumlar ile birlikte işletmede yer alan çalışanların zekâları, yetenekleri ve bilgileri gibi özellikleri de kapsamakta olup finansal tablolara yansıtamayacağımız faktörlerden meydana gelmekte olduğu görölmektedir (Kerimov, 2011:24). Tanımlardan da özetle anlaşılabileceği gibi bu

sermayede çalışanların kalıtsal özellikleri ve tutumları da insan sermayesini meydana getiren önemli faktörlerdir (Karacan, 2004:186).

1.2.2.Yapısal (Organizasyonel) Sermaye

Organizasyonel sermaye olarak da adlandırılan yapısal sermaye, işletmeler tarafından sıklıkla kullanılan ve birçok araştırmacının üzerine çalışmalar yaptığı önemli bir kavramdır (Schneider ve Smakin, 2007'den aktaran Gogan, Duran ve Draghici, 2015:1140). İşletme içerisinde yer alan tüm veri ile ilgili işlemleri, organizasyon şemalarını, süreç haritalarını, işletme stratejilerini ve daha çok işletme açısından manevi olarak adlandırılmayan değerli her bir parçayı içine alan bilgilerin tamamını kapsamaktadır (Bontis ve Keow, 2000'den aktaran Altunoğlu ve Demir, 2012:303). Farklı bir tanımlamaya göre ise yapısal sermaye, işletme içerisinde yer alan ve insan sermayesini destekleyen tüm detayları içerisinde barındıran sermaye türü olarak adlandırılmaktadır (Ercan vd., 2003:112). İşletmenin sahip olduğu ancak bilançosunda görünmeyen tüm süreçler, markalar, işletmenin sistemleri ve maddi olmayan diğer tüm varlıklar olarak da tanımlaması mevcuttur (Roos, Bainbridge ve Jacobsen, 2001:23). Entelektüel sermaye bileşenlerinden insan ve yapısal sermaye bileşeni arasında bir ilişki mevcuttur. Bu ilişkide insan sermayesi yapısal sermayenin oluşumuna katkı sağlamaktadır (Kerimov, 2011:25).

Şekil 3'de yapısal sermaye kavramının farklı alanlardaki bileşenleri gösterilmektedir.



Şekil 3: Yapısal Sermaye Bileşenleri (Önce, 1999:29’dan aktaran Çıkrıkçı ve Daştan, 2002:22).

Yapısal sermaye kavramına ilişkin literatür incelendiğinde en çok üzerinde durulan konunun patentler ve telif hakları olduğu göze çarpmaktadır (Yörük ve Erdem, 2008:399). Günümüz değişen şartlarında işletmelerin sunduğu hizmet veya ürünü için almış olduğu patent veya telif hakkı işletmelerin değerini arttırdığı bilinmektedir. Pek çok yatırımcının yatırımlarını yapmadan önce bu faktörlere dikkat ettiği ve sonrasında yatırımlarını işletmeye yapıp yapmama kararını verdiği bilinmektedir. Aynı zamanda işletmelerin araştırma ve geliştirme departmanında yapılan çalışmalara verdikleri önem ve sağladıkları bütçeler de işletmelerin hisse senetlerinde artış yarattığı bilinmektedir (Yıldız ve Tenekecioğlu, 2004:582’den aktaran Kayalı ve Ada, 2008:26). Farklı bir noktadan yapısal sermaye kavramı, işletme organizasyonun zaman içerisinde oluşturmuş olduğu rekabetçi zekayı

ortaya çıkarmaktadır (Rahim vd., 2011'den aktaran Gogan, Duran ve Draghici, 2015:1141).

Özellikle turizm işletmelerinde müşterilere hizmet ile ilgili verilen bilgiler yapısal sermaye bileşenleri arasında yer almaktadır. Turizm işletmelerinde müşteri bilgilendirilmesi süreci misafir ilişkileri yönetiminin doğru yapılabilmesine olanak sağlamaktadır. Yapısal (organizasyonel) sermaye kavramı insan sermayesi unsuru ile karşılaştırıldığında, çalışan kişilerin işten ayrılması durumunda onunla birlikte işletme dışına çıkmayan ve işletme içinde sürekli olarak kalan bilgi olarak da bilinmektedir.

1.2.3.Müşteri Sermayesi

Literatürde ilişki sermayesi olarak da anılan müşteri sermayesi kavramı günümüzde artırılması ve geliştirilmesi son derece zor olan sermaye türü olarak nitelendirilmektedir (Ercan vd.,2003:112). Farklı bir tanımlamaya göre müşteri sermayesi, işletmenin pazarlama kanallarını, tedarikçilerini, ortaklarını ve müşteri sadakatlerini içinde barındıran bir kavram olarak da tanımlanmaktadır (Abdullah ve Sofian, 2012:538). Aynı zamanda işletmelerin müşterileri ile ilişkilerinin değeri ve bu durumun işletme amaçlarına yapmış olduğu katkı şeklinde tanımlanmaktadır. Burada yer alan katkı işletme müşterilerinin yaratmış oldukları marka tanınırlığı ve potansiyel müşteri getirebilme durumlarıdır (Duffy, 2000:10).

Literatürde özellikle hizmet sektöründeki kalite unsuru müşteri değerlendirmesi ile yapılmaktadır (Caro ve Garcia, 2007:60). Müşteri sermayesi unsuru pazarda rakiplerle etkili rekabet edebilmek için etkin kullanılması gereken bir unsurdur. Müşteri sermayesini oluşturan öğeler ise şunlardır (Özçer, 2003'ten aktaran Acar ve Dalğar, 2005:28):

- İşletme müşterileri,
- İşletmenin markası,
- Müşterilerin sadakati,
- İşletme dağıtım kanalları,
- İşletmenin yapmış olduğu anlaşmalar,

- İşletmenin ismi,
- İşletmenin lisanslama ile ilgili anlaşmaları,
- Sözleşmeler ve
- Franchising anlaşmalarıdır.

Müşteri sermayesi bileşenini işletmelerin doğru kullanabilmesi için bazı noktalara dikkat etmesi gerekmektedir. Bunlar;

- Müşterilerin işletme tarafından mutlu edilip edilmediği,
- Müşteri konusundaki rekabet düzeyinin ne aşamada olduğu,
- Hangi tür müşterinin daha fazla getiri sağladığını ve
- İşletmemiz için en iyi müşteri türünün hangisi olduğunun belirlenmesidir (Duffy, 2000:12).

Müşteri sermayesi kavramı turizm sektörü açısından değerlendirildiğinde emek yoğun özellikli olan bu işletmelerdeki insan sermayesi kontrolünün zorlayıcı olduğu görülmektedir. Ekonomik anlamda sürdürülebilir bir gelişme sağlamak isteyen tüm işletmelerin müşteri sermayelerine önem vermeleri gerektiği net bir şekilde ifade edilebilmektedir.

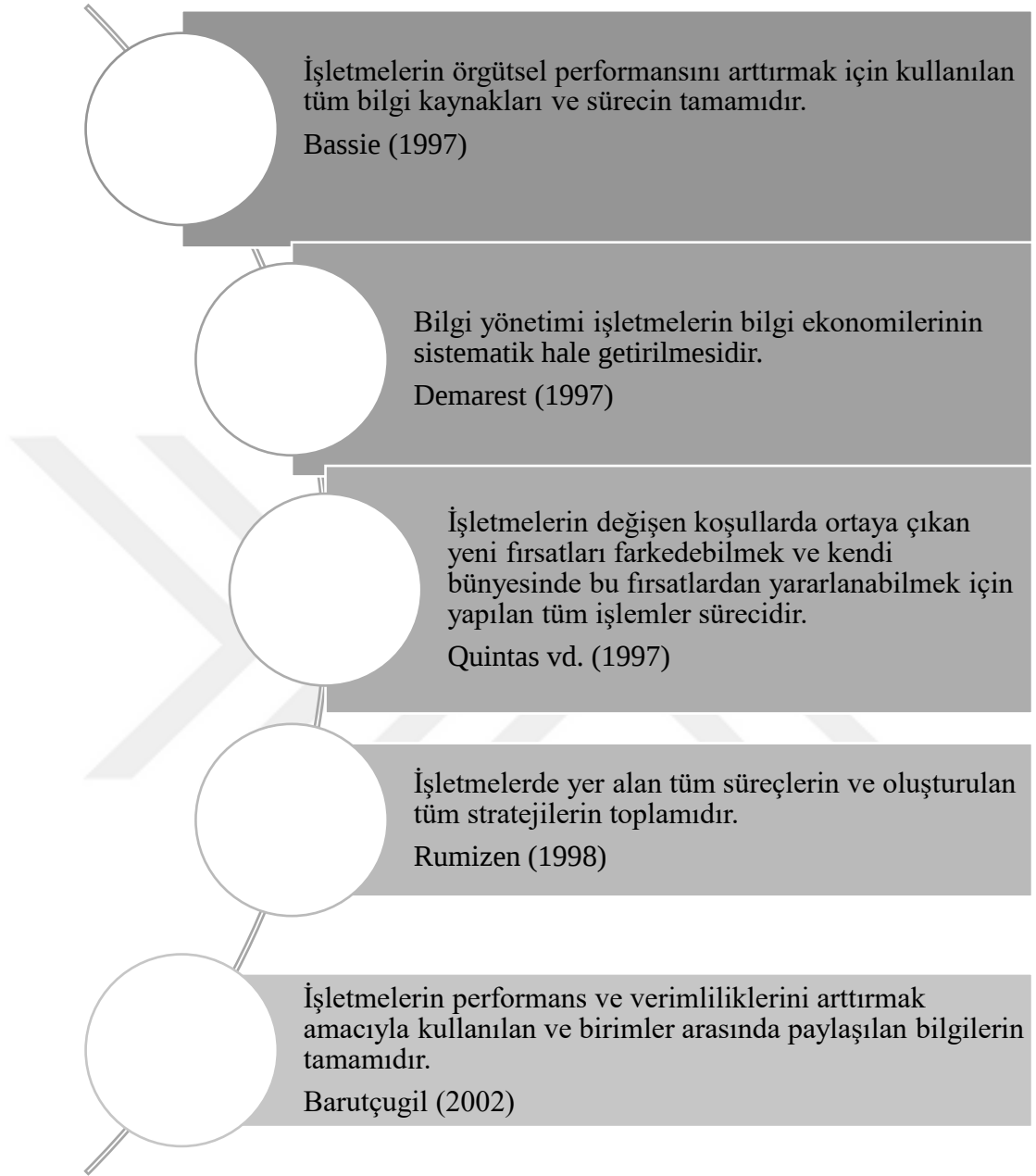
1.3. Bilgi ve Entelektüel Sermaye

Bilgi kavramı farklı alanlarda farklı şekillerde tanımlanmış olan bir kelime olarak karşımıza çıkmaktadır. Türk Dil Kurumu tarafından yapılan tanımlamaya göre bilgi; “*İnsan aklının erişebileceği gerçek ilkelerin tamamı*” şeklinde tanımlanmıştır (Türk Dil Kurumu, 2019).

Penrose isimli bir araştırmacı 1959 yılında bilginin, işletme performansını ve büyüme oranlarını açıklayabilecek şekilde kullanabileceğini ortaya çıkarmıştır (Seleim ve Khalil, 2011:587). Günümüzde de küresel ekonomi koşullarında rekabet ortamında oluşturulmak istenen başarının kaynağının bilgi, yetenek ve yaratıcılığın etkili kullanımı olduğu açıktır. Literatürde bilgi yönetimi kavramının tarihçesi incelendiğinde farklı alanlardan değişim göstererek günümüze kadar geldiği görülmektedir.

Şekil 6’da bilgi yönetiminin farklı tanımlamaları gösterilmektedir. Bu tanımlardan da anlaşılacağı üzere bilgi yönetimi kavramı ile ilgili literatürde farklı yönlerinden ele alınan açıklamalar olduğu görülmektedir. Demarest (1997)’e göre bilgi yönetimi tanımlamasında bilgi ekonomisi kavramı ilk kez kullanılmaya başlanmıştır. Bu durum işletmelere bilgi yönetimi ile birlikte gelen verimlilik ve performans kavramlarının da önemini vurgulamıştır. Quintas vd. (1997)’ e göre tanımlama incelendiğinde işletmelerin değişen çevre koşullarına ayak uydurabilmek ve aynı zamanda yeni fırsatları değerlendirmek ve tüm süreçlerinde birimleri ile birlikte bilgiyi kullanması şeklinde tanımlanmıştır. Farklı bir tanımlamaya göre bilgi yönetimi kavramı, işletmelerin öğrenme yoluyla performanslarını arttırarak, işletme tüm süreçlerini, insanları ve aynı zamanda teknolojiyi aynı anda kullanan bir yönetimdir (Gorelick ve Tantawy-Monsou, 2005; Wang, 2011’den aktaran Seleim ve Khalil, 2011:588). Rastogi (2000)’e göre bilgi yönetimi faaliyetlerin toplamından meydana gelmektedir. Bu faaliyetler şunlardır;

- Süreklilik oluşturarak yeni bilgiler meydana getirmek,
- İşletme içerisinde tüm ürünlere ve/veya hizmetlere bilgiyi yerleştirmek,
- İşletme kaynaklarındaki bilgiye tam erişim sağlayabilmek,
- İşletme karar verme aşamasında doğru bilgileri kullanabilmek,
- Bilginin belgelenmesi,
- İşletme içerisinde bilgiyi geliştirmek ve
- İşletme içerisinde bilginin tam erişiminin sağlanmasıdır (Rastogi, 2000:40).



Şekil 4: Bilgi Yönetiminin Farklı Tanımlamaları

Genel olarak değerlendirildiğinde işletmeler bilgi yönetimi uygulamalarını ilk zamanlarda bilgiyi bünyelerinde barındırabilmek, birimler arasında bilginin verimli dağılımı sağlayabilmek ve bu bilgiyi karşısına çıkan fırsatları değerlendirebilmek amacı ile kullanmakta olduğu görülmektedir (Davenport ve

Völpel, 2001:214). Günümüz şartlarında işletmeler artık bilgi yönetimini işletme içerisinde yer alan entelektüel sermayeyi en iyi şekilde kullanabilmek ve rakiplerine kıyasla verimlilik ve performans açısından sürekli iyileştirme gösterebilecek şekilde kullanmayı amaçlamaktadırlar. Farklı bir yaklaşımla literatüre bu konuda destek olan Tiwana (2003), bilgi yönetimi kavramının ne olmadığını açıklamıştır. Bunlar;

- Bilgi yönetimi bir mühendislik değildir.
- Bilgi yönetimi teknolojiden çok işletme iç ve dış süreçleri ile ilgili bir kavramdır.
- Bilgi yönetimi işletmeler için tek seferlik bir yatırım değildir.
- Bilgi yönetimi bilgiyi kontrol etmek amacıyla bilgiyi zapt etmek değildir (Tiwana, 2003:25-26).

İşletmeler için bilgi yönetimi süreci Beijerse (2000)'e göre belli aşamalardan geçmesi gerekmektedir. Bu aşamalar şu şekilde sıralanmaktadır:

- İşletmenin gerek duyduğu bilgiyi tespit etmek,
- İşletme içerisinde bulunan bilgiyi belirlemek,
- İhtiyaç duyulan bilginin ortaya çıkarılması ve
- Bilgiyi sürekli olarak geliştirmektir (Beijerse, 2000:167).

Rastogi (2000)'e göre işletmelerin bilgi aşamaları aşağıda sıralanmaktadır;

- Örgütsel öğrenme,
- Bilginin üretim aşaması ve tüm yeteneklerin kullanılması ile
- Bilgi dağıtımıdır (Rastogi, 2000:40).

Literatür incelendiğinde Tapscott'un bilgi ile ilgili yapmış olduğu tanımlamalarında bazı özellikler de göze çarpmaktadır. Bunlar;

- Bilgi ekonomisinin ana unsuru bilgidir.
- İşletmeler başarılı olmak istiyorlarsa bilgiyi sürekli geliştirmeli ve yenilikleri gerçekleştirmelidirler.

- Bilgi ekonomisi teknoloji ile direkt bağlantılı bir ekonomidir. Bu nedenle teknolojik gelişmeler işletmeyi olumlu etkilemelidir.
- Günümüz bilgi çağında diğer ekonomi düzenlerine kıyasla yapılan işlemler hızlı ve kolaydır.
- Bilgi ekonomisinde diğer dönemlerde sürekli olarak gördüğümüz aracı unsuruna gerek kalmamaktadır. Bu durum işletmelere ekonomik açıdan destek sağlamaktadır. Aynı zamanda işletmede verilen hizmetin kalitesinin artmasına da destek olmaktadır.
- Bilgi ekonomisi ile işletmelerinin dünyasına hız kavramı girmiştir. İhtiyaçların hızlı bir şekilde giderilmesi, sorunlara hızlıca çözüm önerileri bulabilme olanakları işletmeler için önemlidir.
- Bilgi ekonomisi, uluslararası bir ekonomidir (Kevük, 2006:326-328).

Bilgi ekonomisinin gelişmesi ile bilgi toplumu öncesi ve bilgi toplumu sonrası şeklinde bir ayrım da beraberinde ortaya çıkmıştır. Sürekli bilginin gelişmesinden dolayı günümüzde bilgiye erişebilenler ve geliştirenler arasında rekabet tırmanmaktadır (Arklan ve Taşdemir, 2008:71). Özellikle bilgi toplumu öncesindeki büyük değişiklikler ile birlikte işletmelerin yönetim anlayışları da değişime uğramıştır. Günümüzde değişimlere uyum sağlama durumu işletmeler için önemli bir konudur. Özellikle bilgi kaynaklı bir çevrede ayakta durabilmek işletmeler açısından rekabet edilebilirlik konusunda avantaj sağlamaktadır. İşletmelerin bu süreçte karşılarına engeller çıkabilmekte ve zorlanabildikleri söylenebilmektedir. Örneğin teknolojinin getirmiş olduğu yenilikler işletmeler açısından olumlu ortamlara yer açmakta iken özellikle geleneksel yapıdaki işletmelerin bu süreci doğru yönetebilmeleri her zaman kolay olmamaktadır. Bu çalışmada da işletmelerde entelektüel sermaye olarak adlandırılan insan, yapısal ve ilişkisel sermaye unsurları araştırılmaya çalışılacaktır.

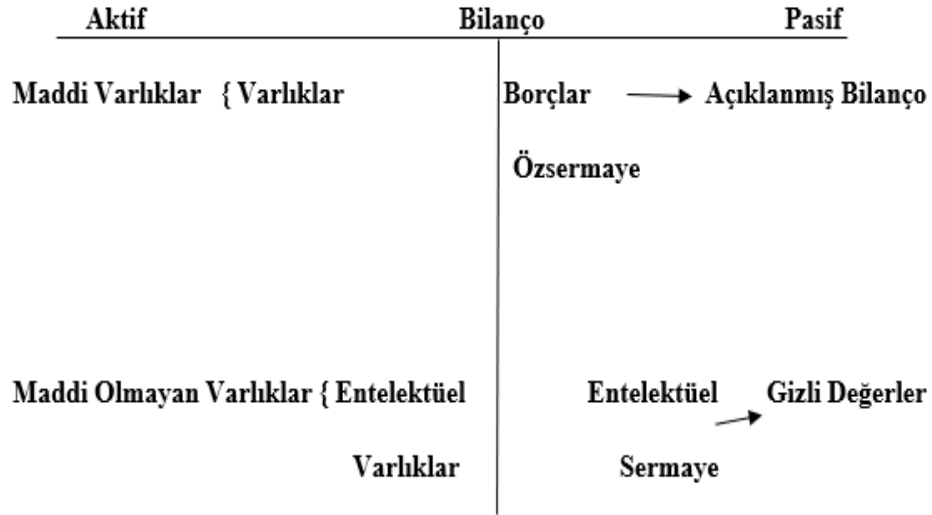
1.4.Entelektüel Sermaye ve Entelektüel Varlıklar

Entelektüel varlıklar değer yaratmanın temeli olarak tanımlanmaktadır. Aynı zamanda işletmelerin bilançolarında rapor edilmeyen ancak yine de kurumsal değer yaratılmasında önemli bir güç olarak sayılan maddi olmayan varlıkların

tamamını açıklamaktadırlar. Diğer bir ifade ile işletme açısından bilgi unsurunun değere çevrilmesi ile ortaya çıkan varlıklara “entelektüel varlıklar” adı verilmektedir. Genellikle entelektüel varlıklar Brooking (1998)’e göre dört varlıktan meydana gelmektedir. Bunlar aşağıdaki başlıklar altında sıralanmaktadır;

- Piyasa varlıkları,
- İnsan merkezli varlıklar,
- Mülkiyet tabanlı varlıklar ve
- Fikri mülkiyet varlıklarıdır (Ercan vd., 2003:105; Akkaya ve Balı, 2018:1148).

Entelektüel sermaye ve entelektüel varlıklar arasındaki ilişki ele alındığında Edvinsson (1997) ‘un şu modeli dikkat çekmektedir (Edvinsson 1997:368’den aktaran Kerimov, 2011:17);



Şekil 5: Entelektüel Sermaye ve Entelektüel Varlıklar Arasındaki İlişki

Şekil 5'ten de anlaşılacağı üzere entelektüel sermaye maddi olmayan varlıklar arasında yer almakta olup maddi olan varlıkların aksine içerisinde gizli değerleri barındırmaktadır.

1.5.Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

Günümüz bilgi ekonomisi çağında işletmeler için önemli bir sermaye olan entelektüel sermayenin ölçülmesi ve işletmeler açısından doğru bir şekilde değerlendirilmesini konusunu gündeme getiren Edvinsson bu konuda önemli bir araştırmacıdır (Hobikoğlu, 2011:95). İşletmelerin entelektüel sermayelerini ölçüp değerlendirmek istemeleri son derece olağan bir konudur. Özellikle işletmeler açısından entelektüel sermayenin maddi olmayan varlıklardan meydana gelmesi nedeniyle bu varlıkların görünür hale getirilmesi için ölçülmesi gittikçe önem kazanan bir konu haline gelmiştir (Yörük ve Erdem, 2008:400). Literatürde entelektüel sermaye konusunda sürekli yeni ölçme yöntemleri ortaya çıkmakta olup bu konu ile ilgili ortak bir görüş söz konusu değildir. Bu yöntemlerin bazıları teoride kullanılırken bazıları da pratik anlamda kullanılması uygun olan yöntemler olarak değerlendirilmektedir (Uziene, 2010:151).

Entelektüel sermayenin ölçülmesinin başlıca nedenleri şu şekilde sıralanmaktadır;

- İşletmeler açısından değer yaratan her varlığın görünür ve işletme yöneticileri açısından yorumlanabilir hale gelmesi ve
- İşletme verimliliği açısından güvenilir bir ölçüm aracı elde etmektir (Ercan vd., 2003:122).

Aynı zamanda işletmeler açısından entelektüel sermayenin ölçülmesinin avantajları mevcuttur. Bunlar;

- İşletmenin kaynak bulabilme kapasitesini arttırmaktadır.
- İşletmeler entelektüel varlıklarını göstererek diğer kuruluşlar açısından güven algısı kazanmaktadırlar.

- Entelektüel sermayesini bilen bir işletme gelecekte oluşabilecek gelirleri önceden tahmin edebilmektedir.
- İşletmenin hisse senetleri değerini arttırmaktadır.
- Rakip işletmeler ile pazarlık aracı unsuru olarak entelektüel sermaye kullanılmaktadır.
- Rakipler ile rekabette ne durumda olduğu hakkında işletmeye bilgi sağlamaktadır (Karaman, 2014:32).

Bu avantajlara ek olarak önemli ve kritik bilgilere öncelik verilmesi, inovasyon düzeyinde artış, işletme içerisinde performansa dayalı bir kültürün oluşturulmasının sağlanması ve işletme içerisinde öğrenme modellerinin yaratılması ve geliştirilmesi de mevcuttur (Kannan ve Aulbur, 2004:390). Entelektüel sermayenin ölçülmesi aşamasında bazı zorluklarla da karşılaşılabilir. Bu zorluklar aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır;

- Her işletme kendi içerisinde farklı dinamiklere sahip olmasından dolayı ihtiyacı olan bilginin de birbirinden farklı olması,
- Bilginin zaman ve mekâna göre değişiklik gösterebiliyor olması,
- İşletmelerin kendi içerisinde yer alan bilgiyi değerlendirmenin zor olması,
- Özellikle entelektüel sermaye konusunda önemli olan maddi olmayan varlıkları değerlendirmek için belli başlı standartların oluşturulmaması,
- Muhasebe departmanlarının maddi olmayan varlıkları ölçerken problemler yaşamaları ve
- Entelektüel sermayeyi ölçmek için kullanılan yöntemlere yeterince güven duyulmamasıdır (Özsoy, 2006:33-34).

1.5.1.Tobin q Modeli

Tobin q modeli önemli bir iktisatçı olan James Tobin tarafından ortaya konulan yöntem olarak bilinmektedir. Bu yöntem entelektüel sermayenin ölçülmesinde sıklıkla kullanılan bir yöntemdir (Kerimov, 2011:53).

Bu işlem ile q olarak bilinen oran elde edilmektedir. Alan Grespan tarafından yapılan açıklama incelenirse yüksek q oranı çıkan işletmelerin insan sermayelerine önem verdiklerini ve aynı zamanda teknoloji alanında da yatırımlarını gösterdiğini dile getirmiştir (Stewart, 1997:252-253). Tobin q modelinde işletmeler, diğer yöntemlerin aksine gelecekleri ve mevcut durumları ile ilgili değerlendirmeler yapabilmektedirler (Canbaş vd., 2005:26).

$$Q = \text{İşletmenin Piyasa Değeri} / \text{İşletmenin Varlıklarının Yerine Koyma}$$

1.5.2.Maddi Olmayan Bilanço Yöntemi (The Invisible Balance Sheet)

Maddi olmayan bilançonun genel amacı bilgi dayanaklı işletmelerin varlıklarını temsil edecek bir yöntem oluşturmaktır (Sveiby, 1997:76). Bu yöntem Konrad Grubu tarafından ortaya atılmış ve geliştirilmiştir. Aynı zamanda literatürde insan kaynakları yönetiminin bir uzantısı olarak da karşımıza çıkmaktadır.

Literatürde ‘‘görünmez’’ bilanço olarak geçen maddi olmayan bilanço yöntemi entelektüel sermayeyi ölçme yöntemleri içerisinde önemli katkı sağlayan yöntemlerden biridir. Buradaki görünmez bilançonun anlamı mali hesaplara dahil edilmeyen unsurları ölçmesidir. Maddi olmayan bilanço, işletmenin entelektüel sermayesini bireysel sermaye ve yapısal sermayeye bölmektedir. İlk olarak bireylere, diğeri ise işletmenin genel rutinlerine, prosedürlerine ve sistemlerine bağlıdır. Bu değeri bilmek özellikle yatırımcılar için işletmenin gizli değerinin olup olmadığı ile ilgili bilgi vermektedir (Bulgurlu, 2011:11).

1.5.3.Piyasa Değerinin Defter Değerine Oranı

1997 yılında Stewart tarafından ortaya çıkarılan piyasa değerinin defter değerine oranı yöntemi, işletmenin maddi varlıkları ile maddi olmayan varlıklarının toplamının piyasa değerine eşit olduğunu varsayarak hesaplanan en bilinen ve sıklıkla kullanılan yöntem olarak tanımlanmaktadır. Bu yöntemde adından da anlaşılacağı üzere işletme piyasa değerinin defter değeri ile arasındaki farklılık bulunarak, işletmenin entelektüel sermayesi yorumlanabilmektedir.

Literatürde Market / Book oranı olarak da kabul edilen bu yöntem, işletmenin entelektüel sermaye değerini, varlıklarının defter değeri ile belirli bir zamanda piyasa değeri arasındaki farkı hesaplayarak aynı zamanda bu değeri hesaplamamanın kolay bir yolu olarak kabul edilmektedir (Luthy, 1998:916). Ancak, entelektüel sermayenin bu değerlendirme yönteminde bazı sınırlamaları da mevcuttur. Bu sınırlama, ortaya çıkan bu oranın entelektüel sermaye değerini tam olarak yansıtmaması durumudur. Bunun nedeni ise bu değer yöntemi ile hesaplama yapılırken piyasa değerinin dış çevreden etkilenmesi durumudur (Sakur, 2019:29). Piyasada oluşan dalgalanmalar ile işletmelerin hisse senedi değerleri sürekli olarak değişmesinden dolayı bu oran yalnızca kısa süreli cevaplar bulmamıza yardımcı olmaktadır (Hemmati, Keramati ve Sheypourian, 2002'den aktaran Morady, 2013:761).

Piyasa değerinin defter değerine oranı yönteminin formüle edilmiş hali ise;

Entelektüel Sermaye Değeri = Piyasa Değeri / Defter Değeri (PD/DD)

Piyasa Değeri – Defter Değeri (PD–DD) şeklindedir.

- Hesaplamalar sonucu ortaya çıkan oranın sonucu birden büyük ise, işletmenin finansal tablolarında görünmeyen entelektüel sermayesi olduğu anlamına gelmektedir.
- Oranın birden düşük olması durumunda ise işletmenin entelektüel yükümlülüklerinin entelektüel varlıkların değerinden büyük olduğu anlamına gelmektedir (Abeysekera, 2005:145).

Piyasa değerinin defter değerine oranı yönteminin işletmeler açısından avantajları şunlardır;

- Hesaplamaların yapılabilmesi için sayısal verilerin tamamına erişim engelinin olmaması,
- Uygulanması açısından değerlendirildiğinde basit bir yöntem olması,
- Aynı ve farklı sektörler arasında rakipler ile karşılaştırmaların yapılmasına olanak vermesi durumu ve
- Geçmiş verileri değerlendirerek işletme açısından geleceğe yönelik iyileştirmeler sunabilmesidir (Aşıkoğlu ve Aşıkoğlu, 1998:591).

Bu yöntemin işletmeler açısından dezavantajları ise şunlardır;

- Piyasa değerin yasal düzenlemeler, ekonomik durum, siyasi durum, sektörde yaşanan sorunlar gibi birçok dış çevre faktörden etkilenmesi,
- Bu yöntemin yalnızca borsada işlem gören işletmeler için kullanışlı bir yöntem olurken diğer bir taraftan bakıldığında borsada işlem görmeyen bir işletme için piyasa değeri belirlemesinin mümkün olmamasıdır (Aşıkoğlu ve Aşıkoğlu, 1998:590).

Bu dezavantajlara ek olarak işletmelerin her birinin farklı politikaları olmasından dolayı uzun vadeli dönemlerini ölçme konusu gün geçtikçe işletmeleri zorlayan bir durum haline gelmiştir. Bu nedenle işletmelerde piyasa değerin defter değerine oranı yerine Tobin Q modelinin kullanılmasının daha uygun olduğu literatürde belirtilmiştir (Morady, 2013:760).

1.5.4.Doğrudan Entelektüel Sermaye Yöntemleri (The Direct Intellectual Capital Method)

Doğrudan veya direkt entelektüel sermaye yöntemi olarak da bilinen bu yöntem, maddi olmayan duran varlıkların parasal değerini ve farklı bileşenlerini belirleyerek değerlendirmektedir (Ramanauskaite ve Rudzionien, 2013:84). Bu yöntemde öncelikli olarak entelektüel sermayenin farklı bileşenleri belirlenir ve sonrasında bu belirlenen bileşenlerin tamamı doğrudan değerlendirmeye

alınmaktadır. Literatürde bu yöntem genel olarak en karmaşık yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumunun nedeni genel anlamda yöntemin ayrıntılı olması ve işletmenin her düzeyinde kullanılabilmesidir (Jurczak, 2008:40).

1.5.5.Alıntı Ağırlıklı Patentler Yöntemi (Citation-Weighted Patents)

Dow Chemical isimli işletme, entelektüel varlık yönetimini altı aşamalı bir süreç şeklinde incelediğini duyurarak varlıklarını yönetmek amacıyla alıntı ağırlıklı patentler yöntemini oluşturmuştur. Bu altı aşama;

- Bilginin organizasyondaki rolünü belirlemek,
- Bilgi varlıklarının kullanımının işletmenin rekabet avantajını nasıl arttırdığını anlamak,
- İşletmenin bilgi varlıkları ne kadarına sahip olduğunu belirlemek,
- Bilgi varlıklarının değerini korumak, geliştirmek, terk etmek veya satmak amacıyla değerlendirmek,
- Boşlukların bulunduğu alanlara yatırım yapmak ve,
- Yeni bilgi varlıkları portföyünü derlemek. (Bontis, 2001:56).

Alıntı ağırlıklı patentler yöntemine göre işletmelerin sahip oldukları patentlere bakılarak bu patentlerin maliyetlerinin hesaplanması gerekmektedir (Morady, 2013:757). Örgütsel sermaye olarak da değerlendirilen patent konusu, işletmeler açısından marka imajı, telif hakları vb. unsurlardan meydana gelmektedir. Örgütsel sermayesini hesaplamak isteyen bir işletmenin mutlaka işletmesinin sahip olduğu patentlerinin sayısını bilmesi ve maliyetlerinin doğru bir şekilde hesaplanması gerekmektedir.

1.5.6.Teknoloji Brokeri Yöntemi (Technology Broker)

Entelektüel sermayede değer ölçmek için Annie Brooking (1996) tarafından ortaya çıkarılan bir yöntemdir. Annie Brooking'e göre bir işletmenin entelektüel sermayesinin değeri, yirmi adet soruya cevap vererek analiz edilir ve değerlendirilir. Bu yirmi soruya örnek olarak; “İşletmede yer alan çalışanların tamamı hangi amaçlara yönelik çalışmaktadır?”, “İşletme açısından araştırma

geliştirme süreçlerimin getiri oranı nedir?”, “İşletmenin yenilik süreçleri nasıldır ve çalışanlar bu sürecin hangi aşamasında yer almaktadır?” şeklinde sorulardan meydana gelmektedir (Kerimov, 2011:78). Sonraki aşamada ise bu sorular işletmelerin entelektüel sermayelerinin göstergeleri olarak kabul edilmektedir. Brooking’e göre bu soru kombinasyonları şu başlıklardan meydana gelmektedir;

- İnsan Merkezli Varlıklar
- Piyasa Merkezli Varlıklar
- Fikri Mülkiyet Varlıkları
- Altyapı Varlıkları (Ratnatunga 2002:11).

İnsan merkezli varlıklar; çalışanların deneyimlerini, inovasyon, yaratıcılık, liderlik ve karar verme süreçlerini içerisinde barındırmaktadır. Özellikle teknoloji brokerinde önem arz eden bu varlıklar, işletmedeki çalışanların işten ayrıldıklarında bu varlığında beraberinde kaybolduğu bilinmektedir. Dolayısıyla insan merkezli varlıklar entelektüel sermayede işletmeye ait değildir (Aşıkoğlu ve Aşıkoğlu, 1998:582).

Piyasa varlıkları; müşteriler, işletmenin adı ve markası, iş birliği anlaşmaları, dağıtım kanalları, franchise ve lisans anlaşmaları gibi işletmeye pazardaki gücü veren varlıklardır (Bontis, 2001:49). İşletmelerin sürdürülebilirlikleri açısından piyasa varlıkları kavramı önemlidir.

Fikri mülkiyet varlıkları, telif hakkı, ticari markalar, ticari sırlar, patentler ve tasarım hakları gibi yasalarla korunan varlıkları içerisine almaktadır (Aşıkoğlu ve Aşıkoğlu, 1998:580).

Altyapı varlıkları ise, teknolojiler, süreçler, kurum kültürü, finansal yapı, iletişim ve bilgi sistemleri de dahil olmak üzere işletmenin genel anlamda çalışmasını sağlayan varlıkların tamamını kapsamaktadır (Marr ve Moustaghfir, 2005:1117).

Entelektüel sermayenin teknoloji brokeri yönteminde fikri mülkiyetin önemi bu yöntemin avantajını ortaya koyarken bazı noktalarda sinerjileri hesaba

katamaması konusu da yöntemin dezavantajını ortaya çıkarmaktadır. Yukarıda yer alan kategorilerin her biri önemli bir unsurdur. Her biri farklı açılardan işletmenin değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır. Aynı zamanda işletmeler Brooking'in yaratmış olduğu bu sorulara olumlu cevap verebildikleri takdirde işletmenin daha iyi bir konumda olduğunu, fakat olumlu cevap veremeyen işletmeler için bakıldığında bu durumun tam tersi olduğu söylenebilmektedir.

1.5.7.Toplam Değer Yaratma Yöntemi

Toplam Değer Yaratma yöntemi (TVC), 1995 yılında Kanadalı Yeminli Mali Müşavirler Enstitüsü (CICA) tarafından entelektüel sermaye yönetimine odaklanarak ortaya koyulan geniş kapsamlı Kanada Performans Raporlama Girişimi'nin (CPRI) bir parçası olarak geliştirilmiş ve önerilmiş olan bir yöntemdir (Erkal, 2005:130). Toplam değer yaratma yöntemi, planlanan etkinliklerden nasıl etkilendiğini göstermek amacıyla nakit akışlarını kullanarak değer yaratma girişimi olarak bilinmektedir (Nassar, 2018:22). Aynı zamanda işletmelerde planlanan faaliyetlerin üzerindeki etkisini ölçmek amacı ile kullanılan yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır (Morady, 2013:757).

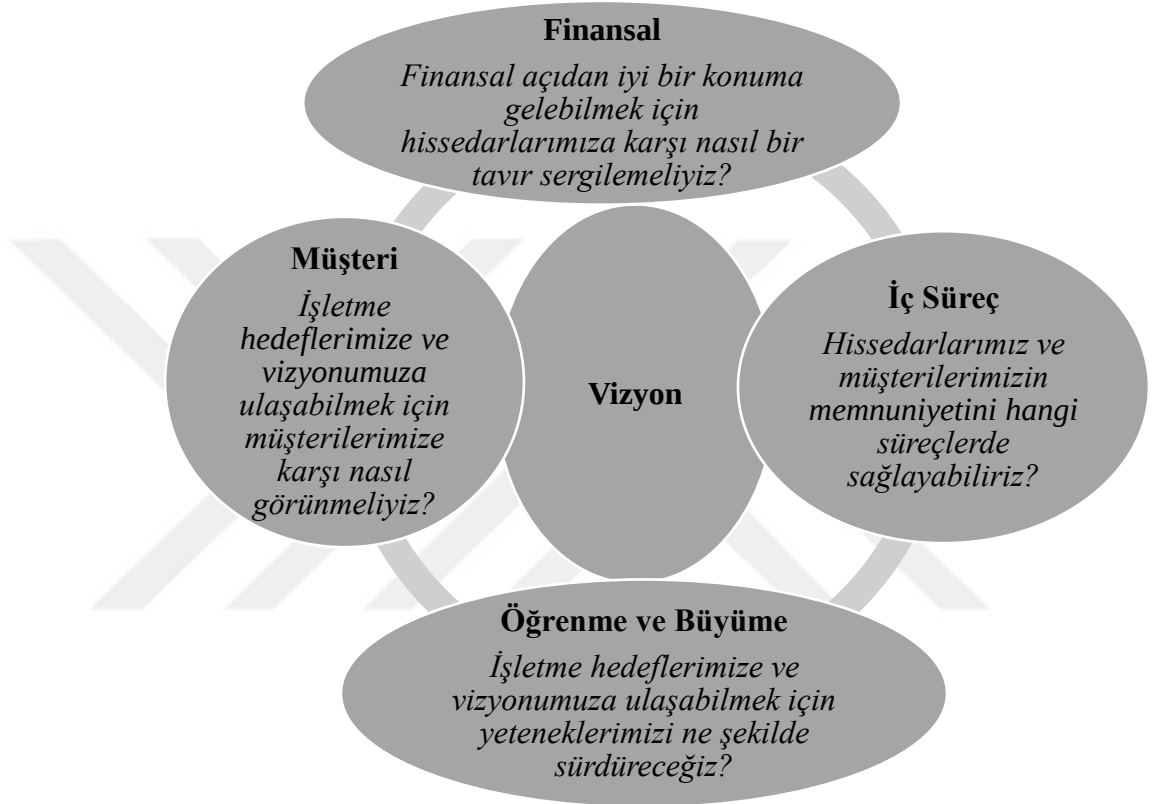
1.5.8.Dengeli Puan Kartı Yöntemi (The Balanced Scorecard Method)

Bu yönteminin tarihçesi incelendiğinde, Kaplan ve Norton aracılığı ile işletmelerin kurumsal performans yönetimi aracı olarak geliştirilmiştir. Dengeli puan kartı yöntemi ilk olarak kar amacı güden işletmeler için düzenlenen ve geliştirilen bir yöntem iken sonraki yıllarda yaygınlaşarak birçok farklı alanda kullanıldığı görülmektedir (Cullen vd.,2003:7'den aktaran Güner, 2008:250).

Dengeli puan kartı yöntemi özellikle yöneticilere değer yaratma konusunda dört bakış açısı ile yararlı bilgiler sağlamaktadır. Bu bilgiler aşağıda verilmiştir;

- Finansal performans perspektifi,
- Müşteri algıları perspektifi,
- İç iş perspektifi ile
- Öğrenme ve büyüme perspektifidir (Ercan vd., 2000,3:136; Souissi ve Itoh, 2006:60).

Dengeli puan kartı yöntemi bu perspektifleri ölçmek için işletmenin organizasyon stratejisi ve amaçları arasındaki bağlantıya odaklanmaktadır (Rashidpour, 2010'dan aktaran Morady, 2013:760). Dengeli puan kartı yönteminde yer alan bu dört bakış açısı değerlendirildiğinde, yöntem genel anlamda geleneksel açıdan finansal ölçütleri değişime uğratabilecek bir yöntem değildir. Çünkü entelektüel sermayede sadece finansal ölçütlerin değerlendirilmeye tabi tutulması gibi bir durum mevcut değildir. Bu şekilde ölçüm yapan işletmeler sadece geçmişe yönelik bilgileri net bir şekilde alabilmektedir. Şekil 6'da iyileştirme için hangi alanların dikkate alınabileceğini gösterilmektedir (Nassar, 2018:24).



Şekil 6 : Dengeli Puan Kartı Perspektifleri

Literatürde yer alan başka bir bakış açısı incelendiğinde ise dengeli puan kartı yöntemi her işletme açısından farklı kriterler ile değerlendirilmesi gereken bir konu olarak tanımlanmaktadır. Her puan kartında yer alan kriterin her işletme için uygun olmadığı söylenmektedir. Her işletmenin stratejisi aynı olmadığı gibi kriterleri de birbirinden farklı olmalıdır. Ayrıca dengeli puan kartı yöntemi

finansal olan ve olmayan değerlerin ölçümünden daha fazlasını meydana getirmektedir (Yaşar, 2016:199). Tablo 3 'te her işletme için kullanılabilecek ölçütler gösterilmektedir.

Tablo 3. Dengeli Puan Tablosunda Kullanılabilecek Ortak Kriterler

BOYUTLAR	KRİTERLER
Finansal Boyut	• Kar oranları • Satıştaki artış oranları • Gelir düzeyindeki artışlar • Nakit artışları
İç İş Süreçleri Boyutu	• İşletmenin kalite dereceleri • İşletme verimlilik oranları • Üretimdeki değişiklikler
Öğrenme ve Gelişme Boyutu	• Ürün ve hizmetin geliştirme aşamaları • Çalışan memnuniyeti • Çalışanların verimliliği • Araştırma geliştirme unsurları
Müşteri Boyutu	• Müşteri tatmini • Müşteri ile iyi ilişkiler • Müşteri sadakati • İşletmenin pazardaki konumu

Kaynak: Kaplan ve Norton, 1996:6

Tablo 3'ten de anlaşılacağı üzere dengeli puan tablosunda kullanılabilecek ortak kriterler dört farklı boyut noktasında belirlenmiştir. Finansal boyut kısmında işletmeler için kullanabilecekleri mali değerler ortak paydasındaki kar oranları,

gelir artışları ve nakit artışlarıdır. İç iş süreçleri boyutunda işletme verimliliği konusu ön plana çıkmakta olup öğrenme ve gelişme boyutunda daha çok çalışanların verimliliği ve memnuniyet düzeyleri kriterler olarak sıralanmaktadır. Müşteri boyutunda ise işletmenin müşteri kısmından bakılarak bir inceleme yapılmaya çalışıldığı görülmektedir. Müşteri tatmini, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati kriterleri ön plana çıkmaktadır. Her bir boyutta farklı bir özelliğin vurgulanması işletmeler için incelemenin tüm detayları ile sürdürülebileceği şeklinde yorumlanabilmektedir.

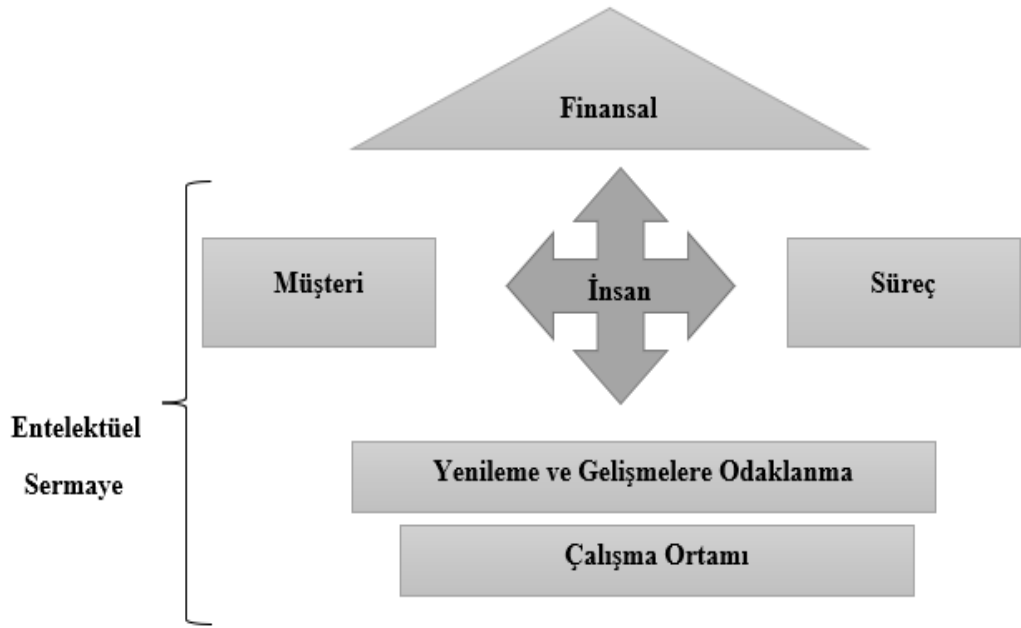
Dengeli puan kartı yönteminin işletme açısından pek çok avantajı bulunmasına rağmen dezavantajlı durumları da mevcuttur (Özer ve Çam, 2018:147). Bu dezavantajlardan en belirginini dengeli puan kartı yönteminin özellikle işletme açısından değerlendirilmeye alındığında işletme performansını etkileyen unsurların detaylandırılması bakımından sınırlı bir yaklaşım olması durumudur. Bu nedenle dengeli puan kartı yöntemi entelektüel sermayeyi ölçmek amaçlı kullanılırken bir yönetim sistemi olarak sonuçlarının değerlendirmeye alınması daha doğru olacaktır.

1.5.9. Skandia Kılavuzu Yöntemi (Skandia Navigator)

Skandia kılavuzu yöntemi yöntem açısından incelendiğinde dengeli puan kartı yöntemine benzemektedir. Genel olarak model; yöneticilere finansal ve finansal olmayan ve değer yaratma süreci hakkında bilgi sağlamaktadır (Marr, Schiuma ve Nelly, 2004:312). Bu yöntemin oluşturulmasının nedenleri literatürde şu şekilde açıklanmaktadır;

- İşletmenin birden çok perspektifini aktif hale getirmek,
- İşletmenin geleneksel finansal değerlerini ortaya çıkarabilmek,
- İşletmelerde bir iş stratejisi oluşturabilmek,
- Stratejik hedeflere odaklanmak ve
- Bir sistem oluşturarak ona uygun olarak çalışabilmektir (Roy, 1999:62).

Skandia kılavuzu modeli, Şekil 7’de gösterildiği gibi, beş alana bölünmüş yaklaşık 30 performans göstergesine bağlıdır.



Şekil 7: Skandia Kılavuzu (Edvinsson, 1997:371).

Şekil 7’de verilmiş olan Skandia Kılavuzu modelinde sürecin tamamının entelektüel sermayeyi ortaya çıkardığı gösterilmektedir. Aynı zamanda bu modelde en üste yer alan finansal odak işletmenin geçmişi göstermekte olup, süreç odağı bugünü vurgulamaktadır. Modelin alt kısmında yer alan yenileme ve gelişmelere odaklanma odağında ise işletmelerin gelecekleri açısından durum değerlendirilmektedir. Finansal boyut açısından değerlendirildiğinde, işletme faaliyetlerinin meydana getirdiği finansal sonuçlar ön plana çıkmaktadır. Bu boyutta ortakların ve potansiyel yatırımcıların işletme için gelecek dönem değerlendirilmeleri göz önünde bulundurmaktadır. Müşteri boyutu incelendiğinde işletme açısından özellikle işletmenin üretmiş olduğu ürün veya hizmetleri ile ilgili

konularda yer alan müşteri tatmini ve müşteri sadakati gibi konular incelenmekte ve sonuçları değerlendirilmektedir. Genel anlamda müşteri boyutunda müşteriler ile tüm ilişkileri değerlendiren boyut olarak tanımlanmaktadır. Süreç kısmında gelindiğinde ise ürün veya hizmetlerin müşterilerin kullanımına ulaşana kadar olan tüm süreci kapsamaktadır. Burada müşterilere verilen destek hizmetleri de bu boyutun içerisinde yer almaktadır. Müşteri boyutunda olduğu gibi özellikle teknoloji gelişmeler işletmeler tarafından yakından takip edilmeli ve sürekli gelişim içerisinde olunmalıdır. Yenileme ve geliştirme kısmında ise, işletmelerin mevcut kaynaklarının eğilimleri ölçülmektedir. Genellikle uzun vadeli planlar yapılmakta olan yenileme ve geliştirme boyutunda yine müşteri tatmini ön plandadır. İnsan boyutu incelendiğinde ise, özellikle işletmenin değerini ortaya çıkarmak için kullanılan ve kullanılması gereken tüm bilgi ve yetenekler dikkatle incelenmekte olup aynı zamanda bilginin nasıl ortaya çıkarılması gerektiği konusu ve işletmedeki çalışma koşulları gibi unsurlar incelenmektedir. Skandia kılavuzunun odağında yer alan insan boyutunda ise işletmede yer alan çalışanlarının performansları ile ilişkili konular incelenmektedir (Elitok, 2019:44; Ercan vd., 2003: 140-141).

1.5.10.Maddi Olmayan Varlıklar Yöntemi (The Intangible Assets Monitor)

Maddi olmayan varlıklar yöntemi Sveiby tarafından 1997 yılında bir finans dergisinde çalışırken edindiği deneyimleri ile ortaya çıkardığı bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yöntem aynı zamanda bir puan kartı yöntemi olarak da adlandırılmakta olup işletmenin piyasa değeri ile ilişkilidir (Morady, 2013:759).

Maddi olmayan duran varlıklar yöntemi stokların tespiti ve yenilenmesi, kayıpların önüne geçilmesi konularında yöneticilere yol göstermeyi amaçlamaktadır. Bu yöntem, üç tür maddi olmayan duran varlığa odaklanmıştır:

- İçyapı varlıkları,
- Dış yapı varlıkları ve
- Kullanılan varlıkların yeterliliğidir (Silveira, Schnorrenberger, Gasparetto ve Lunkes, 2017:11).

Burada yer alan maddi olmayan varlıklardan dış yapı varlıklarının içerisinde işletmenin müşterileri, tedarikçileri ile ilgili ilişkileri ve markaları gibi unsurlar yer almaktadır. İçyapı varlıklarında ise işletmenin kendi iç ilişkileri incelenmektedir (Kerimov, 2011:74). Örneğin işletme araştırma ve geliştirme süreçleri, işletme yönetim unsurların kullanılan varlıkları yeterliliğinde ise daha çok işletmede yer alan çalışanların deneyimleri ve gelişimleri incelenmektedir. Yöntemin diğer yöntemlerden Skandia Kılavuzu ve Dengeli Puan Kartı yöntemleri ile benzeyen yönleri de mevcuttur. Literatürde puan kartı yöntemleri içerisinde de yer almaktadır. Ancak önemli farklılıkları da bulunmaktadır. İşletmelerde yönetim bilgi sistemlerine entegre edilebilir olması gerekmekte olup ve çıkarılan sonuçlar aynı zamanda yapılacak yorumlar ile birlikte değerlendirilmelidir (Victoria, Judit ve Mariana, 2008:279). Tablo 4’te maddi olmayan varlık göstergesi cetvelinden örnekler gösterilmiştir.

1.5.11.Entelektüel Sermaye Endeksi Yöntemi (Intellectual Capital Index/ IC-Index)

Entelektüel Sermaye Endeksi yöntemi literatürde mevcut farklı göstergeleri tek bir endekste birleştirmeyi sağlayan yöntem olarak tanımlanmaktadır. Bu yöntem aynı zamanda piyasa değişikliklerine de ayak uydurmaya çalışan bir yöntem olarak bilinmektedir (Victoria, Judit ve Mariana, 2008:280). Entelektüel sermaye endeksi belirli bir zaman aralığında ölçülebilir ve sonraki yıllarda da gözden geçirme olanağı mevcut olan bir yöntemdir (Nassar, 2018:26).

Entelektüel sermaye endeksi yönteminde dört farklı endeks oluşturularak ölçüm yapılmaktadır. Bu endeksler oluşturulduktan sonra da farklı aşamalardan geçirilerek sonuç ortaya çıkarılmaktadır. Bu endeksler şunlardır;

- İnsan sermayesi endeksi,
- Altyapı sermayesi endeksi,
- Müşteri ilişkileri sermayesi endeksi ve
- Yenilik sermayesi endeksidir (Aslanoğlu ve Zor, 2006:162).

Tablo 4: Maddi Olmayan Varlık Göstergesi Cetveli Örnek Ölçütleri

	Dış Yapı Varlıkları	İç Yapı Varlıkları	Kullanılan Varlıkların Yeterliliği
İşletme Büyüme ve Yenileme	Büyüme Oranları Pazardaki durum Müşteri artışları İşletme kalite düzeyi	Bilgiye yönelen işletme modeli Araştırma ve geliştirme oranları	Eğitim durumları Deneyim süreleri Öğretici müşteri sayıları
İşletme Verimliliği	Kar oranları Kar/Zarar Oranları Müşteri Tatmin Oranları	Çalışan destek oranları	Kıdemli çalışan oranları Katma değerdeki artış oranları Kaldıraç etkileri
İşletme Sürekliliği	Müşteri Sadakat Oranları Müşteri Yapısı İstikrarlı Satışlar	İşletmede yer alan destek olarak çalışan kişilerin devir hızı Deneyimsiz çalışan sayısı Deneyimli çalışan oranı	Diğer işletmeleri ile karşılaştırılan ücret oranları Çalışanların devir hızları

Kaynak: Sveiby, 1997:78

1.5.12.Ekonomik Katma Değer Yöntemi (Economic Value Added-EVA)

Ekonomik katma değer yöntemi işletme ortaklarının elde edecekleri kar oranlarını maksimum seviyelere ulaştırmaya odaklanan ve işletmenin gerçek kar oranlarını hesaplayan bir yöntemdir (Morady, 2013:760). Ekonomik katma değer yöntemi, literatür incelendiğinde yeni bir kavram olmadığı ortaya çıkmaktadır. İlk

olarak Alfred Marshall tarafından 1890 yılında tanımlanmış bir yöntem olarak ortaya çıkmaktadır (Kerimov, 2011:59). Daha sonra bu yöntem Stewart tarafından bir işletmenin performansı ölçmek amacı ile önerilmiştir (Nassar, 2018:27).

Ülkemizde bu yöntem ilk olarak 1995 yılında Sabancı Holding tarafından kullanılmış olup sonraki zamanlarda diğer büyük işletmeler tarafından kullanıma geçilmiştir (Özalp, 2016:34).

İşletme açısından bu değer yöntemi değerlendirildiğinde avantajları mevcuttur. Bunlar aşağıda sıralanmıştır;

- Ekonomik katma değer yönteminde hissedarların daha fazla kar oranı elde etmesi mümkündür.
- Kolay ve pratik bir yöntemdir.
- Etkili bir yöntemdir.
- Yöntem yöneticiler açısından değerlendirildiğinde bakış açılarını genişleten bir yöntemdir.
- İşletme için önemli bir iç kontrol sistemidir (Fındık, 2013:95).

Ekonomik katma değer yöntemi ile ilgili denklemler aşağıda verilmiştir (Huang ve Wang, 2008:724):

$$\text{EVA} = \text{Net Satışlar} - \text{İşletme Giderleri} - \text{Vergiler} - \text{Sermaye Ücretleri}$$

$$\text{EVA} = [(\text{Yatırılan Sermayenin Getirisi}) - \text{Sermaye Maliyeti}] \times \text{Sermaye}$$

$$\text{Yatırılan Sermayenin Getirisi} = \frac{\text{Düzeltilmiş Vergi Sonrası Net Faaliyet Karı}}{\text{Yatırılan Sermaye}}$$

$$\text{Sermaye Maliyeti} = \text{Yatırılan Sermaye} \times \text{Ağırlıklı Ortalama Sermaye Maliyeti}$$

İşletme açısından bu değer yöntemi değerlendirildiğinde dezavantajları ise şunlardır;

- Ekonomik katma değer yöntemi kısa vadelidir. Bu nedenle büyük ölçekli işletmeler için önlem alma açısından kullanışlı bir yöntem değildir.
- Tahmin yöntemi ön plandadır.
- Enflasyon ve diğer faktörler, sürekli bir şekilde ölçülen ekonomik katma değer yönteminde sapmalara neden olabilmektedir (Nassar, 2018:28).

Ekonomik katma değer yöntemi işletme içerisindeki tüm departmanlara uygulanabildiği gibi birkaç departmanda da uygulanabilmektedir. Bu durumda işletme kendi içerisinde detaylı bir değerlendirme yapabiliyor olmaktadır. Aynı zamanda işletmenin rakipleri ile rekabetinde de önemli rol oynayan değerlendirmeler yapabilmektedir (Kerimov, 2011:58). Literatürde bu yöntem ile farklı görüş birlikleri de mevcuttur. Lehn ve Makhija (1996) ve Mouritsen (1998) tarafından yapılan açıklamaya göre ekonomik katma değer yöntemi işletme sermayesinin, yatırılan gerçek nakit oranlarını belirlemek için sermaye maliyetini dikkate aldığını söylemişlerdir. Bu durum ekonomik katma değer yönteminin oluşabilecek risklerin ortaya çıkarılması için iyi bir yöntem olduğunu ortaya çıkarmaktadır (Huang ve Wang, 2008:724).

1.5.13. Entelektüel Katma Değer Katsayısı Yöntemi (Value Added Intellectual Capital-VAIC)

Entelektüel katma değer katsayısı yöntemi, Zagreb ve Graz Üniversitesi'nde profesör olarak bulunan Alen Pulic tarafından geliştirilmiştir (Fijalkowska, 2014:132). Bu yöntem literatürde işletmelerin entelektüel sermaye verimliliğini ortaya çıkaran önemli bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. İşletmelerin entelektüel katma değer katsayısı değerleri ne kadar yüksek ise entelektüel sermaye verimliliğinin de yüksek oranda olduğunu gösteren bir performans ölçüm aracı olarak kullanılmaktadır (Joshi vd., 2013'ten aktaran Mohammad, Bujang ve Naharu, 2018:488). Aynı zamanda entelektüel katma değer katsayısı yöntemi işletmeler ve ülkeler arasında karşılaştırmalı analizler

sağlayan, tutarlı ve hesaplanması kolay olan bir yöntemdir (Berzkalne ve Zelgavne, 2014:889).

Literatürde yer alan ve birçok farklı alanda kullanılan entelektüel katma değer katsayısı yöntemi genellikle kurumsal verimlilik açısından değerlendirmelerde kullanılmaktadır. Bu yöntemin literatürde sıklıkla kullanılmasının nedenleri şu şekilde sıralanabilmektedir;

- Hesaplama yaparken kullanılan bilgilerin objektif olması ve doğrulanabilir olması,
- Değerlendirmeler sonucunda rakip işletmeler ile karşılaştırmaların yapılabilmesi,
- İşletme yöneticileri açısından yöntemin diğer yöntemler ile kıyaslandığında açık ve anlaşılabilir olması,
- Entelektüel sermaye unsurlarının tamamını içerisinde bulundurmakla birlikte değerlendirmede kullanılması,
- İşletmenin gelecek yıllar için değer yaratma açısından değerlendirmelerin yapılabilmesine olanak vermesidir (Kalyoncu, 2019:68).

Bu yöntemin hesaplanmasında kullanılan formüller ise şu şekilde gösterilmektedir (Stahle, Stahle ve Aho, 2011:251);

(1)Ekonomik Katma Değer Katsayısı (VAIC) =

$$[FK - DV] - [k0 \times YS]$$

(Ekonomik Katma Değer Katsayısı VAIC) =

$$[YSG - k0] \times X YS$$

FK: Faaliyet Karı

DV: Düzenlenmiş Vergiler

k0: Ağırlıklı Ortalama Sermaye Maliyeti

YS: Yatırılan Sermaye

YSG: Yatırılan Sermaye Getirisi

(2)VAIC = CEE + HCE + SCE

(Capital Employed Efficiency-CEE): Kullanılan sermaye etkinliği katsayısı,

(Human Capital Efficiency-HCE): İnsan sermayesi etkinliği katsayısı,

(Structural Capital Efficiency-SCE): Yapısal sermaye etkinliği katsayısı

Ekonomik katma değer katsayısı yöntemi işletmeler için çeşitli avantajlar sunmaktadır. Özellikle diğer ölçme yöntemlerine göre ön plana çıkan bu yöntemde finansal değerlendirme yapmak diğerlerine göre daha kolaydır. İşletmelerin nicel verilerine dayanarak hesaplama yaparak tutarlı sonuçlar ortaya çıkarmaktadır (Bayraktaroğlu, Çalışır ve Başkak, 2019:409).

1.6. Entelektüel Sermayenin Raporlanması

Günümüzde yeni ekonominin geleceği büyük bir oranda işletmelerin entelektüel sermayeleri ile birlikte şekillenmektedir. İşletmelerin hedeflerine ulaşmada önemli rol oynayan entelektüel sermayenin raporlanması konusu önemlidir. Bir işletmenin gelecek potansiyel durumunun olumlu olabilmesi için entelektüel sermayesinin doğru raporlanması gerekmektedir (Ticha, 2008:58). Bu nedenle işletmelerin entelektüel sermayeleri raporlamaları konusu hayati önem taşımaktadır. Bilginin değerinden yararlanabilmek amacıyla, bir işletmedeki bilgiye verilen değeri kaydetmek ve raporlamak için kullanılabilecek farklı yöntemler geliştirilmiştir. Yapılan bir araştırmada entelektüel sermayenin raporlanması konusunun Dünya Bankası'nın 2005 yılında yayınlanan bir raporu ile desteklenmektedir. Bu raporda ortaya çıkan sonuç neredeyse tüm ülkelerin varlıklarında entelektüel sermaye oranının %77 civarında olmasıdır (Alfraih, 2018:266-267).

İşletmelerin entelektüel sermayelerini raporlayabilip aynı zamanda değerlendirebilmeleri konusu rekabet açısından da önemli bir konudur. Danimarka Ticaret ve Sanayi Geliştirme Konseyi (1997)'nin yapmış olduğu bir araştırmada bilgi üzerine yoğunlaşan farklı işletmelerin entelektüel sermayenin raporlanmasındaki amaçları saptamıştır. Bu amaçlar şu şekilde sıralanmaktadır:

- Entelektüel sermayesini raporlayan işletmeler geleceğe yönelik iyileştirme ve büyüme politikalarını daha verimli şekilde gerçekleştirmektedir.
- Entelektüel sermayesini raporlayan farklı bir işletme müşterileri ve rakipleri tarafından itibar kazanmıştır.
- Entelektüel sermayesini raporlayan işletmeler müşterileri ile daha yakın ilişkiler kurabilmektedir.
- İşletmeler raporlama sonrasında farklı amaçlar ve stratejiler ortaya çıkarmıştır.
- İşletme amaçlarını ve stratejilerini geliştirmek ve işletme çalışanları arasındaki bağlantıyı daha iyi kurabilmek amacıyla entelektüel sermayelerini raporlamışlardır.
- İşletmeler dış ve iç çevre paydaşları ile daha yakın ilişki kurmak amacıyla entelektüel sermayelerini raporlamışlardır.
- Sermaye açısından bilgilendirme amacıyla yapılmıştır (Mouritsen, 1997:12-13).

Araştırma sonuçlarından da anlaşılacağı üzere müşteriler, işletme amaçları, işletme stratejileri, güven kazanmak gibi önemli işlemleri gerçekleştirebilmek adına işletmelerin entelektüel sermayelerini raporladıkları görülmektedir. Araştırmaya tabi olan bilgi üzerine yoğunlaşan işletmeler ise şunlardır:

- PLS Consult
- Ramboll
- Sparbanken Sverige
- Skandia

- Telia
- ABB
- Sparekassen Nordjylland
- Consultus
- The Swedish Civil Aviation Administration
- WM Data (Mouritsen, 1997:6).

İşletmelerin maddi olmayan varlıklarının diğer varlıklarından daha değerli olduğu konusunda artan sayıda örnek olması entelektüel sermayenin raporlanması konusunun gerekliliğine katkı sağlamaktadır (Alfraih, 2018:267). Entelektüel sermayenin raporlanmasının işletmeler açısından avantajları aşağıda sıralanmaktadır;

- Entelektüel sermayesini raporlayabilen işletmeler, diğer işletmeler ile kendilerini daha kolay bir şekilde kıyaslayabilmektedirler.
- Entelektüel sermayesini raporlayabilen işletmeler, çalışanlarından başlayarak işletmenin performansını artırıcı konuların üzerinde durabilmektedirler.
- İşletmenin uzun vadeli amaçlarına yönelik yön çizebilmesine yardımcı olabilmektedir.
- İşletmenin piyasa değerini artırıcı özelliklere sahip olmasını sağlayabilmektedir.
- İşletme dışında yer alan kişilerin işletme ile ilgili daha net bilgilere ulaşmalarını sağlayabilmektedir.
- İşletmeler kaynaklarını daha iyi tanıyabilmekte ve aynı zamanda bu kaynaklarını verimli bir şekilde kullanabilmektedirler.
- Entelektüel sermayesini raporlayabilen işletmeler aynı zamanda daha şeffaf ve detaylı bilgilere hızlıca ulaşabilmektedirler.

Entelektüel sermayenin konusunun soyut kavramlar olması nedeniyle, diğer varlıkların ölçümlenmesine kıyasla bakıldığında çok daha zor olduğu görülmektedir. Diğer varlıkların ölçümünde sayılabilen ve gözle görülebilen

olması kolay bir şekilde raporlanmalarını sağlamaktadır. Fakat entelektüel sermaye için bu geçerli değildir. Bu nedenle entelektüel sermaye unsurlarının ölçülmesi ve raporlanması açısından işletmelerin iyi bir sisteminin ve yaklaşımının olması gerekmektedir. Entelektüel sermayenin raporlanması konusunun gittikçe önemli olduğu günümüzde bu raporlamanın yapılabilmesi için literatürde bazı koşullardan bahsedilmiştir. Bunlar;

- Entelektüel sermayenin ve bileşenlerinin doğru hesaplanabilmesi,
- Bilginin yönetim düzeyinde açık ve ulaşılabilir olması,
- Entelektüel sermayenin raporlanmasında gereken çabanın ve yeteneğin ortaya koyulması gerekliliğidir (Ricardis, 2006'dan aktaran Ticha, 2008:61).

Literatürde entelektüel sermayenin raporlanmasında gerekli olan farklı ve benzer unsurların olduğu da görülmektedir. Bu unsurlar incelendiğinde ölçüme dahil olabilecek unsurların belli ortak noktaları bulunmaktadır. Bu ortak noktalar Şekil 8'de gösterilmektedir.



Şekil 8: Entelektüel Sermayenin Raporlanmasında Kullanılacak Ölçütlerde Olması Gereken Özellikler

Şekilde de gösterildiği gibi işletmelerin entelektüel sermayelerini raporlamak amacıyla kullandıkları ölçütlerin ortak özellikleri incelendiğinde ilgili olması, karşılaştırılabilir olması ve güvenilirlik konuları ön planda yer almaktadır (Erkuş, 2004:312). Aynı zamanda işletmeler entelektüel sermayelerini raporlama işlemini gerçekleştirirken bazı sorulara cevap bulmaya çalışırlar. İşletmelerin bu sorulara doğru ve verimli bir şekilde cevap verebilmeleri raporlarında daha başarılı olabilmelerinde önemli rol oynamaktadır. Bu sorulardan bazıları ise şunlardır;

- Entelektüel sermayenin raporlanabilmesi için, işletmeyi etkileyen unsurlar nelerdir?
- İşletmenin entelektüel sermayesi ile ilgili toplanan bilgilerinin, fayda yaklaşımına göre kullanılma olanağı var mıdır?
- Entelektüel sermayenin raporlanmasının beklenen etkileri nelerdir?
- İşletmenin verimliliğini ve etkililiğini ne yönde etkiler? Olumlu şekilde etkiler mi?
- İtibar sağlayabilir mi?
- İşletme açısından güçlenme gerçekleştirebilir mi?
- İşletmenin kimliğini geliştirebilir mi?
- Entelektüel sermayeyi ölçtüktan sonra işletmeye faydaları nelerdir?
- Entelektüel sermaye rakipler tarafından ölçülüyor mu?
- Bu ölçümde kullanacağımız verilere ne kadar güvenebiliriz? (Petty ve Guthrie, 2000:169).

Entelektüel sermayenin raporlanmasında işletmelere avantajlara olduğu gibi dezavantajları da mevcuttur. Bunlar aşağıda sıralanmaktadır (Erol, 2016:37);

- İşletmelerin entelektüel sermaye raporları ile şeffaf hale gelen bilgilerinin rakipleri tarafından görünür olabilmesi durumu,
- Entelektüel sermayeye konu olan soyut yani maddi olmayan duran varlıkların ortaya çıkarabileceği riskli durumlar ve
- Entelektüel sermayenin ölçülmesi ve raporlanabilmesi amacıyla çıkarılan bütçenin işletmeler açısından zarar olabilmesi durumudur.

İşletmelerin entelektüel sermayelerinin raporlanmasında kullanılan bazı yaklaşımlar mevcuttur. Entelektüel sermaye raporlamasında kullanılan yaklaşımlardan ilki devrimci yaklaşımdır. Bu yaklaşıma göre işletmelerin hazırlamış olduğu raporlara entelektüel sermaye bilançosu adı da verilmektedir. Bu yaklaşıma göre hazırlanan tablolarda işletmenin sermaye bilgileri yer alırken aynı zamanda işletmenin geleneksel finansal bilgileri de yer almaktadır. Literatür incelendiğinde bütünsel yaklaşım adı altında da geçmektedir. Ayrıca bu yaklaşımı kullanılan işletmeler genel olarak insan sermayesi, örgütsel sermaye ve müşteri

sermayesine yoğunlaştığı bilinmektedir. İşletme devrimci yaklaşım ile raporlama yaparken işletmenin piyasa değerinden defter değeri çıkarılarak hesaplama yapılmaktadır (Pamukçu ve Öğüz, 2014:76).

Devrimci yaklaşım genel olarak entelektüel sermaye raporlamasında en fazla kullanılan ve en uygun olan yaklaşımlardan biri olmasına rağmen, ölçüm yapılırken tüm bilgiler için aynı ölçüm yönteminin bulunamaması durumu bu yaklaşımın dezavantajını oluşturmaktadır (Erol, 2016:41).

Yeni bilanço yaklaşımında bilanço hesabında yer alan aktif tarafta maddi varlıklar, öz sermaye ve borçlar ile finanse edilmekte olup maddi olmayan varlıkların ise entelektüel sermaye ile değerlendirildiği görülmektedir. Yeni bilanço yaklaşımı da Edvinsson tarafından geliştirilmiştir (Alagöz ve Özpeynirci, 2007:179). Şekil 9’da yeni bilanço yaklaşımı ile ilgili detaylar belirtilmiştir.

Aktif		Bilanço	Pasif
Maddi Varlıklar	} Varlıklar	Özsermaye	} Resmi Bilanço
		Borçlar	
Maddi Olmayan Varlıklar	} Şerefiye Teknoloji Yetenek	Entelektüel Sermaye	} Gizli Değerler

Şekil 9: Edvinsson Yeni Bilanço Yaklaşımı

Şekilden de anlaşılacağı üzere yeni bilanço yaklaşımında yer alan bilançodaki pasif tarafta gizli değerler başlığı yer almaktadır (Alagöz ve Özpeynirci, 2007:180).

Melez yaklaşımı literatür incelendiğinde finansal olarak raporlanabilen entelektüel sermaye unsurlarının raporlarda gösterilmesi işlemi olarak tanımlanmaktadır (Sipahi, 2004:148'den aktaran Sarıay ve Özulucan, 2017:24). Diğer bir ifade ile finansal olarak ifade edilebilen varlıklar entelektüel sermaye bilanço kısmında yer alabilirken, finansal olarak ifade edilemeyen veya gösterilemeyen entelektüel varlıklar ise bilançonun dışında kalarak bu yaklaşımda tablolardan ayrı tutulmaktadır (Erol, 2016:41).



İKİNCİ BÖLÜM

FİNANSAL PERFORMANS VE PİYASA DEĞERİ

2.1.Finansal Performans

Performans kavramı işletmeler açısından değerlendirildiğinde, işletmelerin kaynaklarını etkili ve verimli kullanmalarına olanak sağlayan ve amaçlarına hızlı bir şekilde ulaşabilmelerini sağlayan yetenek olarak tanımlandığı görülmektedir. İşletmelerin belirledikleri belli dönemler sonrasında ulaştıkları sonuçları ile amaçladıkları sonuçlarını karşılaştırmaları bir performans ölçümüdür. Özellikle günümüzde sadece sayısal ifadelerin açıklamalara yetmeyen yetersizlikleri ile birlikte performans anlayışı içerisinde dikkat çeken bir konu olarak finansal performans kavramı gelmektedir. İşletmelerin performanslarını ölçebilmeleri için belli özellikleri ortaya çıkarmaları gerekmektedir. Bunlar; güvenilir, anlaşılabilir, ulaşılabilir gibi özelliklerdir (Lichiello ve Turnock, 2013:9'tan aktaran Birkan, 2015:4).

Finansal performansın ölçülenmesi konusu özellikle geleneksel olarak adlandırabileceğimiz performansların ölçümleri ve işletmelerin denetimlerinin temelini oluşturmaktadır. Günümüzde işletmelerin kriz anlarından önce planlama yapabilmeleri için ilk olarak işletmenin mali durumu gösteren tablolara ve işletmenin yıl içerisindeki gelişimi ile ilgili bilgilere ihtiyaçları vardır. Mali tabloların desteği ile analizler yoluyla yapılan finansal performans ölçümleri, ilk olarak yatırımcılara veya yöneticilere karar alma aşamalarında ve bu aşamadan sonrasında yer alan yatırım açısından işletmeler arası değerlendirme yapmalarına yardımcı olmaktadır. Bu açıdan bakıldığında finansal performans sadece işletmeleri etkilemekle kalmayıp yatırımcıları, kredi veren kuruluşları, çalışanları da ilgilendirmektedir.

Genel açıdan incelendiğinde performans kavramı, kişilerin veya kurumların belirlenen bir durumunu belli kriterler göstererek değerlendirilmesi aşamasıdır (Helvacı, 2002:158). Performans, işletmeler için kar oranlarını gösteren bir belirteçtir (Matar ve Eneizan, 2018:2). Performans ölçümleri günümüzde

sıklıkla karşımıza çıkmaktadır. Bu ölçüm, özellikle işletmelerin çalışan performanslarını değerlendirme ve işletmenin tam verimli kapasite ile çalışıp çalışmadığını veya istenen verime ulaşıp ulaşılmadığını tespit etmek amacıyla kullanılmaktadır (İplik, 2004:196).

Schuler (1995)'e göre performans kavramı, işletmede çalışanların işlerindeki çabalarının tamamıdır (Schuler, 1995'ten aktaran Uysal, 2015:33). Nelly ve arkadaşları (1995)'e göre performans kavramını işletmelerin daha çok verimlilikleri ile ilgili olduğu şeklinde tanımlamaktadır (Çınar, 2019:156). Cascio (2006) performans kavramını bir işyerinin hedeflerine ulaşıldığında gerçekleştiğini öne sürmektedir. İlgili literatür incelendiğinde işletme performanslarının işletmelerin büyüklükleri ile ilgili olduğu ön plandadır (Mosota, 2014:3). Performans kavramının tanımlaması yapmak zor olmasına rağmen araştırmacılar işletmelerin finansal performanslarını ölçmek amaçlı pek çok model üretmişlerdir (Burca ve Batrinca, 2014:299).

Literatürde performans kavramı ile ilgili tanımlamaların yanı sıra yapılan araştırmalarda verilen önermelerde dikkat çekmektedir. Özellikle Lebas ve Euske (2002) performans kavramının her işletmeye göre değişiklik gösterebileceğinden bahsetmiştir. Bu durumun işletmeler için karışıklık yaratabileceğini belirterek bu konuda işletmelere önerilerde bulunmuşlardır. Bu öneriler şunlardır;

- İşletmelerin performanslarını değerlendirebilmeleri amacıyla çalışmalar yaparken bugünkü yapılan faaliyetlerin gelecekte karşımıza çıkabilecek sonuçları doğru değerlendirilmeli ve gerekirse bu konuda modeller geliştirilmelidir.
- Performans değerlendirmesi yapılırken örgüt içinden veya örgüt dışından ölçüm yapan kişiye göre değişiklikler olabilmektedir. Özel bir kavram olarak tanımlanabilmektedir.
- Performans kavramı işletmeler açısından birbirlerini tamamlayan ve aynı zamanda zıt yönlerinden de beslenebilen bir süreç olarak adlandırılmaktadır.

- Performans kavramı işletmede yer alan yöneticilerin yetkileri dahilinde değişiklik gösterebilmektedir.
- Performans ölçümü yapılırken tek bir yöntem kullanılmaması gerekmektedir. Çünkü tek yöntemle ölçülen performans sonuçları sınırlı bilgi vermektedir. Bu nedenle ölçüm yöntemleri birlikte uygulanmalı ve sonuçlar farklı açılardan değerlendirilmelidir.
- Performans ölçümleri ile ilgili ortaya çıkarılan işletme faaliyetlerinin neden sonuç ilişkileri sürekli olarak kontrol edilmesi gerekmektedir.
- Performans ölçümü sonuçları ölçülebilir olmak durumundadır (Lebas ve Euske, 2002:70).

İşletmelerin piyasada doğru bir şekilde değerlendirilmeleri için özellikle finansal performanslarının ölçümlerinin doğru yapılması ve yine bu işletmelerin pazarda yaşamlarına devam etmeleri açısından önemlidir. İşletmeler faaliyet gösterdikleri pazarda uzun soluklu değer oluşturma amacı gütmektedirler. Finansal performans ölçümlerini doğru bir şekilde yaparak bu sayede yatırım planları ve projelerini hayata geçirebilmektedirler. Bu pazarda rakipler ile rekabet edebilir konumda olabilmek için işletmelerin kurumsal çevresini çok iyi tanımaları gerekmektedir. Kurumsal çevre kavramı işletmeler için değişen çevre koşullarına ayak uydurabilme ve bu değişimlere uyum sağlayabilme açısından önemli bir kavram olarak nitelendirilmektedir. Bu kavramın aynı zamanda işletmelerin finansal performanslarını da etkileyip etkilemedikleri ile ilgili soru işaretleri mevcuttur. Bu nedenle çalışmamızda entelektüel sermaye, finansal performans ve kurumsal çevre ilişkisi araştırılmaya çalışılacaktır. Kurumsal çevre kavramı bu çalışmanın üçüncü bölümünde detaylı bir şekilde incelenecektir.

2.2.Finansal Performansın Ölçümleri

Özellikle 1960 ve 1970’li yıllar içerisinde işletmeler performanslarını ölçmek amaçlı finansal ölçümleri kullanmaktaydı. 1980’li yıllarda ise finansal ölçümlerin yeterli olmadığı ve kısa vadeli amaçlara odaklanıldığı düşünülmüştür. 1990’lara gelindiğinde performans karnesi yöntemi ortaya çıkmış ve finansal olmayan performans ölçümleri de sayısallaştırılıp anlamlı hale getirilmiştir

(Swamy, 2002:44'ten Akdoğan ve Durak, 2017:623). Günümüzde işletmeler için finansal performanslarının ölçümü konusu muhasebenin odak noktasında olan bir konu olarak tanımlanmaktadır (Abdel-Maksoud, Dugdale ve Luther, 2005:263). İşletmelerin finansal performanslarını ölçmelerinin genel nedenleri şunlardır:

- Çalışanların işlerinde verimli olup olmadığını ortaya çıkarmak,
- İşletmelerin genel durumlarını ortaya çıkarmak,
- Standartlar oluşturmaya çalışmak,
- Karşılaştırmaları daha verimli bir şekilde yapabilmek,
- İşletmelerde alınan veya alınacak olan kararların daha gerçek veriler ile desteklenmesi sağlayabilmek,
- İşletmedeki faaliyetleri kontrol edebilmek,
- İşletmenin kendini geliştirebileceği konular üzerinde durabilmek ve
- İşletmenin karşısına çıkabilecek problemleri önceden görüp tedbir alınmasının sağlanmasıdır (Parker, 2000:63).

Diğer bir taraftan işletmelerin performanslarını ölçmelerinin yararları şu şekilde sıralanabilmektedir;

- İşletmenin işleyişini daha net bir şekilde görme olanağı vermesi,
- İşletmede ortaya çıkabilecek problemlerin önceden görülebilmesini sağlaması ve
- İşletmelere performans değerlendirmesi yapabilme olanağı sunmasıdır (Baki ve Ustasüleyman, 2001:71'den aktaran Şit, 2018:23).

İşletmelerde performans ölçümünün bu kadar önemli bir konu olmasından dolayı özellikle büyük ölçekli işletmeler sadece tek bir açıdan finansal performans ölçümü yapmamaktadır. Farklı performans ölçüm yöntemleri ile de değerlerini desteklemektedirler. İşletmeler açısından performans incelendiğinde performans ölçümleri konusundaki ilk gelişmeler Tablo 5'te özetlenmektedir. Tablodan anlaşılabileceği üzere 1960'lı yıllarda performans ölçümü daha çok finansal anlamda mali odaklı yapılmaktadır. 1970'li yıllara gelindiğinde finansal açıdan performans ölçümü yapılırken yatırım getirileri, muhasebe getirileri ve artık değer

ifadeleri ön plana çıkmaktadır. 1980’li yıllarda odak noktasına yönetsel detayı eklenerek nakit akışları ve faaliyet açısından kar konuları dikkat çekmektedir. 1990’lı yıllarda performans ölçümünde yönetsel kısmı göz ardı edilerek finansal ve finansal olmayan şekilde bir ayrılma gözlenmektedir. Bu yıllarda Ekonomik Katma Değer ön planda yer almaktadır.

Tablo 5: Performans Ölçümündeki Gelişmeler

Yıl	Odak Nokta	Gelişmeler
1960’lar	Finansal	Muhasebe getirileri Hisse başına düşen getiri Yatırım açısından oranlar Net bugünkü değer
1970’ler	Finansal	Muhasebe getirileri Kar seviyeleri Yatırım açısından getiriler
1980’ler	Finansal/Yönetmel	Birim maliyetler, Faaliyet Karları, Nakit akışları
1990-1999	Finansal/Finansal Olmayan	Faaliyet tabanlı maliyetleme, EVA
1999-2000	İnternet Esaslı Performans Ölçütleri	İnternet sayfasına tıklanma sayıları ve siteye giriş yapanların sayısı

Kaynak: Swamy, 2002:44’ten aktaran Akdoğan ve Durak, 2017:623

2000’li yıllara gelindiğinde ise performans ölçümünde teknolojinin ortaya çıktığı görülmekte ve internet esaslı ölçümlerin yapıldığı izlenmektedir. Ziyaretçi sayıları gibi veriler bu yıllarda performans ölçümü açısından önemli gelişmeler olarak değerlendirilmektedir. İşletmelerin finansal performanslarını geleneksel yöntem olan muhasebeye dayalı yöntemlerle ölçmek için işletmelerin finansal verileri olan bilanço ve gelir tablosu kullanılmaktadır. Değere dayalı yöntemlerde, muhasebe kayıtlarını dikkate alan yöntemler yerine nakitin nerede kullanıldığının önem kazandığı yöntemler kullanılmaktadır.

Finansal performans ölçümleri genel olarak birbiri ile bağlantılı konular hakkında karar vermede yer alan bir süreç olarak da ifade edilmektedir. Bu süreç içerisinde ise işletmenin amaçlara ulaşmak için izleyeceği stratejiler, satın alma işlemleri ve işletmenin mali konularının yönetilmesi yer almaktadır. Literatürde finansal performans ölçümlerini geleneksel açıdan performans ölçütleri ve değere dayalı finansal performans ölçütleri olarak iki ana başlık altında incelenmektedir.

2.2.1.Geleneksel Finansal Performans Ölçümleri

Geleneksel açıdan finansal performans ölçütleri genel anlamda incelendiğinde muhasebe verilerine dayanan bir temele dayanmaktadır. Bu sebeple literatür incelendiğinde bu ölçütün diğer adı muhasebeye dayalı finansal performans ölçütleri olarak da geçmektedir (Grant, 1997:270). Geleneksel finansal performans ölçümlerinde genellikle işletmelerin kar oranları kullanılmaktadır (Şit, 2018:32).

İşletmelerin finansal performanslarını ölçmeleri konusu sürekli bir şekilde gelişmeye uğramış ve bundan dolayı birçok yeni teknik ortaya çıkmıştır (Kılıç, 2019:7). İşletmeler özellikle finansal performans ölçümlerini seçerken dikkat etmesi gerekmektedir. Yatırımcı açısından finansal performans ölçümleri değerlendirildiğinde en fazla finansal tabloların analizlerinin incelendiği bilinmektedir. Özellikle hem yatırımcı hem de yönetici tarafından bu ölçüm yöntemleri geleceği planlamak amacıyla stratejiler oluşturmada destek sağlayan yöntemlerdendir. Genel tanımlamalara bakıldığında geleneksel finansal performans ölçütleri paranın zaman değerini dikkate alan ve almayan ölçütler

olarak iki farklı şekilde de incelendiği de görülmektedir. Fakat ayrı ölçütleri kullanan işletmelerin dezavantajlarla karşılaşmaları durumu olasıdır. Finansal açıdan performanslarını ölçmek için geleneksel yöntemde işletmenin finansal verileri olan bilanço ve gelir tablosu kullanılmaktadır. Değere dayalı yöntemlerde, muhasebe kayıtlarını dikkate alan yöntemler yerine nakitin nerede kullanıldığının önem kazandığı yöntemler kullanılmaktadır.

2.2.1.1. Aktif Karlılık Oranı

Literatür incelendiğinde işletmeye sağlanan tüm varlıklardan geri dönüşleri yansıtabilen oran olarak karşımıza çıkmaktadır (Wild ve Subramanyam, 2007:536). Söz konusu varlıklar, sermayenin kendisinden veya kurumsal sürdürülebilirlik için kullanılan işletme varlıklarına dönüştürülen yabancı sermayeden elde edilen toplam işletme mülkleri olarak bilinmektedir. Farklı tanımlamalar incelendiğinde Horngren, Harrison ve Oliver (2009) varlıkların getirisinin işletmenin gelir elde etmek için varlıkları kullanma başarısını ölçtüğünü vurgulamıştır (Horngren vd., 2009:92). Yine bu tanımlamaya benzer şekilde varlıkların getirisinin yönetimin mevcut varlıklardan kar sağlamadaki etkinliğini ortaya çıkardığı da açıklanmıştır. Aissa ve Goaied (2016) aktif karlılık oranını işletmenin bir yıl boyunca mevcut olan varlıklarını ne kadar verimli kullandığını ölçerek işletmenin finansal performansını ortaya çıkardığı şeklinde tanımlamışlardır (Aissa ve Goaied, 2016'dan aktaran Diaz ve Pandey, 2019:136). Finansal tabloların analizinde vurgulanan bu oran, işletmenin geçmişte kar elde etme yeteneğini ölçerek bu ölçümün gelecekte ne şekilde yansıtılabileceğini ölçebilmektedir. Daha yüksek aktif karlılık oranı değeri, daha yüksek yatırım getirisi nedeniyle daha iyi bir işletme performansını göstermektedir.

Aktif karlılığı etkileyen faktörler; likidite oranı, varlık yönetim oranı ve borç yönetim oranlarıdır. (Brigham ve Daves, 2014:254).

Aktif Karlılık Oranı =

$$\frac{\text{Net Kar}}{\text{Satışlar}}$$

Aktif karlılık oranına daha detaylı bir şekilde bakılmak istendiğindeki formül ise (Brigham ve Gapenski, 1990'dan aktaran Birkan, 2015:12);

Aktif Karlılığı =

$$\frac{\text{Net Satışlar} \times \text{Net Kar}}{\text{Toplam Aktifler} \times \text{Net Satışlar}}$$

$$\frac{\text{Net Kar}}{\text{Toplam Aktifler}}$$

İşletmelerin değer yaratabilmesi için varlıklarından sermaye maliyeti üzerinde bir gelir sağlamaları gerekmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde aktif karlılık oranı işletme kaynaklarının ne ölçüde etkin kullanıldığını ve işletmelerde oluşturulan stratejileri ile ne derece uyumlu olduklarını gösteren bir performans ölçütü olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu oran, her işletme için önemli bir ölçüm yöntemidir. Çünkü rekabet ortamında hayatta kalmak isteyen işletmeler varlıklarının kapasitelerini sürdürmek için daha fazla paraya gereksinim duymaktadırlar (Diaz ve Pandey, 2019:134).

2.2.1.2.Özsermaye Karlılığı

Özsermaye, işletmelerin temel kaynaklarından biri olmakla birlikte aynı zamanda işletme açılışında veya sonrasında yer alan işletme ortaklarının haklarının büyük bir kısmını meydana getirmektedir. Karlılık kavramı ise, işletmedeki finansal açıdan ortaya koyulan işletme performansının bir göstergesidir (Ercan ve Ban, 2005:45). Farklı bir tanımlamaya göre özsermaye karlılığı, bir işletmede

bulunan hissedarların yatırımlarından ne kadar getiri elde edebileceğini göstermektedir. Reilly ve Brown (2012), özsermaye karlılığının işletme sahipleri için son derece önemli olduğunu açıklamıştır. Çünkü yönetimin, diğer tüm ödemeleri hesaba kattıktan sonra hissedarlar tarafından sağlanan getiri oranını göstermektedir. Finegan (1991)'e göre özsermaye karlılık oranının kullanımı tüm yönleri ile doğru hesaplama yapamamaktadır. Çünkü bu yöntem nakit akışlarının zamanlamasını dikkate almadan uygulanabilmektedir. Bu durum da bu yöntem sorunlara yol açabilmektedir (Finegan, 1991:33'ten aktaran De Wet ve Du Toit, 2007:60). Akdoğan ve Tenker (2001)'de özsermaye karlılık oranında özellikle vergi öncesinde oluşan karın kullanılması gerektiği savunmuşlardır. Çünkü işletmedeki yöneticiler bu sayede özkaynaklarını doğru ve verimli kullanılıp kullanılmadığını daha net bir şekilde görecektir.

Özsermaye karlılığı ile ilgili formül aşağıdaki şekildedir;

$$\text{Özsermaye Karlılığı} = \text{Net Kar} / \text{Özkaynaklar}$$

Formülden de anlaşılacağı üzere bir birim sermayenin ne kadar karlılık getirdiğini bulmak amacı ile özsermaye karlılığı oranı kullanılmaktadır. Diğer hesaplamalarda olduğu gibi özsermaye karlılığında da hesaplama yaparken rakamların doğru verilmesi önem arz etmektedir. Bu hesaplama ile işletmedeki hissedarların ne oranda kar edebileceklerini gösteriyor olması durumu işletmeler için çok önemli bir konudur. Aynı zamanda özsermaye karlılığı konusu işletmenin önemli amaçları arasındadır (Akın, 2015:10).

İşletmelerdeki yöneticiler açısından özsermaye karlılığı değerlendirildiğinde ise bu oranın sonuçları yetersizdir. Örneğin işletmelerde finansal kaldıraç oranını arttırmak özsermaye karlılığını da artı olarak etkilemektedir. Fakat bu durum her zaman karlılık oranının da yükseldiği anlamına gelmemektedir. Bu nedenle özsermaye karlılık oranını işletme yöneticileri tek başlarına değerlendirmeye almamaktadır. Bir diğer taraftan bakıldığında ise işletmelerde hesaplanan özsermaye karlılık oranının düşük çıkması durumu işletmede bulunan fon kaynaklı sorunlar veya ödeme güçlükleri yaşandığını

gösterebilmektedir. Du Pont Sistemi olarak da bilinen işletmelerin yaptığı yatırımları inceleyerek sonrasında oluşabilecek karlılık oranlarını hesaplayan özsermaye karlılığı yaygın kullanılan finansal performans ölçümlerinden biridir (Rappaport, 1986:31'den aktaran De Wet ve Du Toit, 2007:60).

Özsermaye Karlılık Oranı =

$$\frac{\text{Vergi Sonrası Net Kar}}{\text{Toplam Sermaye}}$$

$$= (\text{Vergi Sonrası Net Kar/Satışlar}) * (\text{Satışlar / Toplam Varlıklar}) * (\text{Toplam Varlıklar/Toplam Özsermaye})$$

2.2.1.3.Hisse Başına Kazanç

Hisse başına kazanç (Earnings Per Share- EPS), işletmenin tüm karının hissedarlarına ödenmesi halinde her bir ödenmemiş hisse için ayrılacak net gelirin bir kısmı olarak tanımlanmaktadır. Bu oran işletmelerde bulunan hisse başına düşen net dönem karını göstermektedir (Atrill, 2012:97). Graham, Harvey ve Rajgopal tarafından 2004 yılında ABD'de yaptıkları bir araştırmanın sonucunda hisse başına kazanç oranının işletme için en önemli performans ölçüsü olduğunu raporlamışlardır (De Wet, 2013:265).

Atrill (2012)'ye göre hisse başına düşen kar yöntemi, işletmeler açısından yıllar boyunca izlenerek değerlendirilmesi gereken bir orandır. Keşmir (2012)'ye göre ise bu yöntem diğer tanımlamaları destekleyecek nitelikte olup işletmenin hissedarları için kar elde etme durumunu ölçebilmek amacıyla kullanılmaktadır (Yuliza, 2018:248). Hisse başına düşen kazanç oranının hesaplanması için kullanılan formül;

Hisse Başına Düşen Kazanç=

Dönem Net Kar – İmtiyazlı Temettü Ödemeleri

Toplam Adi Hisse Senedi Sayısı

Kullanılan formülün bir diğer şekli ise;

Hisse Başına Düşen Kazanç= Dönem Net Kar / Hisse Senedi Sayısı

2.2.1.4. Fiyat / Kazanç Oranı

Piyasa değeri oranını yansıtan bir diğer oran da fiyat kazanç oranıdır. Bu oran genel anlamda stok değerlemesinin bir ölçüsü olarak yaygın olarak kullanılmaktadır. Ayrıca, hisse senetlerinin düşük veya yüksek değerde olup olmadığını belirleyen bir göstergedir (Dudney vd., 2015:694). Literatürde fiyat kazanç katları olarak da ön plana çıkan bu oran, yatırımcılar için işletmenin gelecekteki performansı için güven oluşturmaya yardımcı olmakta ve yatırım açısından kararlarını etkilemektedir (Afza ve Tahir, 2012:332).

Fiyat/Kazanç oranı işletmeler için diğer oranlarda olduğu gibi yorumlanması dikkat gerektiren oranlardan biridir. Bu oran yorumlanırken tek başına yorumlanması doğru olmayıp buna ek olarak ülke sektör ortalamalarının dikkate alınması gerekliliği vurgulanmaktadır (Ercan ve Ban, 2005:50). Diğer bir taraftan diğer geleneksel performans ölçütleri ile birlikte fiyat/kazanç yönteminde de diğer sektörlerin ortalamalarına bakılması ve bu oranlar ile işletmenin karşılaştırılması gerekmektedir.

Hisse başına kar =

Dönem Karı
Hisse Sayısı

F / K= Hisse Senedi Fiyatı / Hisse Başına Kar

F / K= Piyasa Değeri /Net Dönem Karı şeklinde formüle edilmiş hali de mevcuttur (İçke ve Aytürk, 2011:108).

Fiyat kazanç oranının hızlı bir şekilde yükseliyor olması durumu işletmenin dönem karının düşük seviyelerde olmasından kaynaklanabilmektedir. Bu durum işletmeler için yorum yapabilme gücünü azaltmaktadır (Horasan, 2009:182).

2.2.2. Finansal Performansın Boyutları

Finansal performans kavramı finansal olarak işletmelerin durumlarını ve yapmış oldukları yatırımların risklerinin değerlendirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Tonus ve Tez, 2013:4). Literatürde performans karnesi olarak da bilinen finansal performansın boyutları konusu özellikle bilgi çağına geçilen son yıllarda işletmelerin genel organizasyon yapılarını değişime uğratmıştır (Çukurçayır ve Eroğlu, 2004:42). İşletmeler performanslarını ölçmek istediklerinde; gelir tablosu, bilanço ve nakit akım tablosu yardımları ile ölçmekteydiler. İşletme performansları detaylı bir şekilde incelendiğinde bu yapıların çok boyutlu olduğu görülmektedir. Günümüz şartlarında bu düzen içerisinde ortaklar ve hissedarların çıkarlarının düşünülmesi durumu işletmenin geleceği açısından yeterli gelmemektedir (Yaşar, 2016:198). Buna ek olarak çalışanların ve müşterilerin de düşünülmesi ve memnun edilmesi gerekmektedir. Bu nedenle işletme performansını ölçerken finansal ve finansal olmayan boyutlar dikkate alınması gereken konulardır (Ağca ve Tuncer, 2006:191).

Literatür incelendiğinde bu yöntemin diğerlerinden en önemli farkının işletmelerin finansal ve finansal olmayan ölçütlerinin doğru ve dengeli bir şekilde kullanılması olarak görülmektedir (Coşkun, 2005:54). Değişen dünya şartları ve rekabet ortamında şekillenen ve sürekli değişime uğrayan müşteri, entelektüel sermaye, marka değeri gibi kavramlar ortaya çıktığında ise performans ölçümlerinin yetersiz kaldığı görülmektedir. Bu nedenle Tablo 5'te de gösterildiği gibi 1990-1999 yıllarında performans ile ilgili karnenin çıktığı görülmektedir (Asosheh, Nalchigar ve Jamporazmey, 2010:5931'den aktaran Ege ve Şener, 2013:109). Performans karnesi yöntemini farklı bir tanımlama ile açıklayacak olursak bu yöntem işletmelerdeki maddi ve maddi olmayan varlıkların değerini

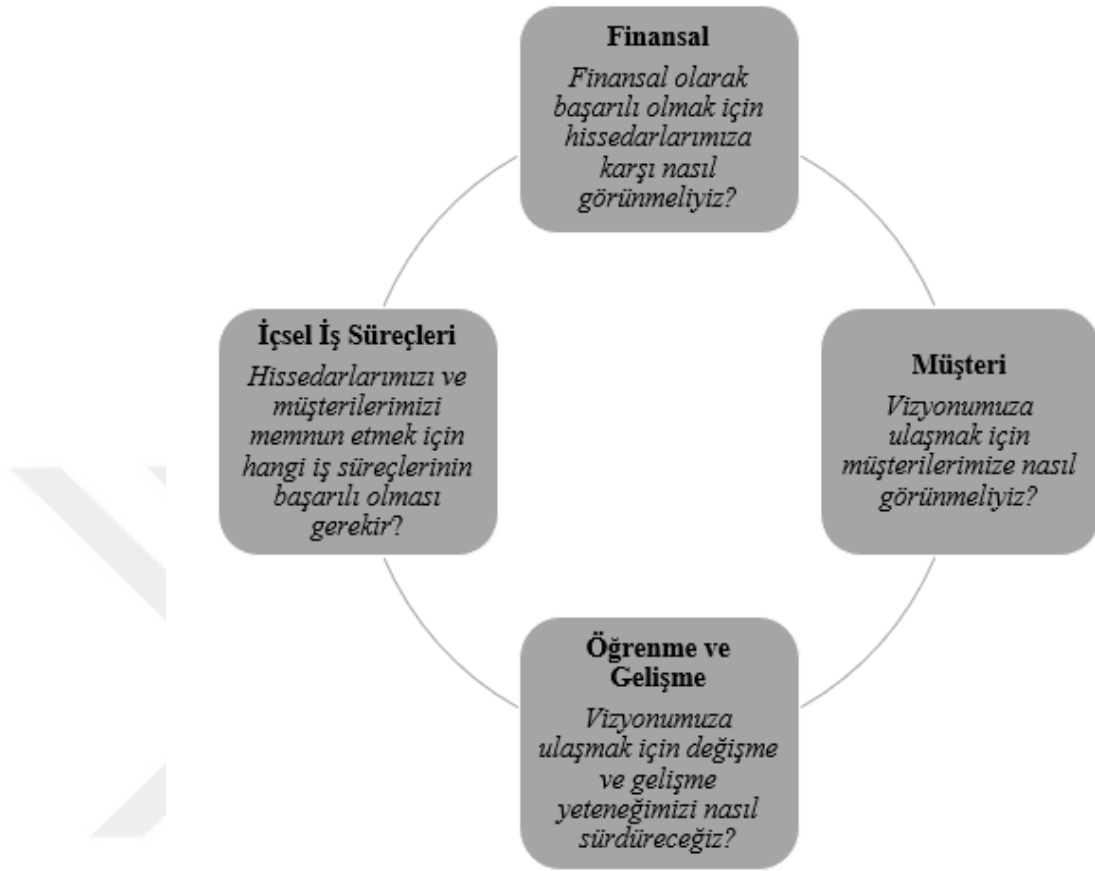
detaylı bir şekilde incelemektedir. İşletmeler bu yöntemi belli amaçlara ulaşmak için kullanmaktadır. Bu amaçlar şu şekilde sıralanmaktadır (Kaplan ve Norton, 1996:8);

- Stratejileri geliştirmek,
- İşletmede stratejileri meydana çıkarmak,
- İşletmenin her açısından bakarak düzenlenen stratejileri toplamak,
- Oluşturulan stratejik hedefleri uzun dönemlere yaymak,
- Oluşturulan stratejik hedefleri yıllık bütçelere bağlamak,
- Stratejik girişimleri ortaya çıkarmak,
- Stratejileri doğru bir şekilde öğrenebilmek ve sürekli olarak gelişim sağlayabilmek amacıyla düzenli olarak performans değerlemelerini iyi bir şekilde yönetmektir.

Şekil 11’de de belirtildiği gibi Kaplan ve Norton’un geliştirdiği finansal performansın boyutları şunlardır;

- Finansal
- Müşteri
- Öğrenme ve Gelişme ve
- İçsel İş Süreçleridir.

Performans karnesi yönteminde yer alan tüm boyutlarda genel bir amaç söz konusudur. Bu amaç işletmelerin sürekli olarak finansal performanslarının iyileştirilmesidir. Her işletmenin kendine benimsediği müşteri memnuniyeti amacı da yine finansal performans konusu açısından incelendiğinde önemli bir konudur. Finansal performansın iyi olabilmesi için müşteriler ile iyi ilişkiler kurulmalı ve kişiler memnun edilmelidir. Aynı zamanda finansal performans boyutları arasında bir ilişki olduğu da bilinmektedir (Coşkun, 2005:51).



Şekil 10: Finansal Performansın Boyutları

Kaynak: Kaplan ve Norton,1996:7

2.2.2.1. Finansal Boyut

İşletmelerin performans açısından bakıldığında yer alan finansal boyut kavramı, işletmelerin kendi içerisinde ortaya çıkardıkları stratejilerinin karlılık oranlarını ve büyüme düzeylerini ölçmek amaçlı kullanılmaktadır (Uygur, 2009:150).

Finansal boyutu işletmelerde ortaya çıkarmak amacı ile bazı sorulara doğru bir şekilde cevap verilebilmesi gerekmektedir. Bu sorular; “İşletmemizin hangi oranda bir sayısal hedef tutturması durumunda yatırımcılar açısından başarılı bir işletme olarak algılanacaktır?”, “işletmemizin finansal olarak başarılı olabilmesi

için hissedarlarımıza nasıl davranmalıyız?” sorularına cevap arayan bir boyut olarak tanımlanmaktadır. İşletmeler açısından tanımda bahsedilen bu finansal hedefler daha çok yatırımcıların kazançları, işletmenin yaşamı boyunca ortaya çıkardığı faaliyetlerinden ortaya çıkan karları ve yine genel karlılık oranlarından oluşmaktadır.

İşletmelerin finansal boyut içerisinde kullanacakları finansal hedeflerinin farklı olması bu boyut sonucunda ortaya çıkan sonuçları da değişime uğratmaktadır (Hornsby ve Baxendale, 2001:5’ten aktaran Güner, 2008:254). Bu durum işletmelerin faaliyete geçtikleri yaşam süresince değişkenlik göstermektedir. Örneğin pazara yeni giriş yapan bir turizm işletmesinin ilk amacı müşteri ve bu duruma bağlı olarak nakit artışları iken pazarda uzun zamandır var olan bir işletmenin ilk amacı daha fazla kar sağlamaktır.

Niven (2002) tarafından yazılan “Balanced Scorecard Step by Step” kitabında işletmelerin başarılı olabilmesi için kilit noktanın işletme stratejilerine uyumlu ölçütler kullanmak olduğunu dile getirmiştir (Niven, 2002:147). Bu nedenle işletmeler tarafından yaygın olarak kullanılan finansal ölçütler Tablo 6’da özetlenmiş şekilde gösterilmiştir.

Tablo 6: Yaygın Olarak Kullanılan Finansal Ölçütler

Toplam varlıklar/ Çalışanlar	Stok devir hızı
Toplam varlıklar	Kredi notu
Toplam varlıkların yüzdesi olarak kârlar	Her çalışan kişi başına kar oranı
Net varlıkların getirisi	Borç gün sayısı
Piyasa değeri	Yatırımların getirisi
Hisse fiyatı	Net gelir oranı
Borç	Nakit akış oranı
Gelirler	Bileşik büyüme oranı

Kaynak: Niven, 2002:148

2.2.2.2. Müşteri Memnuniyeti

Müşteri memnuniyeti işletmelerin finansal performanslarını önemli derecede etkilemektedir (Mithas, Krishnan ve Cornell, 2005:202). Bu boyutta ilk aşama olarak işletmenin müşteri portföyü ve hitap edeceği pazarın belirlenmesi gerekmektedir (Güner, 2008:254). İşletmelerde bu boyutun ortaya çıkarılması amacı ile “Vizyonumuza giden süreçte müşterilerimiz tarafından nasıl gözükmeliyiz?” sorusuna cevap verilmesi gerekmektedir. Müşteri memnuniyeti boyutunun amaçları genel olarak rekabet ortamında pazar payının arttırılması, sadık müşterilerin oluşturulması ve bununla birlikte müşteri tatmininin tam olarak sağlanması, karşılıklı ilişkilerin iyileştirilmesi ve devamlılığının sağlanmasıdır.

(Kaygusuz, 2005:94). Bu boyuttaki en önemli kriterlerden biri de müşteri sadakatının oluşturulmasıdır (Özyörük vd., 2014:10).

İşletmeler açısından müşteri memnuniyetini ölçmek için pek çok farklı yöntem kullanılmakta olduğu bilinmektedir. Günümüzde bunu ölçmek için çevrim içi veya yüz yüze yapılan anket uygulamaları, karşılıklı mülakat şeklinde soru cevap, çevrimiçi yorum yapılabilecek kanallar aracılığı ile yapılan yorumların ve puanların değerlendirilmesi gibi pek çok yöntem kullanılmaktadır. Örneğin günümüzde bir otelde konaklamak isteyen misafir rezervasyon yaptırmadan önce internet üzerinden işletme yorumlarına ve puanlarına bakmaktadır. Dutka (1995)'e göre müşteri memnuniyeti ölçme nedenleri şunlardır:

- Müşteri memnuniyeti ile birlikte işletmeler pazar koşullarına hazırlıklı olabilmekte ve rakiplerine karşı rekabet edebilmektedir.
- Müşteri memnuniyeti ile işletme kendini daha fazla geliştirme imkanı bulabilmekte ve karşısına çıkan farklı fırsatları daha verimli şekilde değerlendirebilmektedir.
- Müşteri memnuniyeti ölçerek müşterilerin isteklerini, tepkilerini ve eleştirileri gibi birçok konuda bilgi sahibi olma imkanı sağlanabilmektedir.
- Müşteri memnuniyetini ölçerek öğrenilen bilgiler analiz edilebilmektedir.
- Sürekli iyileştirme ve geliştirme açısından önemlidir.
- Ürün veya hizmete karşı şikayetlerin öğrenilebilmesi durumunda işletme kendi içerisinde iyileştirme çalışmaları yapabilmektedir (Motorala, 1995 ve Dutka, 1995'ten aktaran Demirel, 2019:11).

2.2.2.3. Finansal Hizmetlerin İç Süreçleri

Finansal performans boyutlarından finansal hizmetlerin iç süreçleri boyutunda “müşterilerimiz ile iyi ilişkiler kurarak aynı zamanda müşterilerimizi

nasıl memnun edebiliriz ve bu süreç içerisinde nasıl mükemmel konuma gelebiliriz?”, sorularına cevap verilmesi gerekmektedir. Bu boyuttaki en önemli kriterlerden biri de yeni ürün/hizmet ortaya çıkarabilmek ve geliştirebilmektir (Özyörük vd., 2014:10). Finansal hizmetlerin iç süreçleri boyutunda işletmenin doğru yöntemler kullanıp kullanmadığı belirlenebilmektedir (Uygur, 2009:151). Burada doğru yöntemleri bulabilmek işletmenin rakiplerine karşı avantaj sağlayabilme olasılığını da arttırabilmektedir.

Özellikle bu boyutta müşteri memnuniyetine paralel olarak müşterileri dinlemek, müşterilerin problemlerini anlamak ve onlara çözüm önerileri sunmak, ürün geliştirici bir işletme haline gelerek kar ve müşteri odaklı olabilmek, müşteriler ile geçirilen zamanın çoğaltılmasını sağlamak ve gelen taleplere doğru bir şekilde cevap vermek en önemli amaçları arasındadır.

2.2.2.4. Öğrenme ve Gelişme

Finansal performans boyutlarından bir diğeri olan öğrenme ve gelişme boyutu işletmenin gelişebilmesi için bir yol haritası çıkarmasına yardımcı olmaktadır (Kaygusuz, 2005:97). Bu boyutta “vizyonumuza etkili bir şekilde ulaşmak için oluşturduğumuz stratejilerden hangileri ile bir model ortaya koyabiliriz? Eğer modelimiz mevcut değil ise işletmemiz için en doğru model hangisi olmalıdır?” sorularına cevap verilmesi gerekmektedir.

Öğrenme ve gelişme boyutunda genel olarak çalışan memnuniyeti ilk planda yer almaktadır. Bu duruma ek olarak işletmenin kendi içerisinde yer alan stratejik yeteneklerini ortaya çıkarmak ve yine bu yeteneklere ulaşmak amacıyla bilgileri ortaya çıkarmak gibi amaçlara sahiptir (Yaşar, 2016:202). Günümüzde çalışanların sürekli olarak kendini geliştirmesi konusu önemlidir. Hizmet sektöründe her gün değişebilen çalışma ortamında çalışanların öğrenme ve gelişme boyutunda desteklenmeleri hem işletme açısından hem de çalışan memnuniyeti açısından önemlidir.

2.3.Değer Kavramı

İnsanoğlunun ilk çağlarda değer kavramını değiştirme veya diğer bir ifade ile takas yöntemi ile belirlemiş olduğu bilinmektedir. Değer kavramını ilk kez Adam Smith tarafından daha sonrasında Karl Marx tarafından kullanıldığı bilinmektedir (Okuy, 2008:113). Literatür incelendiğinde bu kavramın ekonomi bilimi tarafından açıklanması zor bir kavram olarak nitelendirildiği görülmektedir (Ertuğrul, 2008:144). Sonraki yıllarda fikir birlikleri oluşmaya başlanan değer kavramı, varlığın oluşturduğu fayda olarak tanımlanmaktadır (Ercan vd.,2003:1). Günümüzde ise iktisatta değişim değeri olarak açıklanan değer kavramı, bir maldan bir birim elde edebilmek adına ihtiyaç duyulan mal veya para birimi şeklinde tanımlanmaktadır (Sipahi, Yanık ve Aytürk, 2011:2'den aktaran Kayakıran, 2016:43). Başka bir tanımlamaya bakıldığında ise değer; bir nesnenin sağlayabileceği faydanın toplamı ile karşılığında alınabilecek nesne miktarı şeklindedir (Şamiloğlu, 2002:43'ten aktaran Demir, 2007:6).

Varlıklar açısından bakıldığında; bir varlığın değerinin bulunması için farklı yöntemlerle değerlendirme işlemlerinin yapılması gerekmektedir. Varlıklar açısından yapılan bu değerlendirme; kıymetlerin parasal karşılıklarının bulunması, işletmenin aktifinde yer alan maddi ve maddi olmayan varlıklarının tamamının toplam değerinin bulunması olarak tanımlanabilmektedir (Kayakıran, 2016:53).

İşletmelerin genel amaçlarına bakıldığında, bu amaçlar içerisinde işletme değerlerini maksimum düzeye çıkarmak görülebilmektedir. Bu amaç doğrultusunda işletmelerin faaliyetleri süresince ciddi çaba sarf etmeleri gerekmektedir. İşletme değerini maksimum seviyeye çıkaran işletmelerinin diğer işletmelerden en büyük farkı çalışanlarına yüksek maaş ödeyebiliyor olması ve bununla birlikte işletmenin kar oranlarının da düzenli bir şekilde artması durumudur. Değer kavramının formüle edilmiş hali incelendiğinde;

- Değer=Gelir/ (Risk-Büyüme)

- Değer = Serbest Nakit Akımları / (Sermaye Maliyeti–Serbest Nakit Akımlarındaki Büyüme) şeklindedir (Mard vd., 2004:4’ten aktaran Kayakıran, 2016:44).

2.3.1.Piyasa Değeri

Literatürde borsa değeri olarak da bilinen piyasa değeri, işletmelerin hisse senetlerindeki alış ve satış fiyatlarını ortaya koyan bir terimdir (Ercan ve Ban 2005:119). Benzer bir tanımlamaya göre, bir kişinin hisse senedini satın alabileceği veya satabileceği fiyat olarak adlandırılmıştır (Horngren, Harrison ve Oliver, 2009:641). Gümüş vd., (2017) piyasa değerini işletmenin hisse senetleri ile bağlantılı olan değer olarak tanımlamıştır (Gümüş vd., 2017:3). Gözen (2019)’un yapmış olduğu tanımlamaya göre piyasa değeri kavramı varlığın arzı ve talebine göre oluşturulan değerdir (Gözen, 2019:380). Diğer bir taraftan adından da anlaşılacağı üzere özellikle bu değer hesaplamasında işletme içi faaliyet olmasa bile piyasaya bağlı olarak bu değerde değişiklikler olabilmektedir.

Yatırımcılar açısından piyasa değeri kavramı değerlendirildiğinde ise doğru ve güncel bilgileri yansıtan bir değer, özellikle işletme geleceği ile ilgili önemli bilgiler vereceği için önemlidir. Piyasa değeri aşağıdaki formüllerle hesaplanmaktadır;

Piyasa Değeri=Hisse Senedi Sayısı x Hisse Senedi Fiyatı

Piyasa Değeri= Fiyat/Kazanç Oranı (Ercan ve Ban, 2005:50).

Özellikle borsada işlem gören işletmeler açısından bakıldığında piyasa değeri kolaylıkla bulunabilecek bir değerdir. Fakat borsada işlem görmeyen işletmeler için pazardaki değer piyasa değeri olarak incelenmemektedir. Bu değere daha çok pazar değeri adı verilmektedir. Bu nedenle literatürde bulunan pazar değeri ve piyasa değeri kavramları her zaman için aynı anlamda kullanılmamaktadır (Gümüş vd.,2017:4).

2.3.2.Defter Değeri

Defter değeri, işletmelerin kaynak ve varlıklarının bilançoda belirtilen değerleri olarak tanımlanmaktadır (Ercan ve Ban, 2005:24). Genel kabul görmüş muhasebe ilkeleri açısından incelendiğinde, işletmelerin genel olarak muhasebe sistemlerinin içerisinde belirlenen değerini ifade etmektedir. Kerimov (2011)'e göre defter değeri kavramı işletmenin toplam varlıklarından borç miktarının düşürülmesi sonucu oluşan değer şeklinde tanımlanmıştır (Kerimov, 2011:50). Farklı bir tanımlamaya göre defter değeri kavramı bir işletmenin kayıtları dikkate alınarak hesaplanan toplam varlıkları ile toplam yükümlülükleri arasındaki farktan meydana gelen değer şeklindedir (Gözen, 2019:380).

Defter değeri, özellikle yatırımcılar için önemli bir kavramdır. İşletmelerin piyasa değeri ile karşılaştırılan defter değeri, kavramsal açıdan soyut olmaması nedeniyle piyasada yer alan araştırmacılar için işletmeler hakkında ön bilgilendirmeyi sağlayan değer olarak da tanımlanabilmektedir. Defter değerinin avantajlı yönü olarak görülen bu durumun aksine özellikle enflasyon oranlarının ciddi seviyelerde olduğu ülkelerde defter değerinin gerçeği yansıtamama ihtimalinin olması durumu mevcuttur. Bu da defter değeri kavramının dezavantajlı yönü olarak gösterilebilmektedir (Dörtbölük, 2019:34).

2.3.3.Tasfiye Değeri

Likiditasyon değeri olarak da bilinen tasfiye değeri, işletmenin varlık satışlarından sonrasında oluşacak değerden işletme borçlarının çıkarılması ile ortaya çıkan değer olarak tanımlanmaktadır (Kayakıran, 2016:47). Literatürde tasfiye değerinin işletmeler açısından önemi, gelecek dönemlerde işletmelerin karşılaşılabileceği herhangi bir olayda bünyesinde bulundurduğu en düşük değeri ortaya çıkarması olarak açıklanmaktadır (Pricer ve Johnson, 1997:25'ten aktaran, Ertuğrul, 2008:149).

İşletmeler açısından piyasa fiyatlarının tasfiye değerinin altına düşmesi durumu kazanç sağlama fırsatı ortaya çıkarmaktadır. Bu durum hisse senetlerine

ilgiyi arttırmaktadır. Bu nedenle işletmenin satın alınmak istenmesi durumlarında tasfiye değeri önemli bir yer tutmaktadır (Ercan vd., 2003:3).

2.3.4. Nominal Değer

Nominal değer varlıkların kağıt üzerindeki değeri olarak kısaca tanımlanabilmektedir (Kayakıran, 2016:46). Diğer bir tanımlamaya göre nominal değer, genel olarak hisse başına düşen bir birimlik oran şeklinde ifade edilmektedir (Ercan vd., 2003:3). Bu kavram, farklı bir tanımlamaya göre de hissedarların katkıda bulunduğu hissenin değerinden meydana gelmektedir (Ho ve Lann, 1999'dan aktaran Dudycz, 2018:27).

2.3.5. İşleyen Teşebbüs Değeri

İşleyen teşebbüs değeri, işletmenin devredilmesi halinde işletme değerini ortaya çıkaran değer olarak tanımlanmaktadır (Sayılğan, 2008:63'ten aktaran Bilir, 2015:13). Literatürde bu değer daha çok marka, patent, haklar, işletmenin entelektüel sermayesi gibi unsurların içerisinde alarak işletmenin faaliyet içerisinde iken satılması durumunda hesaplanan değer olarak tanımlanmaktadır. İşleyen teşebbüs değeri hesaplanırken işletmenin varlıklarının tamamına ek olarak işletmenin organizasyon yapısı ve faaliyetleri de bu değer içerisinde hesaplanması gereken unsurlar olarak belirtilmektedir (Kuloğlu, 2019:113).

İşleyen teşebbüs değerinin işletmeler açısından değerlendirildiğinde işletmenin kendi bünyesinde barındırması gereken bazı özelliklere sahip olması gerektiği literatürde vurgulanmıştır. Bunlar;

- İşletmenin AR-GE departmanının aktif olarak olması gerekmektedir. İşletme kendi içerisinde araştırma ve geliştirme faaliyetlerini aktif bir şekilde ilerletebiliyor ise işleyen teşebbüs değeri rakip işletmelere göre daha yüksek olduğu söylenebilmektedir.
- İşletmenin bulunduğu konumu itibari ile gelecekte yatırım yapılabilir bir işletme olması durumu işletmenin işleyen teşebbüs değerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Turizm işletmeleri açısından örnek vermek gerekirse beş yıldızlı bir otel işletmesinin her yıl büyüyerek çalışma

hayatına devam ediyor olması yatırımcılar açısından bakıldığında bu işletmeye daha fazla ödeyebileceklerini düşündürmektedir.

- İşletmenin rakiplerinden farklılaşmak adına kaynaklarını çeşitli şekillerde kullanarak ekstra kazanç sağlaması durumu işletmenin işleyen teşebbüs değerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Beş yıldızlı bir otel işletmesinin yemeklerini sunum şeklini değiştirerek müşteri çekebilme becerisi bu konuya örnek olarak gösterilebilmektedir (Brealey vd., 1997: 120'den aktaran Ertuğrul, 2008:150).

2.3.6.Gerçeğe Uygun Değer

1980'li yıllarda bankalar varlıklarını satarak öz kaynaklarını fazla gösterebiliyorlardı. Bu durum güvensizliğe yol açarak daha sonrasında finansal tabloların kalitesi düşürdüğü konusu gündem haline gelmesi sebebi ile 1980'li yıllar sonrasında gerçeğe uygun değer muhasebesi standartlar arasında yer almaya başlayan bir kavram haline gelmiştir (Senel vd., 2011:60).

Literatür incelendiğinde gerçeğe uygun değer kavramının pek çok kavramı çağrıştırdığı ifade edilmektedir. Bunlar; kesinlik, doğruluk, kanıtlanabilirlik gibi ifadelerdir (Türel, 2009:16).

2.3.7.Net Aktif Değer

Net aktif değer kavramı bir işletmenin varlıklarının piyasada satılması ile elde edilecek değeri ifade etmektedir (Taner ve Akkaya, 2003:2). Farklı bir tanımlama incelendiğinde ise net aktif değeri hisse paylarındaki kar oranları ile birlikte değerlendirilmekte ve aynı zamanda hisse başına ne kadar gelir sağlanabileceğinin oranının tespitinin yapıldığı değer yöntemi şeklindedir (Aksoy ve Tanrıöven, 2014). Tanımlamalardan da anlaşılacağı üzere net aktif değer kavramı işletmenin borsada yer alan hisse senetlerinin değerleri ile ilgili kavramlardır.

Literatürde net aktif değer kavramı düzeltilmiş defter değeri olarak da geçmektedir. Farklı bir tanımlama incelenecek olursa işletme varlıklarının değeri ile işletme borçlarının değeri arasında yer alan fark şeklinde tanımlanmaktadır

(Frykman, Tolleryd, 2003:35'ten aktaran Kuloğlu, 2019:113). Net aktif değer oranı işletmede yer alan aktiflerin piyasadaki değerlerinden işletmenin borçlarının da piyasa değerlerinin çıkarılması ile bulunmaktadır (Alkan ve Demireli, 2007:30). Formüle edilmiş hali ise;

Net Aktif Değer = İşletme Aktiflerinin Piyasa Değeri- İşletme Borçlarının Piyasa Değeri şeklindedir.

2.3.8.Kullanım Değeri

Diğer değer kavramlarından farklı olarak kullanım değeri kavramı daha çok işletme açısından verimlilik oranları ile ölçüldüğü bilinmektedir. Literatürde kullanım değeri kavramı gelecek dönemlerde elde etmek istediğimiz nakitlerin günümüzdeki değeri şeklinde tanımlanmaktadır (Özkan, 2016:53). Kullanım değerinin hesaplaması yapılırken nakit akışlarından yararlanılmaktadır (Ayçiçek, 2011:121). Bu tanımlamalara ek olarak kullanım değeri kavramı piyasa dışı değer olarak da karşımıza çıkmaktadır.

2.3.9.Değişim Değeri

Değişim değeri tanımları incelendiğinde daha çok gerçek bir mal satışı veya bu satışın gerçekleşebileceğini varsayan değer olarak tanımlanmaktadır. Aynı zamanda farklı bir ifadeye göre ise değişim değeri işletmenin mal satışından ortaya çıkacak gerekli nakit ve benzer unsurların tamamı şeklindedir (Selik, 1982:19). Diğer değer tanımlarında olduğu gibi işletmelerin değişim değerleri hesaplanırken piyasadaki bu değerleri etkileyen ve etkileyebilecek faktörlerin iyi bir şekilde saptanması gerekmektedir. Piyasada yaşanan herhangi bir değişiklik işletmenin tüm değerlerinde değişikliklere sebep olabilmektedir. Bu nedenle tüm değerlerin hesaplanması zaman kavramı ile yakından ilgilidir.

2.4. İşletmenin Piyasa Değerini Etkileyen Faktörler

Günümüz iktisadi olarak adlandırılan yaşam içerisinde müşteri olarak tabir ettiğimiz insanoğlu, ihtiyaçlarının neredeyse tamamını işletme denilen ekonomik

birimlerin üretimleri ile karşılamaktadır. Aynı zamanda işletme tanım olarak, ilk amacı kar elde etmek ve müşteri ihtiyaçlarını karşılamak amaçları ile mal veya hizmet üreten veya pazarlama organizasyonlarını gerçekleştiren bir örgüttür (Küçüksavaş, 2016). Pazarda aktif konumda bulunan işletmelerin piyasa değerini etkileyen faktörler bulunmaktadır. Özellikle piyasa değeri kavramı açısından konu incelendiğinde işletmelerin faaliyetlerinden ortaya çıkan değer bazlı durumlarda sermaye maliyetlerini aştığı zamanlar olmaktadır. Bu nedenle piyasa değerinin hesaplamaları yapılırken değer yaratan veya yaratabilecek unsurların mutlaka belirtilmesi gerekmektedir (Ercan vd., 2003:4).

İşletmelerde piyasa değerini etkileyen faktörler literatürde işletme içi ve işletme dışı unsurlar, sermaye odaklı unsurlar, temettü politikaları ve yatırımcılar ile iletişim başlıkları altında incelenebilmektedir. Aynı zamanda işletme ile ilgili değer hesaplamalarının yapılırken sadece bu faktörlerin yeterli olmadığı bilinmektedir. Bu faktörler ile işletmelerin geçmişteki performans değerleri ve gelecek açısından değerlendirmeler net bir şekilde yapılmalı, aynı zamanda işletmenin kuruluş yeri, entelektüel sermaye yapısı, yasal anlamda yapısal özellikleri vb. faktörler de doğru bir şekilde analiz edilmelidir. Yine bunlara ek olarak işletmenin piyasa değerini etkileyen faktörler şu şekilde de sıralanmaktadır;

- Sektörün genel çevresi
- Ülke çaplı ekonomik durum
- Enflasyon
- İşletmenin kar kazanabilme durumu
- Maddi olmayan varlıklar
- Elden çıkarılacak hisselerin belirlenmesi ve oranları
- Rakiplerin satış değerleri
- Anlaşmalar
- İşletmenin nakit akışı ve likiditesidir (Korkmaz ve Dilmaç, 2018:180).

2.4.1.İşletme İçi Faktörler

Bu faktörler genel anlamda iç organizasyonlar ile ilgili olan faktörlerden meydana gelmektedir. Aynı zamanda bu faktörlerin içerisinde yönetimdeki süreçler ve değişiklikler de bulunmaktadır. İşletme değerini etkileyen işletme içi faktörler genel olarak şu şekilde sıralanmaktadır;

- Satışlar,
- Kar Marjı,
- Maddi Duran Varlıklar,
- İşletmenin Net Sermayesi,
- Diğer Varlıklardır (Ercan vd., 2003:35).

İşletme içi faktörler genel olarak tek başlarına anlam ifade etmemektedirler. İşletmelerin bu faktörlerin tamamını bir bütün olarak ele alması daha sağlıklı bir yöntem olarak değerlendirilmektedir. Çünkü faktörlerin birbirleri ile etkileşimleri sonuçları önemli ölçüde değiştirebilmektedir.

2.4.2. İşletme Dışı Faktörler

İşletmeler pazardaki konumlarını da dikkate alarak işletme değerlerini ortaya çıkarabilmek için yalnızca işletme içi faktörlerden yararlanmamaktadırlar. Aynı zamanda dışsal faktörlerden de yararlanarak işletme değerlerini arttırmaya çalışmaktadırlar. İşletme dışı faktörler genel olarak;

- Siyasi Faktörler
- Sosyal Faktörler
- Ekonomik Faktörler
- Teknolojik Faktörlerden meydana gelmektedir (Dörtbölük, 2019:21).

Örnek verilecek olursa ülkelerin kredi konusundaki politikaları işletme dışı faktörler olarak adlandırılabilir. Çünkü işletmeler bulundukları ülke içerisinde kredi alabilme imkanları ile işletme değerlerini arttırabilmektedirler. Kolayca kredi alabilen ve devlet tarafından desteklenen işletmeler piyasada rakiplerine karşı önemli bir üstünlük elde edebilmektedirler.

2.4.3. Sermaye Odaklı Faktörler

İşletme değerini etkileyen bir başka faktör ise sermaye odaklı faktörlerdir. Bu faktör genel anlamda işletmeleri önemli derecede etkilemektedir. İşletmeler değerlerini arttırabilmek amacıyla yeni işletme satın alabilecekleri gibi aynı zamanda ortakları ile ortak kararlar doğrultusunda kaynaklarını temettü dağıtımında da kullanabilmektedirler (Akmeşe, 2006:57).

2.4.4. Temettü Politikaları

Literatür incelendiğinde kar kavramı kısaca fazlalık olarak tanımlanabilmektedir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere kar, işletme açısından önemli olduğu kadar ortakları ve çalışan kişileri de direkt olarak etkileyen bir unsurdur. Temettü politikaları konusunda karşımıza çıkan bir diğer önemli tanımlamada dağıtılabilir kar konusudur. Bu kar, işletmelerin vergi ödemedi önceki bilançolarındaki kar oranından, vergiler ve yasal açıdan yükümlülüklerinin tamamı çıkarıldıktan sonra oluşan miktar olarak tanımlanmaktadır. Temettü veya diğer adı ile kar payı ise işletmenin dağıtılabilir bölümünden aldıkları pay şeklinde tanımlanmaktadır (Ünsal, 1998:4). İşletmelerin genel amaçları içerisinde önemli bir konumda yer alan işletme değerinin maksimum seviyelere çıkarılması konusu, temettü politikalarına bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Elde edilen kar oranının ne kadarının paylaştırılacağı veya ne kadarının işletme içerisinde kalacağı ile ilgili konular temettü politikalarını meydana getirmektedir (Özvar ve Ersoy, 2017:130). İşletme içerisinde dağıtılacak temettü tutarı genel olarak sermaye açısından bir artışa sebep olacak ise işletme değerinde bir değişiklik meydana gelmeyecektir. Fakat işletmenin temettü dağıtım politikasını baz alarak bu tutarı dağıtmadan yüksek yatırımlarda kullanacak ise olumlu bir işletme değeri katkısı sağlanacaktır. Daha düşük yatırımlar için kullanıldığında ise işletme değerinde olumsuz etki sergileyecektir (Levent, 2018:77).

2.4.5. Yatırımcılar ile İletişim

İşletmelerin piyasa değerini etkileyen bir diğer faktör ise yatırımcılar ile iletişim konusudur. İşletmeler ile yatırımcılar arasındaki en belirgin ilişki bu iletişimin en kullanışlı ve az maliyet kullanılarak yapılan finansal tablolar

konusudur. Özellikle potansiyel yatırımcıların bilgilendirilmesi açısından bu konu önemini günümüzde de sürdürmektedir (Levent, 2018:71). Özellikle günümüzde muhasebe standartlarının doğru uygulanması konusu ve yatırımcıların şahsi itibarları işletmenin pazardaki güvenilirliğini direkt olarak etkilemektedir. Sadece finansal tablolar ile sınırlı kalmayıp aynı zamanda dışarıdan destek olarak piyasa analistleri kullanılarak onlar ile sürekli bir şekilde görüşmelerin sağlanması işletme değerini olumlu bir şekilde etkileyebilecektir.

2.5.İşletme Değeri ve Entelektüel Sermaye İlişkisi

Entelektüel sermaye kavramı işletme açısından değerlendirildiğinde, işletmelerin değer yaratmasına olanak sağlayan, performanslarını olumlu yönde etkileyen ve işletmelerin finansal anlamda olumlu sonuçlar ortaya çıkarmalarında önemli rol oynamaktadır (Alagöz ve Özpeynirci, 2007:172).

Günümüz bilgi çağında işletmelerin sürdürülebilir rekabet ortamı yaratabilmeleri için, maddi varlıklarının yanı sıra maddi olmayan varlıkları içerisinde yer alan çalışanlar, bilgi sermayesi gibi unsurları da önemlidir. Özellikle son yıllarda işletmelerin bu konudaki değişimleri göze çarpmaktadır. Bu değişim ile birlikte işletmeler açısından bilginin önemli bir konuma gelmesi ve işletmelerin maddi olmayan varlıklarına önem vermeleri, bu konuda olan çalışmaları geliştirmiştir (Çıkrıkcı ve Daştan, 2002:19). Bilgi çağı olarak adlandırılan bu dönemde işletmelerin piyasa değerlerini arttırabilmeleri için maddi olmayan varlıklarına önem vermeleri gerekmektedir. Bu duruma örnek olarak gelişmiş ülkelerde piyasa değeri yüksek olan işletmeler incelendiğinde entelektüel sermaye oranlarının da yüksek olduğu görülmektedir (Kayalı, Yereli ve Ada, 2007:69). Emek yoğun sektör olarak adlandırdığımız turizm sektöründe de insan sermayesinin önemi yadsınamaz bir gerçektir. Müşteri memnuniyeti ve çalışan memnuniyeti sağlayabilen bir işletmenin rakiplerine karşı duruşunun sağlam olacağını söylemek yanlış olmayacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KURUMSAL KURAM

3.1.Kurum ve Kurumsallaşma Kavramı

Türk Dil Kurumu tarafından yapılan tanımlamaya göre kurum; “evlilik, aile, mülkiyet gibi köklü bir yapıyı meydana getiren ve aynı zamanda devlet ile bağlantısı olan” şeklinde tanımlanmıştır (Türk Dil Kurumu, 2020). Kurum kavramının farklı birçok tanımlamasının yapıldığı görülmektedir. Bu kavramın günlük hayatımızda da kullanılması durumu, kavramın tam anlamının karıştırılması sorununa yol açmaktadır. Bu nedenle eski ve yeni olarak kurumsal yaklaşımlar ile anlam karmaşasının önüne geçilmek istendiği görülmektedir. Literatür araştırması yapıldığında Giddens (1984)’e göre zaman odaklı bir tanımlama yapılarak kural ve kaynaklarda meydana gelen sürekliliğe dikkat çekilmiştir (Giddens, 1984:375’ten aktaran Bolat ve Seymen, 2006:225).

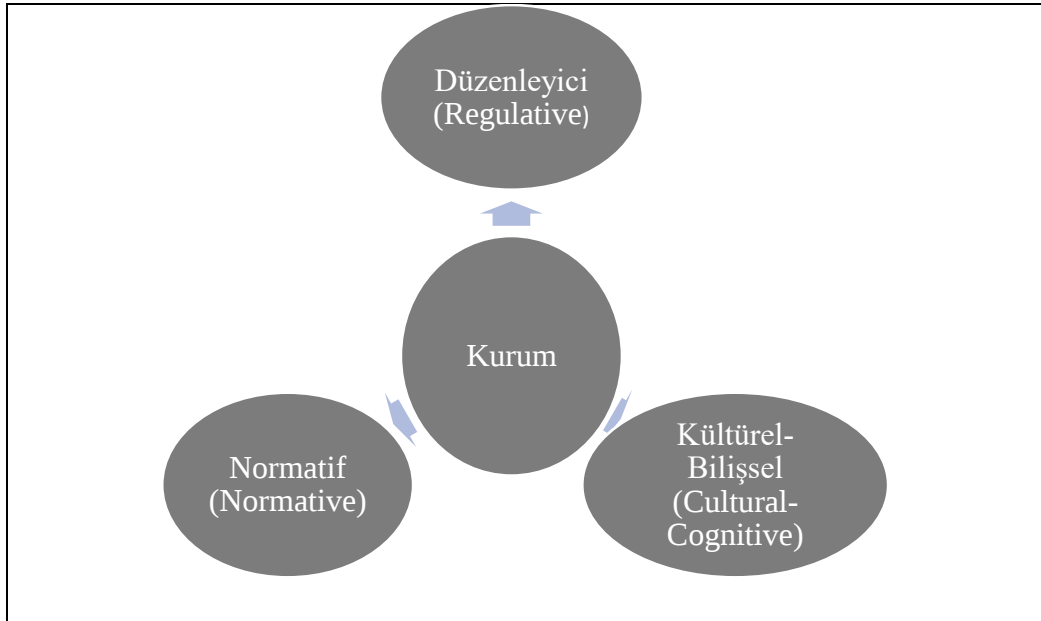
Vander Zanden (1988) tarafından yapılan kurum kavramı daha çok örgütsel bakış açısı ile değerlendirilmiş ve sosyal hayatın içerisinde gerçekleştiği yerler olarak daha geniş bir tanımlama yapıldığı görülmektedir. Aynı zamanda kurumların, insanların yaşadıkları sorunlara çözüm önerileri bulmak amacıyla kullandıkları yollar olduklarına da değinilmiştir (Zanden, 1988:50). Brinton ve Nee (1998)’e göre kurum kavramı ile sosyal ilişkilerin ayrı düşünülemeyeceği vurgulanmış ve aynı zamanda resmi veya resmi olmayan ortak bir nokta olarak tanımlanmıştır (Brinton ve Nee, 1998:19).

Parsons (1990)’a göre, bireylerin birbirleriyle ilişkilerini düzenleyen, yöneltmeyi sağlayan ve insanların uymaları gereken kurallar sistemi olarak da bilinen normlar sistemi olarak tanımlanmıştır (Parsons, 1990:320). Jepperson (1991)’e Parsons (1990) gibi kurum kavramına daha geniş açılı bir tanımlama yapmayı tercih ederek kurumun sistem olması ile ilgili bir bakış açısını desteklediği görülmektedir. Scott (1995)’e göre ise sosyal yapıların esnek olması ve pek çok değişkenin bir araya gelerek bir bütünü oluşturması halinde ortaya

kurumların çıktığı şeklinde tanımlanmıştır (Scott, 1995:33-34'ten aktaran Taş, 2007:28).

Günümüz değişen şartlar ile kurumları etkileyen durumların artması bu konu ile ilgili araştırmaların artmasına sebebiyet vermiştir. Ancak literatürde konu ile ilgili teorik eksikliklerin olduğu söylenmektedir (Palthe, 2014:59). Kurum kavramına ait tanımlar ile ilgili ortak bir değerlendirme yapılacak olursa, insanların birbirleri ile etkileşim durumunda oldukları ve her örgüt yönetiminde gördüğümüz ve dikkat etmemiz gereken çevre değişiklikleri olarak da adlandırdığımız değişen dünyayı takip etmek zorunda oldukları söylenebilmektedir. İşletmelerin değişen çevre koşullarına ayak uydurabilmeli ve kurum içerisinde değişikliklere izin verilmesi gerekmekte oldukları da söylenilebilmektedir. Bu nedenle kurum kavramının işleyen bu düzen için hayati bir önem taşıdığı gerçeğini vurgulamak yanlış olmayacaktır. Kurum kavramı Tablo 7’de gösterildiği şekilde; düzenleyici (regulative), normatif (normative) ve kültürel-bilişsel (cultural-cognitive) unsurlardan oluşmaktadırlar.

Tablo 7: Kurum Kavramının Boyutları



Kaynak: Scott, 2008:428

Scott (2008)'e göre kurumları oluşturan bu unsurlar aynı zamanda kurum yapılarını da desteklemektedirler (Scott, 2008:428)

Düzenleyici boyut: Kurumları oluşturan düzenleyici boyut kavramı incelendiğinde adından da anlaşılacağı gibi genel ifade ile daha çok kurum içerisindeki kuralları ifade eden bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Bu kuralları ifade etmek dışında buna ek olarak kuralları denetleme ve değerlendirmeleri yapma faaliyetleri ile de ilişki olduğu söylenmektedir. Aynı zamanda Hoffman (1999)'a göre kurumların düzenleyici boyutu yasal yaptırımları, tehditleri ve zorlamaları kapsamaktadır (Hoffman, 1999:354).

Düzenleyici boyutta kurumlardaki zorlayıcı baskıların ön plana çıkmakta oldukları görülmektedir. Örnek olarak işletmelerin çevre kirlilikleri ile ilgili sorunları kontrol altına alabilmek için yasalara uygun yöntemler kullanmak durumunda olmaları düzenleyici boyut içerisinde incelenmektedir (DiMaggio ve Powell, 1983:150).

Düzenleyici boyut kavramı yasalar ve kurallar, insanların bu yasa ve kurallara uygun olup olmadığını denetleme mekanizması ve yaptırımlardan meydana gelmektedir (Urbano ve Alvarez, 2013:705). Fakat günümüzde düzenleyici boyut olarak sadece yazılı ve görünür zorunluluklar değil aynı zamanda kişilerin yapmak istemeyip baskı nedeni ile yapmak zorunda hissettikleri durumlar da örnek olarak verilebilmektedir. Düzenleyici boyutta yer alan bu durum özellikle kurumlara uygulanan resmi veya gayri resmi baskıların, kurumların içerisinde bulunduğu ve faaliyet gösterdiği toplumdaki kültürel beklenti ve değerlerinden kaynaklanmaktadır (DiMaggio ve Powell, 1983:150).

Düzenleyici boyut, piyasaya yeni girecek olan yeni işletmeleri ve bu girişimleri destekleyen yasalar, düzenlemeler ve hükümet politikalarından meydana gelmektedir. Düzenleyici boyuta örnek olarak Busenitz vd., (2000), ABD hükümetini vermiştir. ABD'de piyasaya yeni girecek girişimcilere önemli mali destekler verilmekte olduğunu dile getirmiştir (Busenitz vd., 2000:995).

Türkiye’de de KOSGEB destekleri yeni girişimciler için önemli yardımlar sağlamaktadır.

Normatif boyut: Normatif boyut diğer boyutların dışında kalan daha çok toplumsal değerleri ve inançları incelemektedir. Bu boyut sosyal normları, işletme içerisindeki işlerin nasıl yapılması gerektiğini ve hedefe giden yolların meşruluğundan oluşmaktadır (Urbano ve Alvarez, 2013:706). Bu tanımlamaya örnek olarak eğitim kurumları, profesyonel dernekler gibi kurumlar tarafından oluşturulan normlara uyum sağlama süreci içerisinde uyulan mesleki etik yükümlülükleri verilmektedir (Hoffman, 1999:352).

Farklı bir açıdan bakıldığından normatif boyut kavramı, bir ülkede girişimci faaliyetlere duyulan hayranlık derecesi ölçmektedir (Busenitz vd., 2000:996).

Kültürel-bilişsel boyut: Zihinsel boyut olarak da karşımıza çıkan kültürel-bilişsel boyut kavramı, kurumların zihinsel bir kurgu içerisinde olduklarını savunmaktadır (Demir, 1996:174’ten aktaran Taş, 2007:31). Farklı bir tanımlamaya göre ise bu boyut dünyanın sembolik temsili şeklindedir (Urbano ve Alvarez, 2013:706). Örneğin kurumların departmanlardan oluşması algısını sorgulamadan yerine getirme durumu kurumların kültürel-bilişsel boyutlarına verilecek doğru bir örnek olarak bilinmektedir. Bu durum kurumda yer alan kişilerin zihnine yerleşmiş olan bir algıdır ve uygulama süreci de buna yönelik gerçekleşmektedir. Bu nedenle bu boyut kabul edilmiş inançlar ve değerlerle ilişkili olan bir boyut olarak tanımlanmaktadır.

Farklı bir tanımlama ile bilişsel boyut kavramı, bir ülkedeki insanların yeni bir iş kurma ve işletmeyle ilgili sahip oldukları bilgi ve becerilerden meydana gelmektedir (Busenitz vd., 2000:996).

Kurumsal kavramın boyutları ile ilgili literatür incelendiğinde pek çok çalışmanın işletmelerin kurumsal açıdan değişimlerini düzenleme ve geliştirme konusunda düzenleyici ve bilişsel boyutun önemi vurgulanmıştır (Delbridge ve

Edwards, 2013; Heracleous ve Barrett, 2001; Huy, 2001'den aktaran Palthe, 2014:59).

Tablo 8'de kurumları oluşturan üç unsurun toplumsal anlamda uyumlarının temelleri ile ilgili özet bilgiler yer almaktadır. Buradan da anlaşılacağı üzere düzenleyici boyut zorlayıcı bir boyutta değerlendirilen ve kurallardan meydana gelen bir yapı; normatif boyut ahlaki yönetimin ön planda olduğu ve daha çok mantığın uyum çerçevesi içerisinde değerlendirildiği bir yapı iken kültürel-bilişsel boyut ise benzemeye çalışan mekanizmalardan meydana gelen bilişsel bir boyut olarak özetlenebilmektedir.

Kurumsallaşma kavramı kurum kavramında olduğu gibi pek çok araştırmacı tarafından farklı şekillerde tanımlamaları yapılan bir kavramdır. Bu kavram ilk olarak 1970'li yıllar içerisinde araştırmacılar tarafından incelenmeye başlanmış bir araştırma alanı olup daha sonra 20. Yüzyılın sonlarında Amerikalı iktisatçılar tarafından ortaya çıkmış bir kavramdır. Bu çıkan kavrama bağlı olarak sürekli değişen çevre koşullarına ayak uydurmaya çalışan işletmelerin süreklilik arz edebilmeleri için farklı bakış açıları ile farklı kurumsallaşma teorileri ortaya çıkarılmıştır (Bolat ve Seymen, 2006:229).

Kurumsallaşma kavramı sosyoloji temeline dayanan bir kavramdır. Kurum tanımı incelendiğinde, toplumda içerisinde kabul edilmiş, normları, düzenleri ve toplulukları açıklamaktadır. Bu tanımlamaya ek olarak toplum içerisinde yer alan farklı selamlaşmaları, evlilikler geleneklerini vb. yapılar da kurum olarak tanımlanmaktadır (Koçel, 2015:421).

Tablo 8: Kurumları Oluşturan Üç Unsur

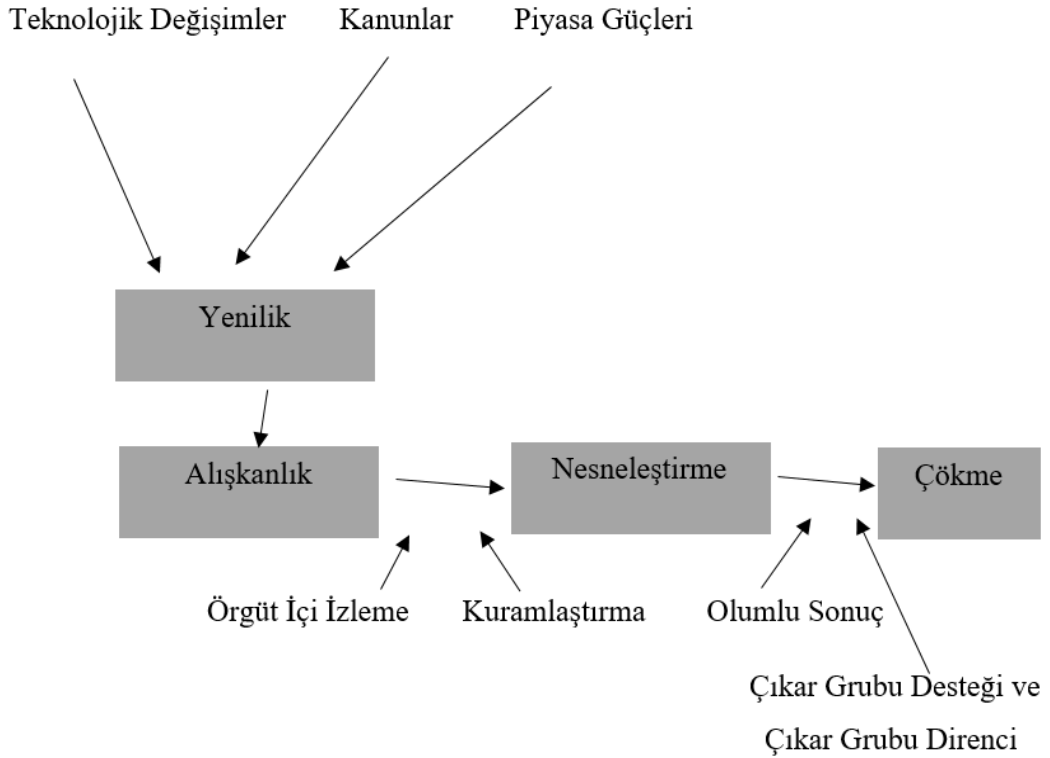
	Düzenleyici	Normatif	Kültürel
Uyumun temeli	Yorum	Toplumsal Sorumluluk	Genel Kabul
Mekanizmalar	Zorlayıcı	Normatif	Benzemeye Çalışan
Mantık	Araçsallık	Uygunluk	Geçerlilik
Göstergeler	Kurallar Yasalar Yaptırımlar	Belgelemek Yetkilendirmek	Yaygın Eş Biçimlilik
Meşruiyetin temeli	Yasal Yaptırım	Ahlaki Yönetim	Kültürel Destek Kavramsal Doğruluk

Kaynak: (Sargut, 2001:129'dan aktaran Taş, 2007:29)

Meyer ve Rowan (1977)'e göre kurumsallaşma, belli davranış ve düşünce şekillerinin belli bir dizilimde bir kurallar zinciri haline gelmesi süreci olarak tanımlanmıştır (Meyer ve Rowan, 1977:341). Jepperson (1991) kurumsallaşmayı, sosyal bir düzenin kalıcı hale gelme süreci olarak tanımlamaktadır (Jepperson, 1991: 144'ten aktaran Canbolat ve Çeliksoy, 2018:141). Bu tanımlamaya benzer olarak kurumsallaşma kavramı hem istikrar hem de değişim ile ilgili bir güç mekanizması olduğu literatürde vurgulanmıştır (Reay, Godrick ve Hinings, 2016:4). Akat ve Atılgan (1992)'e göre kurumsallaşma, net tanımlardan oluşmaması gereken daha çok farklı açılardan bu kavrama farklı perspektiflerde

anlam katılması gerekliliği olan bir yaklaşım olarak tanımlamaktadır (Akat ve Atılgan, 1992'den aktaran Doğan, 1998:144).

Tolbert ve Zucker (1996)'ya göre kurumsallaşma kavramı, işletmelerin organizasyonel anlamdaki yapılarının ve yönetim odaklı birbirinden farklı uygulamalarının ortaya çıkarılması ve bunun sürekli bir şekilde devam edebilmesi olarak tanımlanmıştır. Diğer bir ifade ile açıklamak gerekirse yeni çıkan yapıların değişikliklere karşı ayakta durabilmesi ve bunun kalıcı hale getirilmesi durumudur (Tolbert ve Zucker, 1996:182). March (1996) kurumsallaşma kavramını daha çok işletmenin çevreleri ile uyumuna odaklanarak açıklamıştır (Karavardar, 2011:159). Carney ve Gedailovic (2002) ise kurumsallaşma kavramını işletmelerin piyasada devamlılığını neden ve sonuç ilişkisine odaklanan bir kavram olarak tanımlamışlardır (Uzun, 2013:26). Şekil 12'de Tolbert ve Zucker'in kurumsallaşma süreci gösterilmiştir (Tolbert ve Zucker, 1996:182).



Şekil 11: Tolbert ve Zucker Kurumsallaşma Süreci

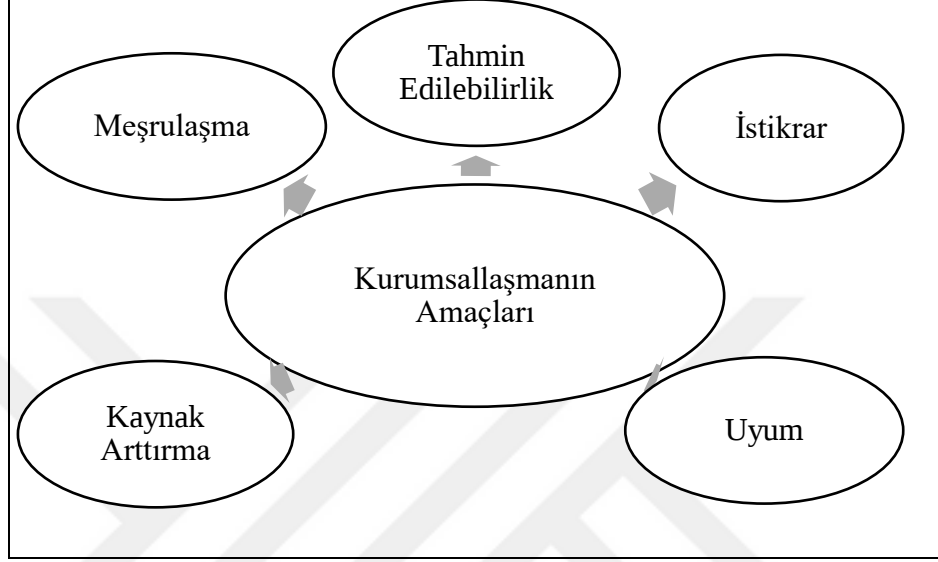
Şekil 11'den de anlaşılacağı üzere kurumsallaşma kavramı dış çevre faktörleri olan kanunlar, piyasada yer alan güçler ve teknolojik değişimler karşısında değişime uğrayan işletmelerin bu değişiklikleri alışkanlık haline getirme sürecini kapsamaktadır. Bu süreçte meydana gelebilecek olumlu sonuçlar, çıkar gruplarının desteği ve direnişi durumları ise kurumsallaşma süreçlerine dahil olan işletmeler için hayati önem taşıyan durumlardır.

Günümüz değişen şartlarında işletmelerin sürekli olarak değişimlere ayak uydurabilmesi ve bu durumu işletme içerisinde kalıcı duruma getirebilmesi durumu göz önüne alındığında kurumsallaşma kavramı işletmelerin daha sistematik şekilde çalışabilmelerini sağlayan bir durumdur (Pazarcık, 2004:36). Aynı zamanda kurumsallaşan işletmelerin doğru stratejik planlar yaparak faaliyetlerini daha verimli hale getirmektedirler (Uzun, 2013:30). Bu duruma ek olarak işletmelerin dış çevreleri açısından önemli bir konuma gelebilmesini sağlayan bir fırsat oluşturmaktadır. Koçel (2015)'e göre kurumsallaşma kavramı işletmedeki faaliyetlerin sürekliliğini sağlamak amacı ile kişilere bağlı kalınmadan bağımsız bir şekilde sistem oluşturulmasıdır (Koçel, 2015:422).

Daha geniş bir ifade ile tanımlamak gerekirse kurumsallaşma kavramı, işletmelerin faaliyetlerini sürdürülebilir halde devam ettirebilmeleri için farklı ve değişen dış çevre değişiklikleri olarak adlandırılan teknolojik değişimler, yasalar ve pazar durumu şartlarına ayak uydurarak aynı zamanda işletmenin kendi kimliğini ortaya koyabilecek sistemler ortaya çıkarabilmesi ve bu durumu diğer işletmeler açısından rekabet edilebilir bir özellik olarak kullanabilmesi şeklinde tanımlanabilmektedir (Karavardar, 2011:160).

Kurumsallaşma kavramı ile ilgili tanımlamalar genel olarak incelendiğinde bu kavramın ortak noktaları olarak işletmelerin faaliyetlerini gerçekleştirmeleri ve sürdürülebilir kılımları için çalışan kişilerden bağımsız olarak bir sistem kurulması gerekmekte olduğu görülmektedir. Aynı zamanda kurumsallaşma sürecinde süreklilik ve değişen çevre koşullarına doğru uyum sağlayabilme durumu hayati önem taşımaktadır.

Kurumsallaşma sürecinin işletmelerde yapılmasının aynı zamanda belli amaçları mevcuttur. Apaydın (2009)'a göre kurumsallaşmanın işletmeler açısından amaçları Şekil 12'de gösterilmiştir (Apaydın, 2009:8-10).



Şekil 12: Kurumsallaşmanın İşletmeler Açısından Amaçları

Şekil 12'de görüldüğü üzere kurumsallaşmanın amaçları tahmin edilebilirlik, meşrulaşma, uyum, işletme kaynaklarını verimli bir şekilde arttırma ve uygunluktur. Bu amaçlar içerisinde meşrulaşma kavramı kurumsallaşma amaçlarının temeli olarak nitelendirilmektedir (Boons ve Strannegard, 2000:7-15'ten aktaran Apaydın, 2009:8). Tahmin edilebilirlik amacı ise işletmelerin karşılaştıkları olaylara karşı verecekleri tepkinin önceden bilinmesi şeklinde açıklanmaktadır. Bu durum işletmelerin güçlü rakiplerine karşı durabilmek adına önemlidir (Tur, 2019:13). İşletmelerin istikrar amacı işletmelerde yapılan işlerin devamlılığını ortaya koymaktadır. İşletme faaliyetlerinin sürekliliği özellikle bu amaçta belirtilmektedir. Kaynak arttırma amacıyla ise turizm işletmelerinden örnek vermek gerekir ise kurumsallaşan bir işletmenin müşteri kazanabilmek için pek çok kaynağa başvurusunun olumlu şekilde geri dönüş sağladığı konusudur. Bu durum özellikle sayıca fazla olan rakiplere karşı önemli bir avantaj ortaya çıkarmaktadır. Kurumsallaşma amaçlarından uyum kavramı ise işletmelerin

normlara uygun olması durumunda uzun yıllar boyunca faaliyetlerine devam edebiliyor olmaları durumudur (Apaydın, 2009:10). İşletmeler dış çevrelerine uyumlu olduklarında sürdürülebilirliklerinin daha uzun olduğu söylenebilmektedir.

Literatürde kurumsallaşma, başlangıç aşamasında her işletmenin birbirinden farklı organizasyon yapılarına sahip olmaları sebebi ile yapılan uygulamalar farklı iken sonraki aşamalarda uygulamalar olarak birbirlerine benzedikleri söylenmektedir (Arslan ve Sayılı, 2006:269).

Tolbert ve Zucker (1996)'a göre kurumsallaşmanın işletmeler için aşamalardan meydana gelen bir süreç olduğunu savunmaktadır. Tablo 9'da kurumsallaşma aşamaları gösterilmektedir. Tabloyu özetlemek gerekir ise kurumsallaşmanın ön aşamasında kurumsallaşma hakkında bilginin az olması ve bu nedenle taklitçi yapıda olup sürece alışma durumunda olduğu şeklinde belirtilmektedir. Kurumsallaşmanın yarı aşamasında ise uygulama alışma sürecini geçmiş ve bu süreçte yaygın hale gelmiştir. Bu durumun aksi olarak yarı aşamada işletmelerin istikrarlı oldukları söylenememektedir (Abrahamson ve Fairchild, 1999).

Son kurumsallaşma aşamasında ise kurumsallaşma uygulamasının işletmeler için yararlı ve uygun olduğu kabul edilmektedir (Tolbert ve Zucker, 1996:179). Literatürdeki açıklamalardan da anlaşılacağı üzere kurumsallaşma süreci işletmelerin zamanla gerçekleştirebildikleri alışma ve taklit etme süreci ile başlayıp sonrasında adımların doğru bir şekilde izlenmesi sonucunda başarıya ulaşabildiklerini göstermektedir.

Tablo 9: Kurumsallaşma Aşamaları

Boyutlar	Ön Kurumsallaşma Aşaması	Yarı Kurumsallaşma Aşaması	Tam Kurumsallaşma Aşaması
Süreç	Alışma Düzeyi	Nesnelleşme	Çökelme
Benimseyenin Özellikleri	Homojen Olma Durumu	Heterojen Olma Durumu	Heterojen Olma Durumu
İtici Güç	Taklitçi Yapı	Taklitçi veya Normatif	Normatif
Faaliyetlerin Kurumlaştırılması	-	Yüksek	Düşük
Uygulamadaki Çeşitlilikler	Yüksek	Orta	Düşük
Başarısızlık Oranları	Yüksek	Orta	Düşük

Kaynak: Tolbert ve Zucker, 1996:185

Gül (2012)'e göre kurumsallaşma konusunda işletmelerin sağlayacakları yararlar mevcuttur. Bu yararları incelemek gerekirse;

- Kurumsallaşan işletmeler kendi çevrelerini oluşturma şanslarına sahip olmalarından dolayı kurumsal kimliklerini daha kolay kazanma olasılıklarına sahiptirler.
- Kurumsallaşan işletmelerde yapılan faaliyetler daha hızlı ilerlemektedir.
- Kurumsallaşan işletmelerde oluşturulan politikalar planlı ve zaman yönetimi göz önüne alınarak düzenlenmektedir.

- İşletmelerde farklı faaliyetlerin oluşturulmasına zemin hazırlanabilmektedir.
- İşletmelerin marka değerleri oluşmaktadır.
- İşletmelerde çalışan kişilerin sorumlulukları, görev ve yetki alanları net bir şekilde belirtilmekte ve bundan dolayı işleyiş daha kolay sürmektedir.
- Kurumsallaşan işletmelerde istikrar söz konusu olmasından dolayı çevrede yer alan rakipler, tedarikçiler ve müşteriler gibi aktörler tarafından güven duyulan bir kurum imajı mevcuttur.
- İşletmelerde çalışan ve yöneticilere verilen önem aynı zamanda bu duruma entegre şekilde kariyer anlamında destek sağlamaktadır.
- İşletmelerde uyum mevcuttur ve aynı zamanda işletme içerisindeki faaliyetlerde yönetici çalışan uyumu da net bir şekilde görülmektedir.
- Meşrulaşma durumunun olması nedeniyle işletme dışarıdaki farklı fırsatlardan yararlanma özelliğine sahiptir.
- Kurumsallaşan işletmeler planlamalar yaptıkları için bu işletmelerin kriz durumlarında planları mevcuttur. Herhangi bir kriz ile karşılaştıklarında nasıl hareket edecekleri konusunda bilinçlidirler (Gül, 2012:64-66).

Diğer bir taraftan kurumsallaşmanın dezavantajları konusu da literatürde mevcuttur. Kurumsallaşan işletmelerde belli iş standartlarının oluşturulması stratejik hedefler açısından önemli iken bu durumun tek düze haline gelmesi işletme organizasyon yapısında değişikliklere neden olabilmektedir (Uzun, 2013:31).

3.1.2.Kurumsal Kuramın Ortaya Çıkışı ve Gelişim Süreci

Literatürde kurumsal kuram kavramının ortaya çıkışı ve gelişim süreci incelendiğinde 19. ve 20. yy. dönemleri arasında araştırmaların yapıldığı ve bu araştırmaların çıkış noktasının Max Weber olduğu bilinmektedir. Bu dönemden önceki araştırmacıların daha çok rekabet değeri ve güç gibi konuları araştırdıkları görülmektedir (Greenwood ve Hinings, 1996'dan aktaran Miles, 2016:147). Geleneksel yönetim anlayışı baz alınarak yapılan bu araştırmaların daha çok günümüze yönelik yönetim anlayışları ile ilişkili olduğu da görülmektedir.

Kurumsal yaklaşımlar eski kurumsal yaklaşımlar ve yeni kurum yaklaşımlar olarak ikiye ayrılmaktadır.

3.1.2.1.Eski Kurumsal Kuram

Eski kurumsal kuram diğer bir adı ile klasik kurumsal kuram Selznick ve öğrencilerinin yapmış oldukları çalışmalar ile ortaya çıkmıştır. Selznick'in 1930'lu yıllarda ortaya çıkardığı "TVA and the Grassroots" araştırması özellikle Tennessee Vadisi'nin geliştirilmesi amacıyla ortaya çıkarılmış ve sonrasında "Tennessee Valley Authority" işletmesinin faaliyetlerini incelemek amacıyla yapılmıştır. Eski kurumsal kurama sahip olan işletmeler daha çok yerel ilişkiler ile bağlantılı ve bu ilişkilere önem veren, kişilerin daha çok yüz yüze iletişimi tercih ettikleri bir yapı olarak tanımlanmaktadır (Selznick, 1948 ve Clark, 1960'tan aktaran Canbolat ve Çeliksoy, 2018:139). Eski kurumsal kuram teorisinde Weber, daha çok işletmelerde yer alan kurumsal çevre içerisindeki yasallığı ön plana çıkarmaktadır (Bolat ve Seymen, 2006:235).

Eski kurumsal kuram incelendiğinde işletmeler açısından iki önemli noktaya vurgu yaptığı görülmektedir. Bunlardan ilki işletmelerde olması gerekliliği savunulan rasyonel bakış açısı, diğeri ise kurumları araç olarak görmeleridir (Özcan, 2004:19'dan aktaran Taş, 2007:26). Farklı bir açıdan eski kurumsal kuram kavramı işletmelerin çevresel baskılara karşı yanıtlarından meydana çıkmaktadır (Leaptrott, 2005:218).

Eski kurumsal kuramın temsilcilerinin 20. yy.'ın sonlarına doğru etkisini yitirmeye başlamasıyla birlikte araştırmacılar tarafından eleştirilmeye ve yeterli olmadığı düşüncesine varmalarına neden olmuştur. Bu kuramda doğru bir açıklama yapılamadığı için araştırmacıların başka bir kuram üzerinde eski kurumsal kuram temelinde çalıştıkları görülmektedir (DiMaggio ve Powell, 1991: 2'den aktaran; Özen, 2013:123). Bu nedenle Selznick eski kurumsal kuram öncüsü olarak görünmesine rağmen kendisi yeni kurumsal kuram kavramının ortaya çıkmasında destek olduğu ve yeni çıkan kuram üzerine de çalışmalar yaptığı görülmektedir (Selznick, 1996:270).

3.1.2.2.Yeni Kurumsal Kuram

Yeni kurumsal kuram kavramı eski kurumsal kuramın ortaya çıkması ile eleştirilerin artması ve çevrenin değişmesi sonucunda araştırmacılar tarafından üzerinde durulan bir konu haline gelmiştir. Eski kurumsal kuram başlığında da belirtildiği üzere Selznick hem eski kurumsal kuram kısmında yer almakta hem de yeni kurumsal kuramın ortaya çıkmasına destek olmuş bir araştırmacıdır. Yeni kurumsal kuram kavramı siyaset bilimi, ekonomi gibi pek çok alana etki eden bir kuram olarak tanımlanmaktadır (March ve Olsen 1984:747'den aktaran Blom-Hansen, 1997:669-670).

Yeni kurumsal kuram kavramı, 1970'li yılların sonlarında ortaya çıkmıştır. Yeni kurumsal kuramın dikkat çekmesinde önemli rol oynayan eserler literatürde mevcuttur. Yeni kurumsal kurama dikkat çeken en önemli çalışma Meyer ve Rowan (1977) "Institutionalized Organization: Formal Structure as Myth and Ceremony" adlı çalışmasıdır. Bu çalışmanın yayınlanması ile kurumsal anlamda yapılan analizlerde artma gözlemlenmiştir (Tolbert ve Zucker, 1996:175). Diğer önemli örnek olarak DiMaggio ve Powell'in (1983) yazıları literatürde önemlidir. Kuramın Powell ve DiMaggio'nun (1991) derlediği kitapla ortaya çıktığı bilinmektedir (Özen, 2013:123). Bu çalışmalar incelendiğinde eski kurumsal kuramın etkisi altında örgütlerin yalnızca teknik anlamda bir çevrede olduklarını düşünmek doğru değildir. Kurumsal çevrenin de örgütler için çok önemli bir faktör olduğunu vurgulamaktadırlar. Eski kurumsal kuram incelendiğinde işletmeler açısından iki önemli noktaya vurgu yaptığı görülmektedir. Bunlardan ilki işletmelerde olması zaruri olarak görülen bakış açısı, bir diğeri ise kurumları birer araç olarak görmeleridir. Yeni kurumsal kurama baktığımızda ise eski kurumsal kuramdan farklı olarak örgütlerin şekillenmesine yardımcı olan unsurları yerel anlamda ihtiyaç duyulanlar değil daha üst sistemlerde gelen sistemler olarak görmektedir. Özetlemek gerekirse yeni kurumsal kuram kavramı işletme içerisinde yer alan önemli varlıkları önemsemeyip bunun yerine kuruma olan ilgi, kültür ve biliş ile ilgili kısımlar ile ilgilenmektedir (Özcan, 2004:21-22'den aktaran Taş, 2007:26). Fakat yeni kurumsal kuram eski kurumsal kuramı yok saymayıp onun

devamı niteliğinde olduğunu söylemek daha doğru bir açıklama niteliğinde olacaktır. Yeni kurumsal kuram işletmelerin içinde yer aldıkları ve direkt olarak etkilendikleri kurumsal çevreye karşı uyumlu olup olması ile ilgilenmektedir. Bu nedenle yeni kurumsal kuram bazı soruları da beraberinde getirmiştir. Bunlarda en önemlisi “İşletmeleri birbirleri ile benzer kılan nedir?” sorusuna aranan cevaplardır (DiMaggio ve Powell, 1983:147).

Tablo 10: Eski ve Yeni Kurumsalcılık Arasındaki Farklılıklar

Farklılaşma Derecesi	Eski Kurumsal	Yeni Kurumsal
Çıkar Çatışmaları	Ana olay	Çevresel olaylar
Eylemsizliğin	Çıkarlar	Eşbiçimliliğin
Kaynakları		zorunluluğu
Yapısal Vurgu	Biçimsel olmayan yapı	Biçimsel yapının gücü
İşletmenin Yerleşik Durumu	Halk	Toplum
Kurumsallaşma Odağı	Örgüt yapısı	Alan veya toplum
Örgütsel anlamdaki değişiklikler	Değişim gösterme	Devamlılık sağlama
Temeli	Toplumsal değerler ve tutumlar	Sınıflamalar, rutinler, kalıplar
Düzen	Adanma, bağlılık	Alışkanlık, pratik eylem
Gündem	Politikalar ile ilgili	Ceza odaklı

Kaynak: DiMaggio ve Powell, 1991:13’ten aktaran Fidan, 2017:5

DiMaggio ve Powel (1991)’den aktaran Fidan (2017)’ye göre ise eski ve yeni kurumsalcılık arasındaki farklılıklar Tablo 10’da verilmiştir. Tablo incelendiğinde eski ve yeni kurumsalcılığın farklılıkları olarak örgütsel anlamda

yer alan dinamiklerin farklı olduğu ve işletme amaçlarındaki değışiklikler dikkat çekmektedir.

Yeni kurumsal kuramı savunan araştırmacılar özellikle bu konuda işletmelerde çalışan kişilerin yapmış oldukları eylemlerini bu kişinin çevresinde yer alan oluşum ile ilgili olduğunu belirtmişlerdir (Scott, 1995:40'tan aktaran, Taş, 2007:31).

Yeni kurumsal kuram kavramını özetlemek gerekirse;

- Eski kurumsal kuramın etkisi altında yer alan işletmelerin yalnızca teknik anlamda bir çevrede olduklarını düşünmek doğru değildir. İşletmeler daha makro bir çevrede yer almakla birlikte bu çevrede yer alan aktörler ile etkileşim halinde olmalıdır. Bu aktörler aynı zamanda işletmelerin hayatta kalabilmeleri için hayati önem taşımaktadırlar.
- İşletmelerin çevrelerinde meydana gelen değışiklikler işletmenin sosyal ve kültürel alanındaki sistemlerini de barındırmaktadır.
- İşletmeler içinde bulundukları çevrelerine karşı uyum içerisinde olmaları gerekmektedir.
- İşletmelerin önemli ölçüde çalışma oranları olmasına rağmen yeterli olmadığı ve bu işletmelerinin mutlaka dış çevrede kendilerini tanıtması ve diğer bir ifade ile meşru kılmaları gerekmektedir. Bu nedenle işletme içerisinde yer alan kurumsallaşma düzeyleri ve bu düzeylere olan uyum işletme açısından çok önemli faktörlerdir.
- Eğer işletmeler kendi içlerinde herhangi bir durumda belirsizlik durumu yaşıyor ise bu işletmelerin yapılarının doğru şekilde planlanmadığı ve kurumsallaşma amaçlarını doğru şekilde yerine getiremediklerini göstermektedir (Özen, 2015:268-270).

Eski kurumsal kuram ile yeni kurumsal kuramın farklılıkları olmasına rağmen bu iki kendine özgü özellikleri olan kuramın ortak noktaları da bulunmaktadır. Şekil 13'te eski ve yeni kurumsal kuramın ortak noktaları gösterilmektedir.

Yeni kurumsal kuramda işletmelerin çevrelerinde oluşan kurumsal baskılara karşı tepkileri ile ilgili Oliver (1991) tarafından çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada işletmelerin baskılar karşısında hayatta kalabilmek için yaptıkları ve strateji oluşturmaları ile ilgili sonuçlara ulaşılmıştır (Oliver, 1991:152'den aktaran Eryılmaz, 2004:4). Bu çalışmaya göre işletmeler baskılara uyum sağladıklarında üç farklı şekilde uyum sağladıkları görülmektedir. Bu uyum şekilleri şunlardır:

- Baskılara karşı alışkanlıklar ile uyum sağlama,
- Farklı işletme davranışlarını taklit etme,
- Zorunluluk olarak uyum sağlamak şeklinde sıralanmaktadır.

İşletmeler kurumsal baskılar ile karşılaştıklarında uzlaşma yoluna da gidebilmektedirler. Bu uzlaşma şekilleri ise şu şekilde sıralanabilmektedir:

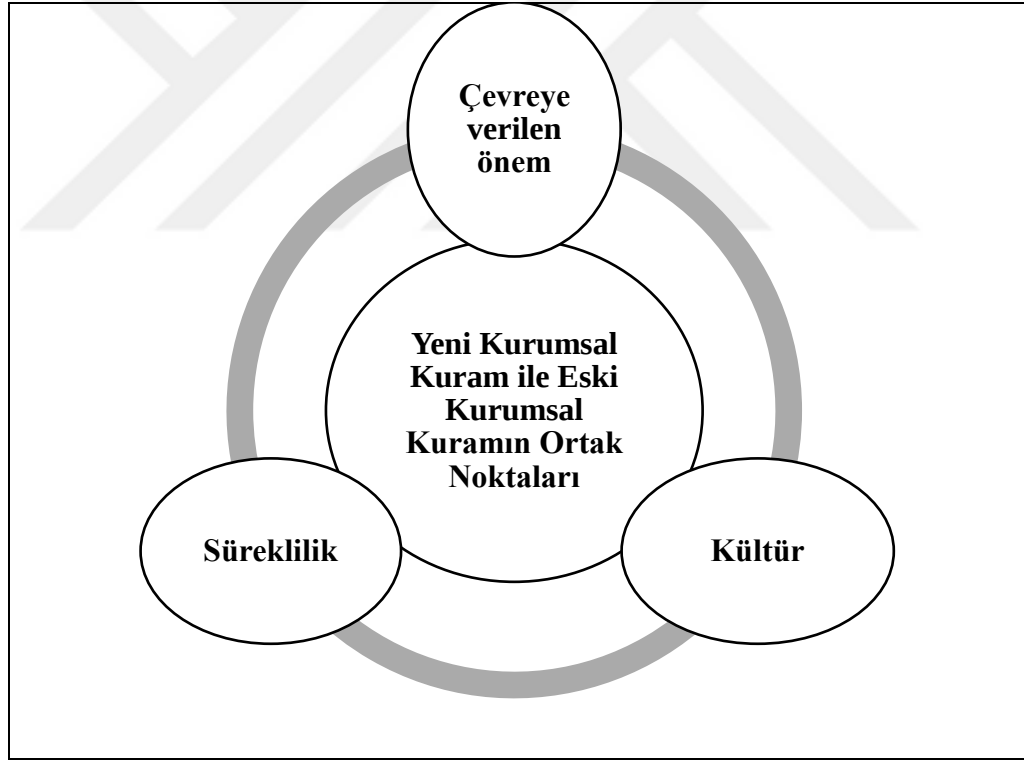
- Gelen baskıları farklı şekillerde dengelemeye çalışmak,
- Baskıları benimseyerek işletmede var olan faaliyetleri bozmadan devam etmek,
- Baskılara karşı pazarlık edebilmektir.

İşletmeler kurumsal baskılar ile karşılaştıklarında literatürde kaçınma olarak da karşımıza çıkan stratejiyi uygulayabilmektedir. Bu aşamada işletmeler olabilecek her türlü baskıdan kaçınmak için kendi çevresinde güvenli bölge oluşturmak ve direkt olarak baskılardan kaçma yollarına başvurdukları görülmektedir. Bu baskılara karşı işletmelerin aynı zamanda karşı koyabildikleri de bilinmektedir. Bu aşamada işletmelerin kurumsal baskılara karşı geliştirmiş oldukları karşı koyma taktikleri şunlardır:

- İşletmeler oluşan kurumsal baskıları hiç olmamış kabul edebilir,
- Kurumsal baskılara karşı koyabilir ve
- Oluşan bu baskılara karşı işletme taktikleri oluşturarak savaşılabilmektedir (Eryılmaz, 2004:4).

Son aşama olarak kurumsal baskılara karşı işletmeler baskı kaynaklarını etkileyebilmekte ve direnç gösterip baskıları kontrol edebilmektedirler.

Aşağıda yer alan Şekil 13 incelendiğinde yeni kurumsal kuram ile eski kurumsal kuram kavramların araştırmalar sonucunda ortak özelliklerinden süreklilik, kültür ve işletmelerin çevreye verdikleri önem konularının olduğu görülmektedir. İşletmelerin kültürü her iki kuramda da yer almakta olup bu durum her işletmenin arka planda yer alan toplumsal yapıya değer verdikleri ve bu durumdan yola çıkarak her uygulamada kültürün yer aldığını söylenebilmektedir. Diğer bir ortak özelliği incelemek gerekirse her iki kuramda da çevrenin varlığı ön planda görülmektedir. Eski kurumsal kuramda daha çok işletmenin teknik çevresi ön planda iken yeni kurumsal kuram kavramında daha çok kurumsal çevre odak noktasında çalışmalar yapılmaktadır. Süreklilik ise her iki kuramda da yer alan işletmenin yaşam süresi ve kurumsal anlamda sürekliliğidir (Tümer, 2008:28-29).



Şekil 13: Yeni Kurumsal Kuram ile Eski Kurumsal Kuramın Ortak Noktaları

3.2.Kurumsal Kuramın Temel Unsurları

3.2.1.Kurumsal Çevre

Uluslararası işletmecilik literatürü incelendiğinde kurumsal çevre ile ilgili tartışmaların olduğu görülmektedir (Bianchi, Borini ve Ogasavara, 2015:454). Piyasada yer alan tüm işletmelerin çevreleri ile mutlaka ilişkileri olmaları gerekmektedir. Çevre kavramı işletme dışında yer almasına rağmen işletmenin tüm faaliyetlerini etkileyen unsurların tamamı şeklinde tanımlanmaktadır (Sürmen ve Aygün, 2013:358). Farklı tanımlamalar incelendiğinde işletme çevresinin farklı sınıflandırmalar ile ifade edildiği görülmektedir. Bu sınıflandırmalardan bazıları iş çevresi, işletmenin genel çevresi ve uluslararası alandaki çevredir. İşletmelerin iş çevresi hali hazırda yer alan faaliyetleri ile ilgili olan ve bunlardan direkt bir şekilde etkilendikleri alıcılar, tedarikçiler gibi unsurlardan meydana gelmektedir. İşletmenin genel çevresi ise iş çevresindeki unsurlar dışında kalan daha çok işletmeleri direkt olarak etkilemeyen daha çok çevresel faktörlerin yer aldığı unsurlardan oluşmaktadır. Uluslararası çevre ise işletmenin daha genel çevresi olan toplumu da içine alan unsurlardan meydana gelmektedir (Koçel, 1982'den aktaran Sürmen ve Aygün, 2013:361).

Günümüz şartlarında işletmelerin çevre ile olan ilişkileri her zaman diliminde tartışılan ve araştırmaları yapılan bir konu olarak bilinmektedir. İşletmelerin çevre ile olan bu ilişkileri her zaman etkileşimi olan bir yapıdadır (Ülgen ve Mirze, 2013:80). Diğer bir taraftan bu etkileşimin işletmeyi kurumsallaşma konusunda baskıladığı da görülmektedir (Erel, 2002:38). İşletmeler sürdürülebilirliklerini sağlamak için bu etkileşimin sürekli halde olması gerekmektedir. Değişen çevre koşullarının işletmeleri olumlu veya olumsuz şekillerde etkilediği net bir şekilde bilinmektedir. Literatürde yeni kurumsal kuram yaklaşımında işletmelerin hayatlarını sürdürmede sadece faaliyetlerinin verimli olması değil aynı zamanda çevrelerine karşı uyumlu olmaları gerekliliği belirtilmiştir (Öztürk, Kara ve Kara, 2019:39). Çevre kavramını incelediğimizde iki farklı çevre karşımıza çıkmaktadır. Bunlar şu şekilde sıralanmaktadır;

- Teknik Çevre ve

- Kurumsal Çevredir.

Teknik çevre işletmeler açısından daha çok tedarik süreçlerini ifade etmekte olup bu çevrede işletmelerin mal/hizmet anlamındaki değişikliklerine olanak veren çevre olarak tanımlanmaktadır. Kurumsal çevre ise teknik çevre unsurları dışında kalan çevreden bahsedilmektedir (Scott ve Meyer, 1991:123'ten aktaran Maç, 2013:73).

Kurumsal çevre kavramı işletmeler açısından değerlendirildiğinde işletmelerden bağımsız hallerde gerçekleşen kurallar, normlar ve inançlardan meydana gelmektedir. Günümüzde özellikle gelişmiş ülkelerde sivil toplum kuruluşları, yerel topluluklar, çalışanlar, müşteriler ve finans kuruluşları gibi işletmelerin pek çoğu kurumsal çevre kavramının farkındadır. Bu duruma örnek vermek gerekirse işletmenin herhangi bir kuralı ihlal etmesi ile birlikte bu durum sadece devlet tarafından cezalandırılmakla kalmayıp işletmeye karşı güvenin sarsılmasına da neden olabilmektedir (Iwata ve Okada, 2011:1691).

Yeni kurumsal kurama göre kurumsal çevre incelendiğinde işletmelerin belirli bir teknik sisteme ait olmadıkları ve bunun aksine işletmelerin kurumsal çevrelerinde yer alan sosyal bir çevrede yer almaktadırlar. Bu nedenle işletmelerin süreklilikleri, başarıları ve verimlilikleri dış çevresiyle olan ilişkileri ile doğrudan ilgilidir (Pfeffer ve Salancik, 1978'den aktaran Canbolat ve Çeliksoy, 2018:143). Literatürde bu açıklamayı destekleyen örnek bir araştırmada ise işletmelerin kurumsal çevrelerinin değişiklik göstermesi ile birlikte işletme yapılarının da değişeceği sonucuna varılmıştır (Koç ve Kıray, 2012:234).

Eski kurumsal kuram bölümü incelendiğinde işletmelerin etkisi içerisinde yer alan işletmelerin teknik anlamda bir çevrede olduklarını düşünmenin doğru olmadığı ve işletmelerin daha makro bir çevrede yer almakla birlikte bu çevrede yer alan aktörler ile etkileşim halinde olması gerekliliğinin işletmeler için önemli olduğu belirtilmiştir. Yeni kurumsal kurama göre kurumsal çevre ile doğru bir şekilde yürütülen ilişkiler ve işletmelerin çevreleri ile uyumları çok önemlidir.

Çevrenin sürekli ve hızla değişmesi durumu ve bu değişime ayak uydurabilmek işletmeler için önemlidir. Çevrede meydana gelen belirsizlikler işletmelerin faaliyetlerini etkilemekte olup buna ek olarak işletmeleri zorunlu bir değişime ittiği bir gerçektir. Kurumsal çevre kavramı ilk olarak kurumsal anlamda çalışmalar yapan araştırmacılar tarafından işletmenin çevresini kavram haline getirmek amacıyla çalıştıkları bir konu iken daha sonra işletmeler arasında kullanılan bir kavram haline gelmiştir. Kurumsal çevrede işletmeler diğer işletmeler ile etkileşim halinde olup bu çevrede yer alan aktörler ile ortaklaşa hareket edebildikleri ve sürekli iletişim halinde olabildikleri bir alandır. Bu alanda öncelikli olarak devlet, ortaklar, işletmelerin fon kaynakları ve meslek birlikleri gibi herhangi bir aktör yer alabilmektedir (Özkara ve Özcan, 2004:198'den aktaran Taş, 2007:27).

Dış çevreden kaynaklanan olaylar işletmenin etkin olan faaliyetlerini veya çıktılarını etkilemektedir. Bu durum işletmeler açısından belirsizlik olarak nitelendirilmektedir. Bu belirsizliklerin işletmelerin çevresinde yer alan karmaşıklık ve değişimin dereceleri ile ilgili olduğu bilinmektedir. Tablo 11'de çevresel belirsizlik değişim dereceleri gösterilmiştir.

Tablo 11: Çevresel Belirsizlikler

Karmaşıklık Dereceleri	Değişimin Derecesi		
		Durağan	Dinamik
	Basit	1-Durağan ve tahmin edilebilir çevre, 2-Çevrede bileşen sayısının az olması, 3-Değişmeyen çevresel unsurlar, 4-Bileşenlere ait bilgiye ihtiyacın az duyulması durumu	1-Dinamik ve tahmin edilemeyen çevre 2-Çevrede bileşen sayısının az olması 3-Değişen çevresel unsurlar 4-Bileşenlere ait bilgiye ihtiyacın az duyulması durumu
	Karmaşık	1-Durgun ve tahmin edilebilir çevre, 2-Çevrede bileşen sayısının çok olması, 3-Birinin diğerine benzemediği ve temel anlamda aynı kalan bileşenler, 4-Bileşenlere ait bilgiye ihtiyacın yüksek olması	1-Dinamik ve tahmin edilemeyen çevre 2-Çevrede bileşen sayısının çok olması 3-Birinin diğerine benzemediği ve temel anlamda aynı kalan bileşenler, 4-Bileşenlere ait bilgiye ihtiyacın yüksek olması

Kaynak: Coulter, Decenzo ve Robbins, 2016:35

Tablo 11 incelenirse belirsizliğin ilk aşaması tahmin edilemeyen değişim durumu olduğu görülmektedir. Çevre unsurları tahmin edilebiliyor ise durağan, tahmin edilemiyorsa dinamik çevre şeklinde sınıflandırmalar yapılmıştır. Turizm işletmeleri olarak örnek vermek gerekirse bu işletmeler oldukça belirsiz ve tahmin edilemeyen bir çevrede yer almaktadır. Sayıca fazla rakibinin olması ve

değişimlerin yaşandığı çevrede olması da buna bir neden olarak gösterilebilmektedir.

Belirsizlik konusunun diğer bir aşaması incelendiğinde bu durum işletmelerin çevre bileşenlerine ait bilgiye ihtiyacının yüksek olması ve çevredeki bileşen sayıları ile işletmelerin karmaşıklık dereceleri. Tabloya göre eğer işletmelerin çevresinde yer alan müşteri, tedarikçi ya da devler kurumları ile iş yapıyor olması ve bunlar ile ilgili bilgiye az ihtiyaç duyması az karmaşık olduğunu, yüksek seviyede bunlar hakkında bilgiye ihtiyaç duyması ise çok karmaşık bir yapı olduğunu bizlere göstermektedir. Günümüz rekabet şartlarında çok karmaşık bir düzende çalışmak oldukça zor olarak nitelendirilmektedir. Rakiplerin fazla olduğu turizm sektöründe zorlukların sürekli ve karmaşık halde olması durumu işletmelerin çalışma şartlarında problem yaratabileceği söylenebilmektedir.

3.2.2.Kurumsal Meşruiyet

Meşruiyet kavramı, literatür incelendiğinde karmaşık şekillerde tanımlamalar yapılan fakat bu durumunun aksine kurumsallaşma konusunda ortaya atılmış olan önemli bir tanımlamadır. İlk olarak Weber 1968 yılında meşru bir düzenin olması gerekliliği ile ilgili araştırmalar yapan araştırmacılardan biridir. Meşruiyet kelime yapısı olarak incelendiğinde Arapça'dan geldiği bilinen “açıklamak, din/hukuk kuralı koymak” anlamları ile bağdaştırılan “meşru” kelimesine ek eklenmesi sonucunda türetilmiştir. Meşruiyet kavramı bu eklenme sonucunda da “meşru olma durumu” şeklinde açıklanabilen bir anlama gelmiştir. Bu nedenle meşruiyet; yasalara, toplumun inanç ve değerlerine uygunluğu ifade eden bir kavramdır (Gönenç, 2001:134). Meşruiyet kavramı literatürde önemini ortaya koymuş fakat bu durumun aksine çoğu zaman kafa karıştırıcı bir yapı olarak ortaya çıktığı da görülmektedir (Suddaby, Bitektine ve Haack, 2017:451).

İşletmelerin kurumsallaşma amaçlarında da yer alan meşruiyet kavramını Suchman (1995) normlar, inançlar ve değerler doğrultusunda işletmenin faaliyetlerinin uygun olması şeklinde tanımlamıştır (Suchman, 1995:574). Hybels (1995)'e göre norm ve değerler aracılığıyla şekillenebilen sosyal davranışı

açıklayan bir kavramdır (Hybels, 1995:241). Arnesen ve Peters (2017) meşruiyet kavramını farklı yönlerinden değerlendirerek sistem ve bireysel düzeyde tanımlamalarının yapılması gerekliliğine vurgu yapmıştır (Arnesen ve Peter, 2017:7). Rindova, Pollock ve Hayward (2006)'ya göre ise bir işletmenin faaliyetlerinin toplumsal olarak beklentilere uygun hale getirmesi şeklinde tanımlamaktadırlar (Rindova, Pollock ve Hayward, 2006:55). Ayrıca meşruiyet kavramı işletmelerin sürdürülebilirliklerini sağlamaları için büyük bir öneme sahiptir (Palazzo ve Scherer, 2006:71). Literatürde de siyasi açıdan sıklıkla ele alınan meşruiyet kavramı, devletin toplum için iyi olabilecek her noktadan değerlendirilmesi ile ilgili destek şekli olarak tanımlanmaktadır (Easton, 1965: 278-312'den aktaran Gilley, 2006:48). Aynı zamanda meşruiyet kavramı psikoloji (Tyler, 2006), felsefe (Habermas, 1975) ve sosyoloji (Johnson, Dowd ve Ridgeway, 2006) alanlarında da önemli bir konu olarak incelenmektedir (Suddaby, Bitektine ve Haack, 2017:452).

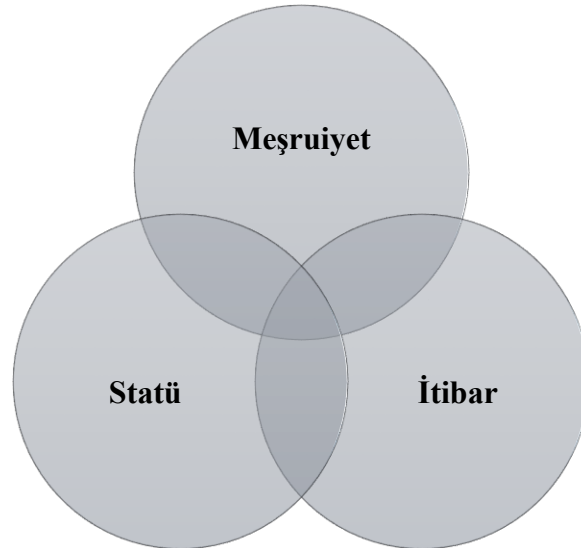
Meşruiyet kavramı işletmeler açısından yapılandırmayı meydana getirmektedir. Bundan dolayı sosyal olarak adlandırılan tüm aktörler, kendilerine meşruiyet kazandırabilmek adına kabul edilmiş sosyal düzeyde kabul görmüş olan davranış kalıpları ortaya çıkarmaktadırlar (Hargreaves, 2004:55'ten aktaran Saylam, 2019:131).

Meşruiyet kavramı sosyal süreçler olarak adlandırılırken genel anlamda tüm sosyal süreçlerin en temelinde yer almakta olduğu bilinmektedir (Zelditch, 2001:5). Kurumsal anlamda işletmeler yapılarını zedelemekten ve en az değişimle “meşruiyeti ne şekilde ve nasıl inşa edebiliriz?” şeklinde sorulara cevap aramaktadırlar. Buna cevap aranırken kurumsal çevresi olmayan işletmelerin başarısızlıklar ile sonuçlandığı süreçler ön plana çıkmakta ve bu durum işletmelerin kurumsal çevreleri ile doğrudan bağlantılı olduğunu ve bu çevrede yer alan işletmelerin meşruiyetlerini daha kolay bir şekilde sağladıkları görülmektedir (Meyer ve Rowan, 1991:52'den aktaran, Arslan, 2019:19).

Yeni kurumsal kuramda meşruiyet kavramı işletmeler için sadece verimli bir kaynak olarak görülmemektedir. Aynı zamanda meşruiyet kavramı işletmelerin

Çevreleri ile kendiliğinden oluşan uyum durumudur (Suchman, 1995:576). Son yıllarda teknolojinin de gelişmesi ile birlikte işletmeler pek çok sivil toplum kuruluşu ile problemler yaşamaktadır. Bu durum işletmelerin itibarlarını zedelemekte ve farklı sorunları da peşinden getirmektedir (Palazzo ve Scherer, 2006:71). Buradan da anlaşılacağı üzere meşruiyet işletmeler için çevreye uyum sağlama aracı ve işletmenin varlığını da kanıtlayabilme olanağıdır. Yasal anlamda tüm izinlerin alınmış olduğu bir otel inşasından örnek verecek olursak bu inşaatta çevreye zararlı unsurların kullanılıyor olması durumu yerel halk tarafından meşru olmayabilir.

Meşruiyet kavramı ile birlikte farklı disiplinlerde farklı noktalara önem verilerek yapılan tanımlamalardan da anlaşılacağı üzere meşruiyet kavramı ile birlikte bu tanımla karıştırılabilen kavramlar da ortaya çıkmıştır. Özellikle işletmeler açısından itibar ve statü kavramları meşruiyet kavramı ile sıklıkla karıştırılmaktadır. Bu kavramların birbirleri ile bağlantılı olmaları da bu karışıklığa neden olabilmektedir. İtibar kavramı işletmelerin dış çevreleri ile olan bağlantılarında daha çok saygınlık derecesi ile ilgili olması ile meşruiyet tanımından farklıdır (Deephhouse ve Suchman, 2008:59).



Şekil 14: Meşruiyet, İtibar ve Statü İlişkisi (Deephhouse ve Suchman, 2008:66)

Şekil 14'ten de anlaşılacağı üzere itibar kavramı işletmenin dış çevresi tarafından izlenimi ve başarısını ifade etmektedir. Statü ise grup hareketliliğini ortaya çıkaran bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Meşruiyet ise tüm bunlarla bağlantılı olan sosyal kurallara uyum derecesini ortaya koymaktadır. İşletmeler açısından değerlendirildiğinde meşruiyet ile birlikte güven kazanılması ve izlenimdeki olumlu tarafların ortaya çıkarılması durumu işletmelerin itibar kazanmasına ve bu sayede de statülerini geliştirmelerine imkan sağlamaktadır. Aynı zamanda itibar ve statünün olması durumunda meşruiyetin de desteklendiği görülmektedir (Bitektine, 2011:151).

Meşruiyetteki bu bağlantılar işletmeleri olumlu şekilde etkilemektedir. Meşruiyet kavramından hareketle bir diğer önemli kavram ise yasallıktır. Meşruiyet kavramının yasallık olarak adlandırılan kanunlar, yönetmelikler ve belirli diğer hukuki düzenlemelerde ayırmak gerekmektedir (Güloğlu, 2019:327).

Hukuk bazında kavram incelendiğinde meşruiyet hukuka uyma durumu şeklinde tanımlanmaktadır. Fakat işletmeler açısından meşruiyet kavramı sadece bu tanımlama ile sınırlı değildir. Meşruiyet kavramı yasallık kavramından daha geniş kapsamlı bir alana ihtiyaç duymaktadır. Bu konu ile ilgili Weber'in çalışmaları incelendiğinde meşruiyet ile hukuksal bağlamda kavramların ilişkili olmadığı görülmektedir (Gönenç, 2001:134).

Literatürde meşruiyet kavramı ile ilgili tanımlamalar incelendiğinde meşruiyet kavramının dinamikleri de ön plana çıkmaktadır. Black (2008)'e göre meşruiyetin dinamikleri şunlardır;

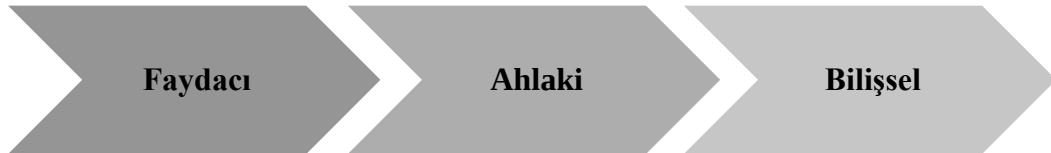
- Sorumluluk alma
- Hesap verebilme
- Katılım
- Açıklıktır (Black, 2008:137).

Farklı meşruiyet dinamikleri incelendiğinde ise aşağıdaki gibi sınıflandırıldığı belirlenmiştir. Bunlar (Mascarenhas ve Scarce, 2004);

- Yasal olma durumu
- Ahlaki olma durumu
- Kabul/İtaat
- Uygun olma durumu
- Geçerlilik
- Güvenilir olma
- Şeffaf olma şeklindedir.

Meşruiyet kavramı genel olarak işletmenin faaliyetlerinin normlar, inançlar, değerler ve tanımlamalar sistemi içerisinde uygun olan bir eylem olduğu düşünülen algılar veya tahminlerdir. Aynı zamanda meşruiyet kavramı insanların işletmelere ne şekilde davrandıkları değil bu durumu nasıl anladıklarını da etkilemektedir. Bu durum işletmeyi dışarıdan bakıldığında güvenilir olarak algılatılmasına yardımcı olmaktadır (Suchman, 1995:574).

Kurumsal kuramda meşruiyet kavramı incelendiğinde genel anlamda işletmenin çevresel kaynaklarını ile bağlantılı bir süreçtir. Aynı zamanda bu kaynakların verimli kullanılması konusunda da işletmelere destek sağlamaktadır. Örneğin işletmelerin meşru olarak ifade edilen kurum ve birlikler ile anlaşmalar yapması, ilişkiler geliştirilmesi ve buna benzer projelerde yer alması durumu işletmelerin meşruiyet sağlayabileceklerini göstermektedir. Aynı zamanda meşruiyetin temelinde yer alan kaynaklar olarak da adlandırılmaktadır. Meşruiyet kavramının literatürde farklı şekillerde sınıflandırması yapılmıştır. Bu sınıflandırma Şekil 15'te gösterilmiştir (Suchman, 1995:589).



Şekil 15: Meşruiyet Türleri

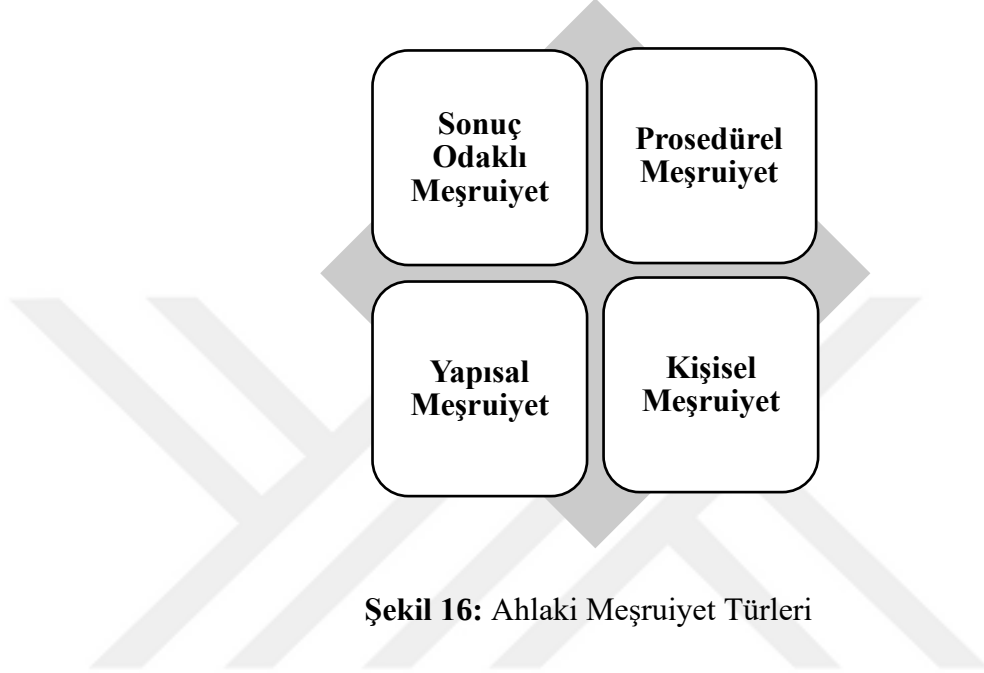
Şekil 15'ten anlaşılabileceği üzere faydacı (pragmatic), ahlaki (moral) ve bilişsel (cognitive) meşruiyet olarak üç farklı ayırım görülmektedir. Bu sınıflandırmaların ortak özelliği olarak uyum dikkat çekmektedir (Tost, 2011:692). Buradan hareketle işletmelerin kurumsal anlamda taleplere uyumları faydacı meşruiyet ile ilgilidir. İşletmelerin toplumsal değerlere ve inançlara uyum sağlaması ahlaki meşruiyet iken işletme kuruluşunda standartlara uyum bilişsel meşruiyeti göstermektedir.

Faydacı (pragmatic) meşruiyet adından da anlaşılabileceği üzere daha çok çıkarlara yönelik bir meşruiyet türü olarak nitelendirilmektedir. İşletmelerin değerlendirmeleri yapan kişilerin çıkarları ile bağlantılı olup diğer meşruiyet türlerinin aksine hareket göstermektedir (Johnson ve Holub, 2003:272). Bu nedenle faydacı meşruiyet kavramı bağımlı meşruiyet türü olarak kabul edilmektedir. Faydacı meşruiyette tüketiciler, piyasa durumları, hisse sahibi olan kişiler, yasal ve politik güçlerin işletme faaliyetlerini değerlendirmesi ile ilgilidir. Bu meşruiyet türünde örneklerden de anlaşılabileceği üzere kaygılar ön planda yer almaktadır (Kalemci ve Tüzün, 2008:407). Farklı bir bakış açısı ile faydacı meşruiyet en temel meşruiyet biçimi olarak tanımlanmaktadır (Dart, 2004:416).

Ahlaki (moral) meşruiyet, meşruiyet kavramının temelinde yer alan değerler ile ilgili bir kavramdır. Palazzo ve Scherer (2006) ahlaki meşruiyetini işletmelerin faaliyetlerini, yapılarını ve oluşturdıkları süreçlerin sonuçlarını haklı çıkarmak için kullanılan ve kabul edilen nedenler ile birlikte ortaya çıktığını dile getirmişlerdir (Claasen ve Roloff, 2011:382). Başka bir ifade ile açıklamak gerekirse ahlaki meşruiyet etik değerlendirmeler ile ilgilidir (Fidan, 2016:54). Deephouse ve Carter (2005)'e göre ahlaki meşruiyet kavramı düzenleyici, ahlak ve bilişsel normlar ile bağlantılı beklentilere uyum şeklinde tanımlanmaktadır (Deephouse ve Carter, 2005:332'den aktaran Arslan, 2018:45). Bu nedenle faydacı meşruiyetten farklı bir sınıflandırmadır. Faydacı meşruiyette kişisel çıkarlar ön planda iken ahlaki meşruiyet kavramında toplum değerleri ön plana çıkmaktadır.

Yasal düzenlemeler bu meşruiyet türünde yer almamakla birlikte daha çok bu düzenlemelerin dışında kalan değerlendirmeler ile bağlantılıdır. İşletmelerin

sonuçlarının değerlendirilmesi, prosedürlerinin incelenmesi, teknik anlamdaki değerlendirmelerin yapılması şeklinde incelenmektedir (Suchman, 1995:580-581). Şekil 16’da ahlaki meşruiyet türleri gösterilmektedir.



Şekil 16: Ahlaki Meşruiyet Türleri

Sonuç odaklı meşruiyet kavramı işletmelerin faaliyetleri sonucunda hangi konularda başarılı oldukları ile ilgilidir (Suchman, 1995:580). Özellikle yeni kurulan turizm işletmelerinden örnek vermek gerekirse işletme faaliyetlerinin başarıya ulaşma süreci zaman alan bir süreçtir. İşletmelerin rekabet ortamında doğru bir yol haritasına sahip olmaları ve bu planı izlemeleri gerekmektedir. Aynı zamanda işletmelerin sonuç odaklı meşruiyete sahip olabilmeleri için geriye dönük sorunların çözümüne de odaklanmaları gerekmektedir. İşletme bu süreçte kurallara, standartlara ve kalite değerleri gibi unsurlara dikkat etmek durumundadır.

Kişisel ahlaki meşruiyet literatür incelendiğinde güçlü bir yöneticinin veya liderin işletmeyi temsil etmesi gerektiği savunulmaktadır (Woodward, Edwards ve Birkin, 1996:330’dan aktaran Arslan, 2018:48).

Sonuç odaklı meşruiyette verdiğimiz örneğin üzerinden gidilecek olursa yeni kurulan bir turizm işletmesinin kişisel meşruiyete sahip olması onu sonuç odaklı meşruiyete daha hızlı bir şekilde yaklaştırma olanağı sağlayacaktır. Güçlü

bir lideri olan işletmeler faaliyetlerini çevrede gördükleri saygı çerçevesinde daha hızlı yapabilmektedirler. Yapısal meşruiyet kavramı ahlaki meşruiyet kavramının değerleri odağında yer alarak daha çok işletme faaliyetlerinin kurumsal çevrede uygunluğu kabul edilen süreçlere uyumu ile ilgilidir.

Tanımdan da anlaşılacağı üzere işletmeler kurumsal çevrelerce kabul edilen yapıya uygun ise bu işletme doğru işler yapan, değeri olan ve dış çevredekiler tarafından desteklenen işletmelerdir. Prosedürel meşruiyet kavramı incelendiğinde Suchman (1995)'e göre sosyal düzeyde kabul edilen prosedürlere uygunluk ile ilgili bir kavram olarak tanımlanmıştır. Bu meşruiyet türünde işletmenin başarısı kullanılan yöntemlere göre incelenmekte ve sonucunda herhangi bir başarısızlık olması durumunda ise yöntemin belli olması ile hesap verme mekanizmasının olduğu bilinmektedir (Elsbach ve Sutton, 1992:701'den aktaran Arslan, 2018:47).

İşletmelerin sonuç ve çözüm odaklı olabilmeleri değişen çevre koşullarında önemli bir durumdur. Bu nedenle meşruiyet konusunda toplum açısından ahlaki boyutlara uygunluğu da işletme faaliyetlerine avantaj sağlamaktadır. Bilişsel (cognitive) meşruiyet kavramı ise işletmelerin kurallara bilişsel açıdan uyması durumunda bu işletmenin tutumları toplum tarafından onaylanmakta ve işletmenin farklı faaliyetlerine uyum gösterilmektedir (Stryker, 1994: 856'dan aktaran Mazza, 1999:36). Aynı zamanda bu meşruiyet türü işletmelerin amaçları ile toplumun inandıklarının dayandırılması olarak da ifade edilmektedir (Johnson ve Holub, 2003:472). Bu meşruiyet türü, kabul görme açısından meşruiyeti ifade etmektedir (Dart, 2004:417).

Bu meşruiyet türü diğerlerinden farklı olarak daha az fark edilmektedir. Fakat diğerlerine göre gücü daha yüksek olarak nitelendirilmektedir. Yeni bir işletme kurulduğu zaman bilişsel meşruiyete sahip değildir. Bir işletme bu meşruiyet türünü toplum tarafından tanındıktan sonra ve zaman içerisinde kazanabilmektedir.

3.3.3.Kurumsal Eşbiçimlilik (İzomorfizm)

Kurumsal çevrede faaliyette olan işletmeler, içerisinde bulundukları çevrenin değerlerini ve benzer yönleri ile ortaya çıkaran ortak özellikler taşıyabilmektedirler (Çakar ve Danışman, 2012:255'ten aktaran Maç, 2013:72). Bu duruma literatür incelendiğinde DiMaggio ve Powell (1983) “eşbiçimlilik” olarak açıklamaktadırlar. Kurumsal eşbiçimlilik olarak da bilinen izomorfizm (isomorphic) kavramı Kanter (1972)'nin literatüre kazandırdığı bir kavram olarak bilinmektedir. Literatürde benzeşme anlamı ile de kullanıldığı görülmektedir.

Kurumsal kuram açısından değerlendirildiğinde işletmeler için düzenleyici yapı unsurları, yasalar, meslek grupları gibi farklı mekanizmalar ile ortaya çıkan baskıların sonrasında işletmeler açısından hangi durumun doğru ve uygun olduğu konusunda ortak bir durum ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkan bu durum ile işletmeler aynı tarzlarda yapılmak ve davranmak durumunda kalmaktadırlar. Bundan dolayı işletmeler arasında eşbiçimlilik kavramı oluşmaktadır (Taş, 2007:31).

Başka bir tanımlamaya göre eşbiçimlilik kavramı işletmelerin rekabet ortamında belirsizlik durumlarından kurtulma çabaları olarak nitelendirilmekte ve işletmenin aynı zamanda meşruluk kazanma çabaları olarak da değerlendirilmektedir. İşletmeler bu süreçte diğer işletmelere benzemeye neden olan faaliyetler ve uygulamalar yürütmekte olmalarından dolayı eşbiçimlilik durumunun ortaya çıkması kaçınılmaz olarak görülmektedir. Eşbiçimliliğin işletmeler açısından ortaya çıkma süreçleri incelendiğinde çevrenin işletmelerin faaliyetlerine yansımalarının üç farklı nedeni ortaya çıkmaktadır. Bunlar aşağıda açıklanmaktadır (Meyer ve Rowan, 1977:360);

- İşletmelerin genel yapılarını çevreye uyumlu halde planlaması ve uygulamaları bu çevreye göre uyarlaması,
- İşletmelerin meşruiyet yaratma amaçlarının aynı şekilde uygulanması ve
- İşletmelerin devlet, birlikler, sendikalar ve diğer profesyonel kurumlar ile iş birlikleri sağlama çabalarının aynı olması olarak sayılabilmektedir.

Kurumsallaşma ile ortaya çıkan eş biçimlilik mekanizmaları sadece işletmelerin neden birbirlerine benzediklerini değil aynı zamanda özellikle ticaret anlamında güçlü ülkelerin işletme içerisindeki davranışlarının da neden birbirlerine benzedikleri hakkında bilgi vermemize yardımcı olmaktadır. Eşbiçimlilik mekanizmaları kurumsal anlamda kurumsal değişme olarak da bilinen kavramın temellerini meydana getirmektedir. Bu temeller Şekil 17’de gösterilmiştir. Bu temeller aynı zamanda literatürde eş biçimliliğin süreçleri olarak da karşımıza çıkmaktadırlar (Maç, 2013:74, DiMaggio ve Powell, 1983:150).



Şekil 17: Eşbiçimlilik Türleri

Zorlayıcı eşbiçimlilik kavramı işletmelerin içerisinde bulundukları çevreden veya yer aldıkları toplumdaki kültürel anlamdaki beklentiler tarafından ortaya çıkan baskılardan ortaya çıkmaktadır. Başka bir ifade ile açıklanacak olursa işletmelerin ihtiyaçlarını ve seçeneklerini değerlendirirken farklı güçler tarafından zorlayıcı etkiler ile karşılaşması durumu olarak da tanımlanmaktadır (DiMaggio ve Powell, 1983:150). Zorlayıcı eşbiçimlilik kavramının merkezini oluşturan genellikle devlet ve kurumları olarak açıklanmaktadır (Arslan ve Sayılı, 2006:273). Bu konu hakkında açıklayıcı bir örnek vermek gerekirse, işletmeler özellikle çevresinde yer alan çevre kirliliği ile mücadele ederlerken çevre yasalarına uygun hareket etmek zorundadırlar. Bu durum zorlayıcı eşbiçimliliği net bir şekilde ifade etmektedir (DiMaggio ve Powell, 1983:150).

Taklitçi eşbiçimlilik ise öykünmeci olarak da bilinen işletmelerin çevrelerindeki belirsizliğe karşı gösterdikleri standart tepkiler ile ortaya çıkan ve işletmeler tarafında teknolojik anlamdaki gelişmeler hakkında yeterince bilgi sahibi olunmaması ve gelişmelerin anlaşılabilmesinden dolayı işletmelerin başka işletmeleri taklit etme eğilimleri ile ortaya çıkan bir tür olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu konu üzerinde en önemli eleştirel yaklaşımlardan biri de örnek alınan işletmenin buna izin vermemesi veya habersiz olabilmesi durumudur.

Taklitçi eşbiçimlilik kavramının ilk örneklerinin 19. Yüzyılda Japonya’da ortaya çıktığı görülmektedir. Japon hükümetinin işletmeler arasında birbirine benzemeleri ve birbirlerini taklit etme durumlarını başarılı bir şekilde süreç haline getirerek uygulamış ve sonuçlarının olumlu olması ile birlikte Avrupa ülkelerine bu sürecin aktarılmasına destek olmuştur (DiMaggio ve Powell, 1983:151). İşletmeler kendi rekabet ortamlarında bulunan ve başarılı olarak adlandırdıkları bir işletmenin işlerini taklit etme eğilimindedirler. Teknolojik belirsizliklerin olduğu ortamlarda işletmelerin birbirini taklit etmesinin daha fazla olduğu bilinmektedir (Erel, 2002:63).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ENTELEKTÜEL SERMAYE, FİNANSAL PERFORMANS VE KURUMSAL ÇEVRE ARASINDAKİ İLİŞKİ: İSTANBUL'DA YER ALAN OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Çalışmanın saha araştırmasından elde edilen verilerinin analiz edildiği ve raporlandığı bu bölümde entelektüel sermaye, piyasa değeri ve finansal performans arasındaki ilişki ve bu ilişki içerisinde kurumsal çevrenin ılımlaştırıcı rolü detaylı bir şekilde açıklanmaya çalışılacaktır.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

İşletmelerin birbirleriyle olan rekabetinde bilgi ekonomisi kavramı ve bununla birlikte özellikle entelektüel sermaye kavramı son yıllarda büyük önem arz etmektedir. Bunun sebebiyse temel yapı taşı insan kaynağı olan entelektüel sermayenin doğru yönetilmesi durumunun işletmenin amaçlarına ulaşmasında, sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmesinde ve buna bağlı olarak değer kazanmasında önemli bir role sahip olmasıdır. Bu araştırmanın temel amacı entelektüel sermaye ve finansal performans arasında nasıl bir ilişki olduğunun araştırılması ve bu muhtemel ilişkide kurumsal çevrenin ılımlaştırıcı (moderatör) bir role sahip olup olmadığının tespit edilmesidir.

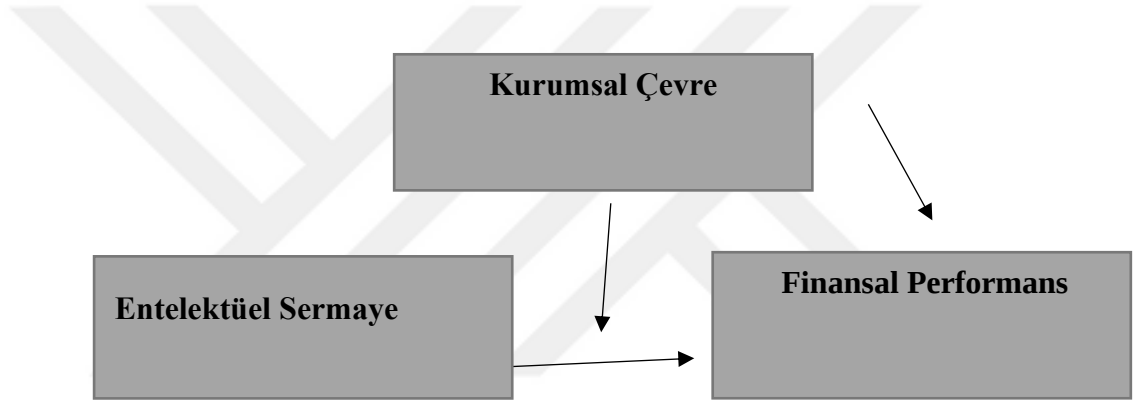
Entelektüel sermayeye ilişkin literatür incelendiğinde özellikle bilgi ekonomisi perspektifinden işletmelere sağladığı rekabet avantajıyla güç katan bir yapı taşı olduğu ve kuruma ekstra değer kattığı bilinmektedir. Finansal performans ise özellikle kar amacı güden işletmelerin faaliyet alanının genişliğinden yatırım kapasitelerine kadar etki eden ve işletmenin piyasa değerinin de belirlenmesi hususunda önem arz eden bir konudur.

İşletmelerin piyasadaki rakipleri karşısında sürdürülebilir bir rekabet gücüne sahip olabilmeleri ise kurumsal çevrelerini çok iyi tanımalarıyla yakından ilişkili bir durumdur. Kurumsal çevre kavramı literatürde işletmeler açısından sürekli değişim içerisinde yer alan çevre koşullarına uyum sağlayabilme bakımından önemli bir kavram olarak nitelendirilmektedir.

Bu çalışma işletmelerin rekabetçiliğinde rol oynayan bu değişkenlerin birbirleriyle ilişkisinin belirlenmesi ve bu çerçevede geliştirilecek öneriler açısından önem arz etmektedir.

4.2. Araştırma Modeli ve Yöntem

Bu genel amaç doğrultusunda tezin araştırma modeli, temel araştırma soruları ve bu araştırma sorularına bağlı test edilecek varsayımlar aşağıdaki gibidir:



Şekil 18: Araştırma Modeli

Araştırma kapsamında aşağıdaki sorulara yanıt bulunması hedeflenmiştir:

1. Entelektüel sermaye ve finansal performans arasında nasıl bir ilişki vardır?
2. Entelektüel sermaye ve finansal performans arasındaki ilişkide kurumsal çevrenin ılımlaştırıcı rolü var mıdır?

Temel araştırma soruları çerçevesinde test edilmek üzere geliştirilmiş hipotezler şu şekildedir:

H1-Entelektüel sermaye ve finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H1a- Entelektüel sermayenin insan sermayesi boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H1b- Entelektüel sermayenin yapısal sermaye boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H1c- Entelektüel sermayenin ilişkisel sermaye boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H2-Kurumsal Çevre ve Finansal Performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H2a- Kurumsal çevrenin kural koyucu boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H2b- Kurumsal çevrenin normatif boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H2c- Kurumsal çevrenin bilişsel boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H3-Entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde kurumsal çevrenin ılımlaştırıcı (moderatör) etkisi bulunmaktadır.

H3a- Entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde kurumsal çevrenin kural koyucu boyutunun ılımlaştırıcı (moderatör) etkisi bulunmaktadır.

H3b- Entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde kurumsal çevrenin normatif boyutunun ılımlaştırıcı (moderatör) etkisi bulunmaktadır.

H3c- Entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde kurumsal çevrenin bilişsel boyutunun ılımlaştırıcı (moderatör) etkisi bulunmaktadır.

4.3. Araştırmanın Kapsamı ve Veri Toplama Yöntemi

Bilimsel çalışmalarda kullanılacak veri toplama yönteminin doğru belirlenmesi, araştırma sürecinin başarılı bir şekilde ilerleyebilmesi açısından önemli bir konudur. Bu çalışmada öncelikle ilgili literatür eleştirel veri taraması yöntemiyle detaylı bir şekilde analiz edilerek araştırmaya dayanak teşkil edecek şekilde bir teorik arka plan oluşturulmuştur. Bu teorik arka plan kapsamında entelektüel sermaye, finansal performans ve kurumsal çevreye ilişkin literatür incelemesi yer almaktadır ve çalışmanın ilk üç bölümünü oluşturmaktadır. Çalışmanın teorik arka plan bölümünden sonra saha araştırmasından elde edilen verilerin analizini içeren bir uygulama bölümü yer almaktadır.

Araştırmanın uygulama bölümünde veri toplamak amacıyla anket yöntemi tercih edilmiştir. Anket oluşturulurken entelektüel sermaye, finansal performans ve kurumsal çevreye ilişkin literatüre bağlı kalınarak, bu konuda yapılmış araştırmalarda daha önce kullanılmış olan, geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiş ölçekler bu çalışmanın araştırma alanına uyarlanarak kullanılmıştır.

Kurumsal çevre hakkında veri toplamak üzere Busenitz vd. (2000) tarafından “Ülke Kurumsal Profilleri: Girişimci Fenomenlerin Kilidini Açmak” başlıklı çalışmada kullanılan ölçek araştırmaya uyarlanarak kullanılmıştır.

Finansal performans hakkında veri toplamak üzere Niven (2002) tarafından “Adım Adım Dengeli Puan Kartı: Performansı En Üst Düzeye Çıkarma, Sonuçları Koruma” başlıklı çalışmada açıklanmış olan performans ölçütleri temel alınarak oluşturulmuştur.

Entelektüel sermaye hakkında veri toplamak üzere Bontis (1998) tarafından geliştirilen entelektüel sermaye ölçeği, Erkuş (2006) tarafından “Entelektüel Sermaye: Bir Uygulama” başlıklı çalışmasında kullanmış olduğu entelektüel sermaye ölçeği ve Bozbura ve Toraman (2004) tarafından “Türkiye’de Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ile ilgili Model Çalışması ve Bir Uygulama” başlıklı çalışmasında kullanmış olduğu sorulardan uyarlanarak oluşturulan ölçek kullanılmıştır.

4.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmaya veri toplamak üzere anketlerin İstanbul ilinde yer alan otel işletmelerinde uygulanması fikrinin ön plana çıkmasının nedenlerinden birisi bu bölgedeki otel işletmelerinin, turizm sezonunun mevsimsellikten uzak olmasına bağlı olarak iş gücü devir hızlarının düşüklüğü ve buna bağlı olarak entelektüel sermaye yapılarının daimilik arz ediyor olması ve bu kapsamda daha geçerli veri elde edilebileceği düşüncesidir. Bununla birlikte İstanbul ilinin uygulanabilir turizm türlerinin çeşitliliği açısından arz ettiği zenginlik ve bu kapsamda veri toplanacak otel işletmelerinin de bu çeşitliliğe uygun bir çeşitlilik arz ediyor olması otelcilik sektörünün farklı türlerinden veri toplanacak olması anlamına

gelmekle birlikte, araştırma sonuçlarının genellenebilirliği açısından önemli bir konudur.

Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde kapasite ve kurumsal yapının daha ön planda olduğu varsayımından hareketle anketlerin bu özelliğe sahip işletme yöneticilerine uygulanması fikri kabul edilmiştir. Dolayısıyla bu çalışmanın evreni İstanbul otelcilik sektöründe faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yöneticilerinden oluşmaktadır. Türkiye Otelciler Birliği'nin verilerine göre İstanbul İli'nde faaliyet gösteren 117 adet beş yıldızlı otel işletmesi ve 155 adet dört yıldızlı otel işletmesi olarak olmak üzere toplam dört ve beş yıldızlı otel işletmesi sayısı 272'dir (turob.com). Anketlerin uygulanması hususunda İstanbul'da faaliyet gösteren tüm dört ve beş yıldızlı otel işletmeleriyle telefon ve e-posta aracılığıyla iletişim kurulmuş, ankete katılmak üzere olumlu cevap veren 255 adet yöneticiye anketler uygulanmıştır.

Araştırma sürecinin küresel bir salgın dönemine denk gelmiş olması nedeniyle anketler elektronik ortamda hazırlanmış ve katılımcılara gönderilen bir link üzerinden anketleri cevaplamaları sağlanmıştır. Katılımcılar tarafından doldurulan anketler araştırma sorularına cevap bulmak amacıyla ve hipotezleri test edecek şekilde istatistiki analizlere tabi tutulmuş, elde edilen sonuçlar yorumlanarak rapor haline getirilmiştir.

4.5. Araştırmanın Kısıtları

Araştırmanın veri toplama sürecinin, sağlık açısından olumsuz etkisi küresel ölçekte hissedilen bir salgın dönemine denk gelmiş olması anketlerin uygulanacağı işletmelerle iletişim kurulabilmesi durumunu zorlaştırmıştır. Bununla birlikte stratejik konularda bilgi verme hususunda yöneticilerin çekingen davranmaları ankete katılımcı bulma hususunda da bir zorluk olarak ortaya çıkmıştır.

4.6. Araştırma Verilerinin Analizi

Araştırmaya veri toplamak üzere uygulanan anketlerin tamamı otel işletmelerinin stratejik kararlarda yer alabilen üst düzey yöneticilerine uygulanmıştır. Bu durum araştırmada elde edilen verilerin geçerliliği açısından önem arz etmektedir.

4.6.1. Entelektüel Sermaye Ölçeğinin Geçerliliği ve Güvenilirliğine Yönelik Bulgular

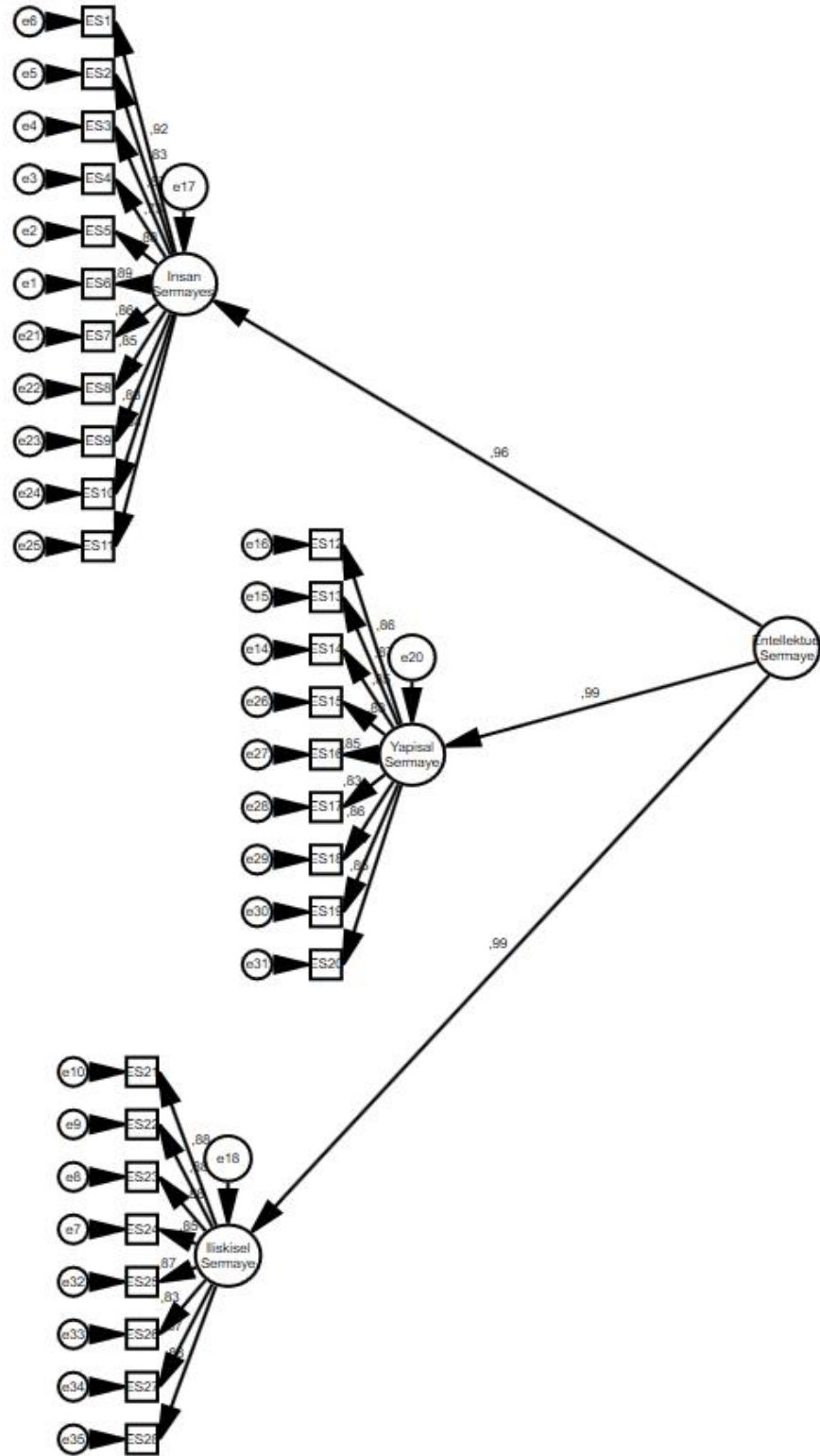
Öncelikle entelektüel sermaye ölçeğinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için Kaiser Meyer Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Barlett küresellik testi uygulanmıştır. Entelektüel Sermaye ölçeğine yönelik olarak yapılan analizler neticesinde ölçeğin KMO değeri 0,985 ve Barlett küresellik testide ($p=.000$) anlamlıdır. Bu verilere dayalı olarak ölçeğin faktör analizine uygun olduğu söylenebilir (Durmuş vd. 2013:79-80). Daha sonra entelektüel sermaye ölçeğinin faktör yapısının uygunluğunun belirlenmesi amacıyla ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi yapılmış (DFA) ve sonuçlar Tablo 12’de ve Şekil 18’de verilmiştir.

Tablo 12: Entelektüel Sermaye Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İndeksler	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değer	Uyum
CMIN/DF (χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	1,794	İyi Uyum
NFI	≥ 0.95	0.94-0.90	,92	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	≤ 0.05	0.06-0.08	,056	İyi Uyum
GFI	≥ 0.90	0.89-0.85	,86	Kabul Edilebilir Uyum

CFI	≥ 0.97	≥ 0.95	,96	Kabul Edilebilir Uyum
TLI	≥ 0.95	0.94-0.90	,96	İyi Uyum
IFI	≥ 0.95	0.94-0.90	,96	İyi Uyum

Tablo 13'te yer alan genel uyum iyiliği değerlerine bakıldığında, entelektüel sermaye ölçeğine ilişkin olarak elde edilen faktör yapısının iyi uyum indeksine sahip olduğu söylenebilir (Meydan ve Şeşen, 2015:23).



Şekil 19: Entelektüel Sermaye Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli

Şekil 19’da entelektüel sermaye ölçeğine yönelik ilişkin DFA modeli verilmiştir. Şekil incelendiğinde genel entelektüel sermaye ile alt boyutları arasında güçlü ilişkilerin olduğu görülmektedir.

Entelektüel sermaye ölçeğine ilişkin DFA yapıldıktan sonra genel ölçeğin ve alt boyutlarının güvenirlik düzeyleri Cronbach Alfa değeri ile hesaplanmıştır. Genel anlamda Cronbach alfa değerinin 0.60 ve üzerinde olması, güvenirliliğin yüksek olduğu anlamına gelmektedir (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014:283).

Tablo 13’teki güvenirlik değerleri incelendiğinde entelektüel sermaye ölçeğinin ve alt boyutlarının yüksek düzeyde güvenirliğe sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 13: Entelektüel Sermaye Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Cronbach Alfa Değeri

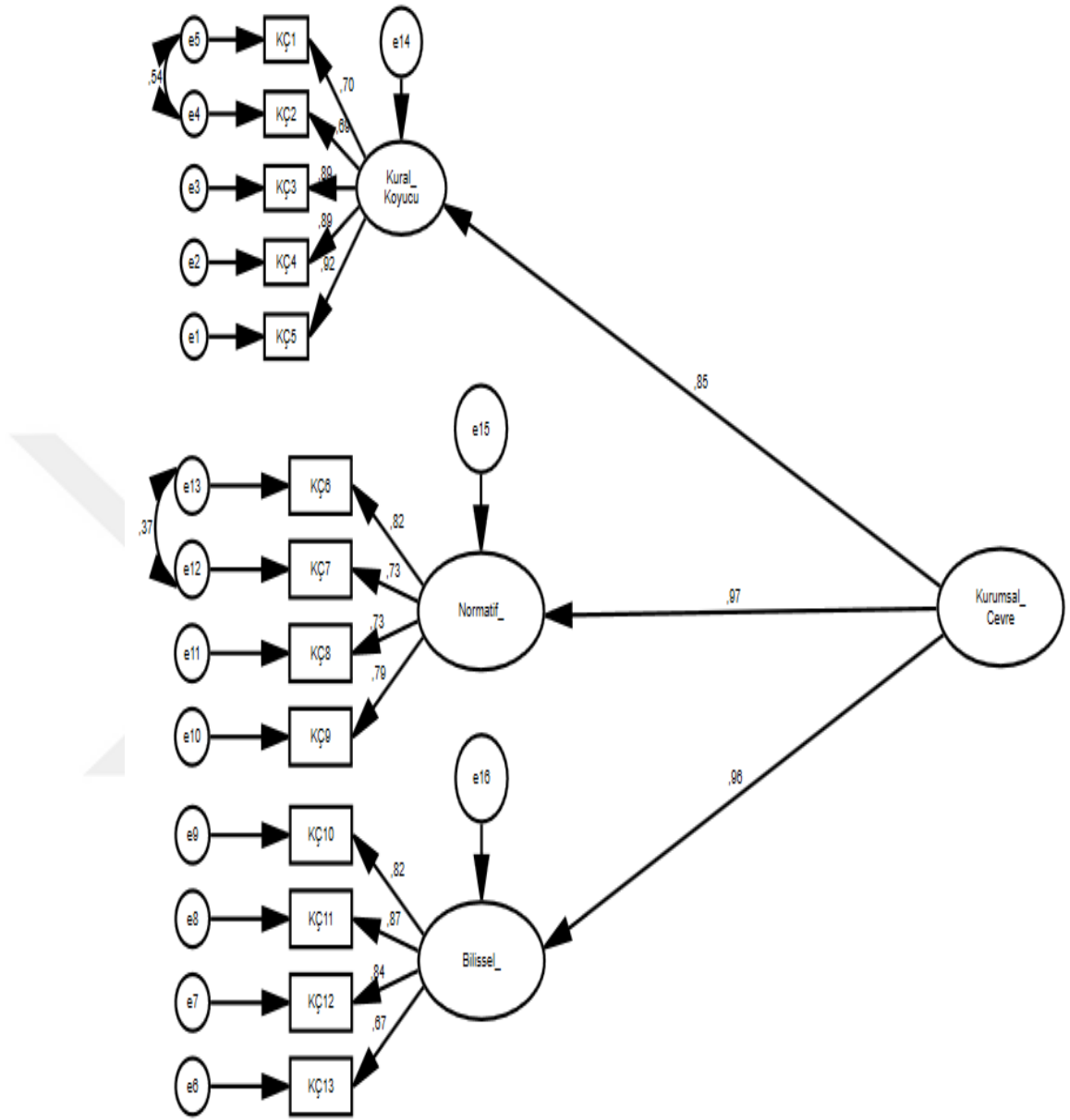
Boyutlar	Cronbach Alfa	İfade Sayısı
İnsan Sermayesi	,868	11
Yapısal Sermaye	,859	9
İlişkisel Sermaye	,860	8
Genel Entelektüel Sermaye	,886	28

4.6.2.Kurumsal Çevre Ölçeğinin Geçerliliği ve Güvenirliğine Yönelik Bulgular

Kurumsal çevre ölçeğine yönelik olarak yapılan analizler neticesinde ölçeğin KMO değeri 0,940 ve Barlett küresellik testi de ($p=.000$) anlamlıdır. Bu verilere dayalı olarak ölçeğin faktör analizine uygun olduğu söylenebilir. Kurumsal çevre ölçeğine ilişkin yapılan DFA sonuçları Tablo 14 ve Şekil 19 gösterilmiştir. Yapılan ikinci düzey faktör analizi sonuçlarına göre kurumsal çevre ölçeğinin kabul edilebilir uyum değerlerine sahip olduğu ifade edilebilir.

Tablo 14: Kurumsal Çevre Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İndeksler	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değer	Uyum
CMIN/DF (χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	3,161	İyi Uyum
NFI	≥ 0.95	0.94-0.90	,93	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	≤ 0.05	0.06-0.08	,08	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	≥ 0.90	0.89-0.85	,90	İyi Uyum
CFI	≥ 0.97	≥ 0.95	,95	Kabul Edilebilir Uyum
TLI	≥ 0.95	0.94-0.90	,93	Kabul Edilebilir Uyum
IFI	≥ 0.95	0.94-0.90	,95	İyi Uyum



Şekil 20: Kurumsal Çevre Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli

Şekil 20’de yer alan araştırma modeline ait yol analizi değerlerinde yüksek seviyede olan düzeltme indekslerine sahip hata terimleri birbirine bağlanarak modelin uyum iyiliği değerleri yükseltilmiştir. Buna bağlı olarak kurumsal çevre ile alt boyutları arasında yüksek düzeyde ilişkilerin olduğu görülmektedir.

Tablo 15’te Kurumsal çevre ölçeğinin ve alt boyutlarının Cronbach Alfa değerleri verilmiştir. Değerler incelendiğinde hem kurumsal çevre hem de alt boyutlarının yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu görülmektedir.

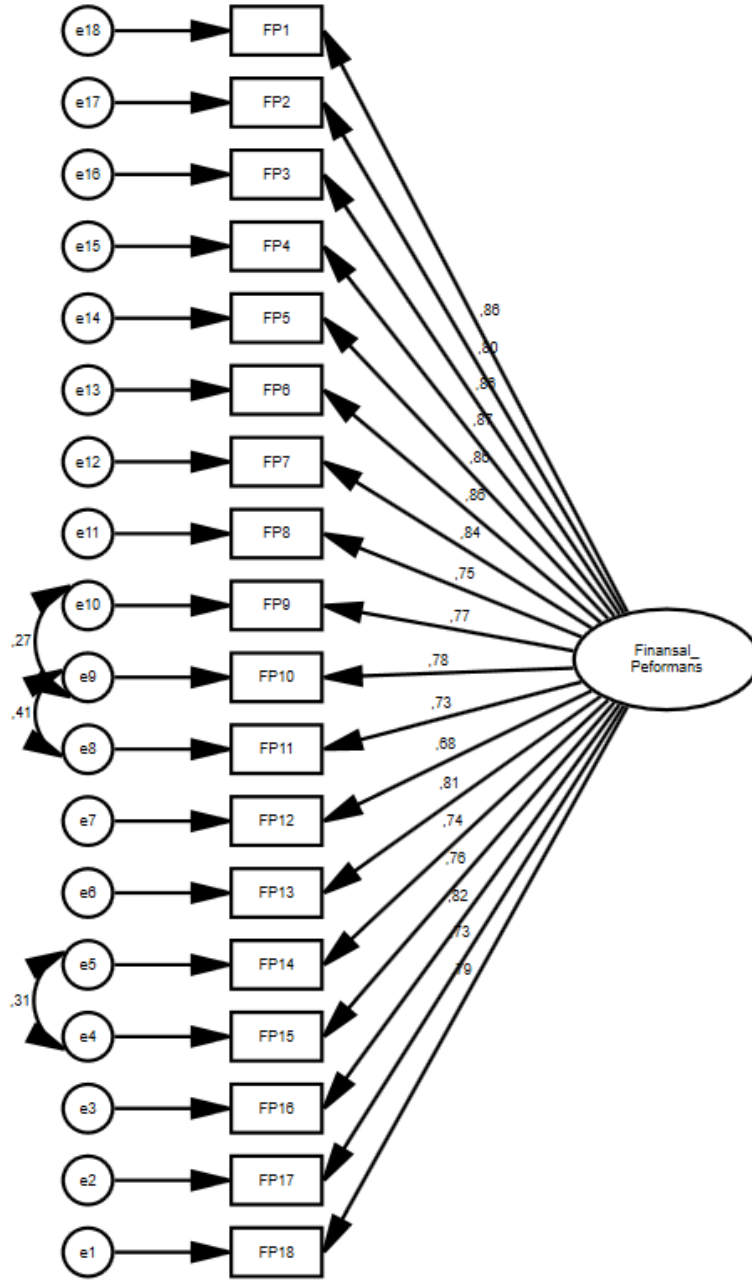
Tablo 15: Kurumsal Çevre Ölçeğinin ve Alt Boyutlarının Cronbach Alfa Değeri

Boyutlar	Cronbach Alfa	İfade Sayısı
Kural Koyucu	,815	5
Normatif	,832	4
Bilişsel	,872	4
Kurumsal Çevre	,849	13

4.6.3.Finansal Performans Ölçeğinin Geçerliliği ve Güvenilirliğine Yönelik Bulgular

Finansal performans ölçeğine yönelik olarak yapılan analizler neticesinde ölçeğin KMO değeri 0,971 ve Barlett küresellik testi de ($p=.000$) anlamlı bulunmuştur. Finansal performans ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçların yer aldığı Tablo 16 incelendiğinde, ölçeğin uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir seviyede olduğu görülmektedir.

Kabul edilebilir uyum iyiliği değerlerine ulaşabilmek için yüksek seviyede olan düzeltme indekslerine sahip hata terimleri birbirine bağlanmıştır (Şekil 21). DFA yapıldıktan sonra tek boyuttan oluşan finansal performans ölçeğinin güvenilirlik değeri hesaplanmış ve Cronbach Alfa değeri ,869 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuca göre ölçeğin güvenilir seviyede olduğu söylenebilir.



Şekil 21: Finansal Performans Ölçeğine İlişkin DFA Modeli

Tablo 16: Finansal Performans Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İndeksler	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değer	Uyum
CMIN/DF (χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	3,003	İyi Uyum
NFI	≥ 0.95	0.94-0.90	,91	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	≤ 0.05	0.06-0.08	,08	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	≥ 0.90	0.89-0.85	,85	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	≥ 0.97	≥ 0.95	,95	Kabul Edilebilir Uyum
TLI	≥ 0.95	0.94-0.90	,92	Kabul Edilebilir Uyum
IFI	≥ 0.95	0.94-0.90	,93	Kabul Edilebilir Uyum

4.6.4. Entelektüel Sermaye, Kurumsal Çevre ve Finansal Performans Algı Düzeylerine Yönelik Bulgular

Katılımcıların değişkenlere yönelik algı düzeyleri Tablo 17’de verilmiştir. Tablo incelendiğinde katılımcıların insan sermayesi (3,24), yapısal sermaye (3,22), ilişkisel sermaye (3,19) ve genel entelektüel sermaye (3,22) algı düzeylerinin orta seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Kurumsal çevre ve alt boyutlarının algılanma düzeyine bakıldığında ise benzer şekilde kural koyucu (3,12), normatif (3,04), bilişsel (3,09) ve kurumsal çevre (3,09) algı düzeylerinin orta seviyede olduğu görülmektedir.

Katılımcıların finansal performans algı düzeylerinin ise diğer değişkenlere göre biraz daha alt seviyede (2,98) olmasına rağmen yine orta düzey bir algı olduğu ifade edilebilir.

Tablo 17: Entelektüel Sermaye, Kurumsal Çevre ve Finansal Performans Algı Düzeylerine Yönelik Bulgular

Değişkenler	n	Min.	Max.	Ort.	S.s.
İnsan Sermayesi	255	1,00	4,55	3,2439	,94715
Yapısal Sermaye	255	1,11	4,44	3,2266	,95905
İlişkisel Sermaye	255	1,25	4,63	3,1912	,97897
Genel Entelektüel Sermaye	255	1,57	4,32	3,2232	,93492
Kural Koyucu	255	1,60	4,60	3,1263	,93853
Normatif	255	1,25	4,75	3,0451	,90896
Bilişsel	255	1,25	4,75	3,0951	,91414
Kurumsal Çevre	255	1,62	4,23	3,0917	,85248
Finansal Performans	255	1,50	4,33	2,9804	,77421

4.6.5. Entelektüel Sermaye ve Finansal Performans Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

Çalışmada öncelikle entelektüel sermaye ve alt boyutlarının finansal performansla ilişkisini belirlemek amacıyla analiz yapılmış ve analiz sonuçları Tablo 18’de verilmiştir.

Entelektüel sermaye ve alt boyutlarının finansal performansa etkisine yönelik basit doğrusal regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 18’de verilmiştir. Analiz sonuçları incelendiğinde, entelektüel sermayenin finansal performanstaki değişimin % 75’ini açıklayabildiği ve bu modelin anlamlı olduğu görülmektedir ($F= 762,781$; $p< 0,05$). Aynı zamanda entelektüel sermayedeki bir birimlik artışın finansal performans düzeyinde 0,71’lik bir artışa neden olabileceği tespit edilmiştir.

Bununla birlikte entelektüel sermaye alt boyut modellerinin de tümünün anlamlı ($p<0,05$) olduğu belirlenmiştir. İnsan sermayesindeki birimlik artışın finansal performans düzeyinde 0,70’lik, yapısal sermayenin 0,67’lik ve ilişkisel sermayenin 0,66’lık bir artışa neden olacağı görülmektedir. Tüm bu sonuçlara göre araştırmada geliştirilen H1, H1a, H1b ve H1c hipotezleri desteklenmiştir.

Tablo 18: Entelektüel Sermaye ve Alt Boyutlarının Finansal Performansa Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	R2	Düz. R2	B	Sabit	F	t	Anova	p
İnsan Sermayesi	,737	,736	,702	,704	709,060	26,628	,000	,000
Yapısal Sermaye	,694	,693	,673	,810	574,105	23,960	,000	,000
İlişkisel Sermaye	,699	,698	,661	,870	588,258	24,254	,000	,000
Entelektüel Sermaye	,751	,750	,718	,667	762,781	27,618	,000	,000
Bağımlı Değişken: Finansal Performans								

4.6.6.Kurumsal Çevre ve Finansal Performans Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

Kurumsal çevre ve alt boyutlarının finansal performansla ilişkisini belirlemek amacıyla yapılan analiz sonuçları Tablo 19 incelendiğinde kurumsal çevre ile finansal performans arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir.

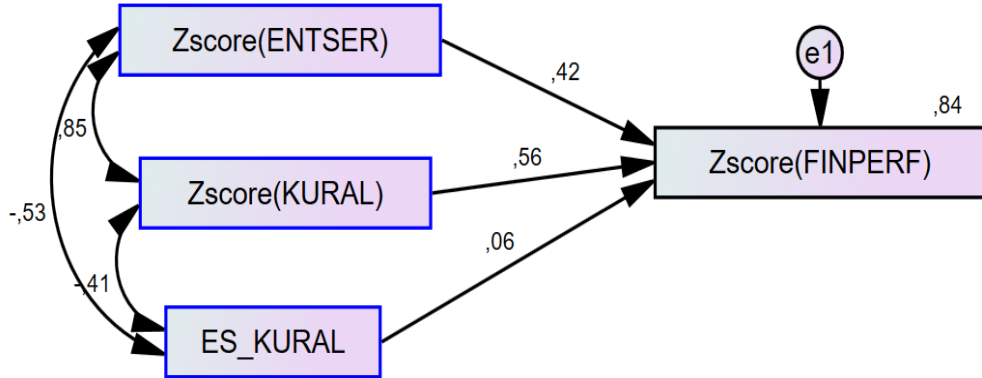
Kurumsal çevre ve alt boyutlarının finansal performansa etkisine yönelik basit doğrusal regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 19’da gösterilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde kurumsal çevrenin finansal performanstaki değişimin %85’ini açıkladığı ve modelin anlamlı ($F= 1944,185$; $p<0,05$) olduğu görülmektedir. Aynı zamanda kural koyucunun finansal performanstaki değişimin %73’ünü, normatifin % 71’ini ve son olarak bilişselin % 73’ünü açıkladığı ve tüm modellerin anlamlı ($p<0,05$) olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar ışığında araştırmada geliştirilen H2, H2a, H2b ve H2c hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 19: Kurumsal Çevre ve Alt Boyutlarının Finansal Performansa Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	R2	Düz. R2	B	Sabit	F	t	Anova	p
Kural Koyucu	,801	,800	,738	,673	1016,036	31,875	,000	,000
Normatif	,711	,710	,718	,793	623,780	24,976	,000	,000
Bilişsel	,746	,745	,732	,716	744,697	27,289	,000	,000
Kurumsal Çevre	,885	,884	,854	,339	1944,185	44,093	,000	,000
Bağımlı Değişken: Finansal Performans								

4.6.7.İlmlaştırıcı (Moderatör) Etki Analizi Sonuçları

“Entelektüel Sermaye”nin, “Finansal Performans” üzerine etkisinde Kurumsal Çevrenin “Kural Koyucu”, “Normatif” ve “Bilişsel” boyutlarının ilmlaştırıcı etkisini test etmek amacıyla AMOS istatistik programında YEM yapılmıştır. Öncelikle doğrulayıcı faktör analiziyle belirlenen faktör maddelerinin değişken olarak tanımlanabilmesi için maddeler birleştirilmiş ve her bir boyutun z değerleri hesaplanarak, analize uygun standart skorlar oluşturulmuştur. Oluşturulan değişkenlerin ilmlaştırıcı (moderatör) etki analizi yapılabilmesi için belirlenen Yapısal Eşitlik Modellerinde eksojen ve endojen değişkenlere ek olarak, eksojen değişkenlerin birbirleriyle çarpılmasıyla ortaya çıkan etkileşim değişkenleri oluşturulmuştur. Bu analizde “ES_KURAL”, “ES_NORMATIF” ve “ES_BILISSEL” olarak adlandırılan değişkenler modellerin etkileşim değişkenleri olarak tanımlanmıştır.

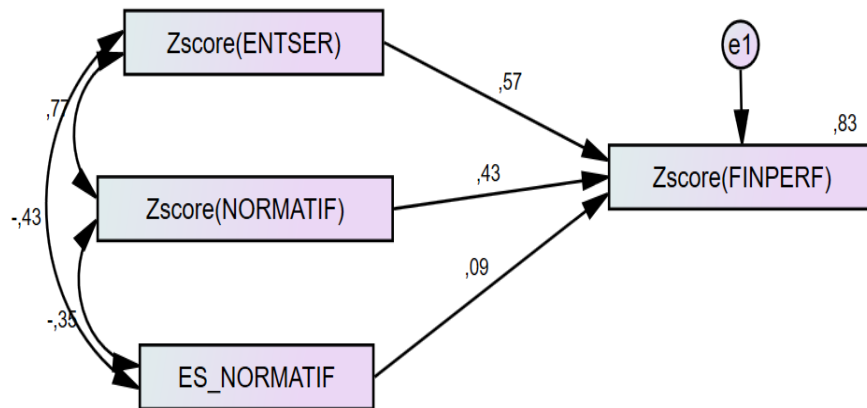


Şekil 22: Entelektüel Sermaye Ve Finansal Performans İlişkisinde Kurumsal Çevrenin Kural Koyucu Boyutunun İlmlaştırıcı (Moderatör) Etkisi

Tablo 20: İlmılaştırıcı (Moderatör) Etki Analizi Regresyon Yüklere Tablosu

Değişkenler			Yükler	S.E.	C.R.	P
ZFINPERF	<---	ZENTSER	,425	,050	8,421	***
ZFINPERF	<---	ZKURAL	,560	,047	11,950	***
ZFINPERF	<---	ES_KURAL	,096	,044	2,161	,031

Yapılan ılımlaştırıcı (moderatör) değişken analizi sonuçlarına göre “Entelektüel Sermaye”nin, “Finansal Performans” üzerine etkisinde “Kurumsal Çevrenin Kural Koyucu” boyutunun ılımlaştırıcı etkisi istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur (E: ,096; P<,05). Buna göre “Kurumsal Çevrenin Kural Koyucu” boyutu, “Entelektüel Sermaye”nin “Finansal Performans” üzerindeki etkisinde ılımlaştırıcı rolü bulunmaktadır. Hipotez 3a kabul edilmiştir.

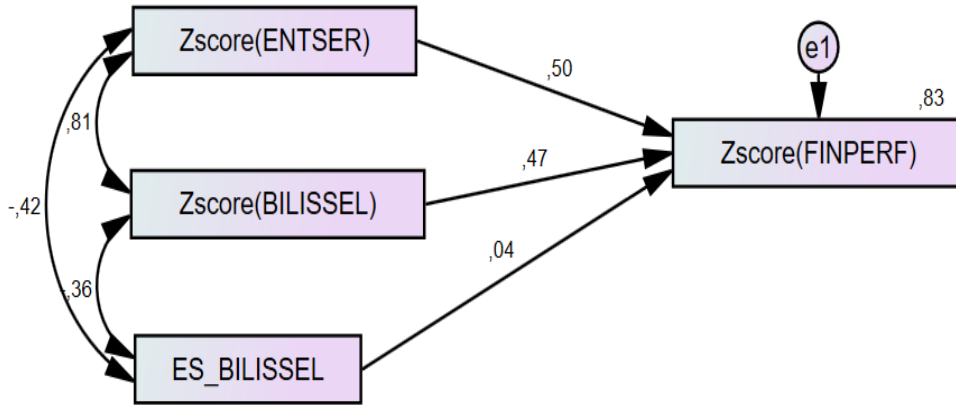


Şekil 23: Entelektüel Sermaye ve Finansal Performans İlişkisinde Kurumsal Çevrenin Normatif Boyutunun İlmılaştırıcı (Moderatör) Etkisi

Tablo 21: ılımlaştırıcı (Moderatör) Etki Analizi Regresyon Yükleri Tablosu

Değişkenler			Yükler	S.E.	C.R.	P
ZFINPERF	<---	ZENTSER	,571	,042	13,580	***
ZFINPERF	<---	ZNORMATIF	,434	,040	10,732	***
ZFINPERF	<---	ES_NORMATIF	,127	,038	3,320	***

Yapılan ılımlaştırıcı (moderatör) değişken analizi sonuçlarına göre “Entelektüel Sermaye”nin, “Finansal Performans” üzerine etkisinde “Kurumsal Çevrenin Normatif” boyutunun ılımlaştırıcı etkisi istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur (E: ,127; $P < ,05$). Buna göre “Kurumsal Çevrenin Kural Normatif” boyutu, “Entelektüel Sermaye”nin “Finansal Performans” üzerindeki etkisinde ılımlaştırıcı rolü bulunmaktadır. Hipotez 3b kabul edilmiştir.



Şekil 24: Entelektüel Sermaye ve Finansal Performans İlişkisinde Kurumsal Çevrenin Bilişsel Boyutunun ılımlaştırıcı (Moderatör) Etkisi

Tablo 22: ılımlaştırıcı (Moderatör) Etki Analizi Regresyon Yükleri Tablosu

Değişkenler			Yükler	S.E.	C.R.	P
ZFINPERF	<---	ZENTSER	,503	,046	11,016	***
ZFINPERF	<---	ZBILISSEL	,473	,044	10,695	***
ZFINPERF	<---	ES_BILISSEL	,063	,040	1,563	,118

Yapılan ılımlaştırıcı (moderatör) değişken analizi sonuçlarına göre “Entelektüel Sermaye”nin, “Finansal Performans” üzerine etkisinde “Kurumsal Çevrenin Bilişsel” boyutunun ılımlaştırıcı etkisi istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır (E: ,063; P>,05). Buna göre “Kurumsal Çevrenin Bilişsel” boyutunun, “Entelektüel Sermaye” nin “Finansal Performans” üzerindeki etkisinde ılımlaştırıcı (moderatör) rolü bulunmamaktadır. Hipotez 3c reddedilmiştir.

Tablo 23: Araştırma Hipotezlerinin Sonuçları

Hipotez	Sonuç
H1-Entelektüel sermaye ve finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır	Desteklendi
H1a- Entelektüel sermayenin insan sermayesi boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır	Desteklendi
H1b- Entelektüel sermayenin yapısal sermaye boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Desteklendi
H1c- Entelektüel sermayenin ilişkisel sermaye boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Desteklendi

H2-Kurumsal Çevre ve Finansal Performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Desteklendi
H2a- Kurumsal çevrenin kural koyucu boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Desteklendi
H2b- Kurumsal çevrenin normatif boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Desteklendi
H2c- Kurumsal çevrenin bilişsel boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.	Desteklendi
H3-Entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde kurumsal çevrenin ılımlaştırıcı (moderatör) etkisi bulunmaktadır.	Kısmen Desteklendi
H3a: Entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde kurumsal çevrenin kural koyucu boyutunun ılımlaştırıcı (moderatör) etkisi bulunmaktadır.	Desteklendi
H3b: Entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde kurumsal çevrenin normatif boyutunun ılımlaştırıcı (moderatör) etkisi bulunmaktadır.	Desteklendi
H3c: Entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde kurumsal çevrenin bilişsel boyutunun ılımlaştırıcı (moderatör) etkisi bulunmaktadır.	Desteklenmedi

SONUÇ

Bu çalışmada entelektüel sermaye, finansal performans ve kurumsal çevre değişkenlerinin birbirleriyle ilişkisi detaylı bir şekilde incelenmiştir. Araştırmanın birinci bölümünde entelektüel sermaye kavramına ilişkin literatür eleştirel boyutta ele alınmış, araştırmanın ikinci bölümünde finansal performans kavramına ilişkin literatür eleştirel boyutta incelenmiş ve araştırmanın üçüncü bölümünde ise kurumsal çevreye ilişkin literatür eleştirel boyutta incelenmiştir. Detaylı literatür incelemesi sonrasında çalışmaya dayanak teşkil edecek şekilde detaylı bir teorik arka plan oluşturulmuştur.

Çalışmada teorik arkaplana bağlı kalınarak ve bu konularda yapılmış diğer çalışmalar incelenerek alan araştırmasında veri toplamak üzere kullanılacak anket içerisinde yer alacak ölçekler belirlenmiş ve çalışmaya uygun bir şekilde uyarlanarak İstanbul Otelcilik Sektörü'nde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin üst düzey yöneticilerine uygulanmıştır. Elde edilen veriler istatistiki testlere tabi tutulmuş, yorumlanmış ve sonuçlar rapor haline getirilerek öneriler geliştirilmiştir.

Gerçekleştirilen detaylı literatür taramasına dayalı olarak ifade edilebilir ki, entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisi üzerine lisansüstü seviyede ülkemizde yazılmış altı adet tez çalışmasına rastlanmıştır. Bu çalışmaların tamamının bankacılık ve finans sektörü üzerinde yapılmış araştırmalar olduğu görülmektedir ve hemen hepsinde VAIC modeli kullanılmıştır. Söz konusu tez çalışmalarının yöntem ve elde edilen sonuçlarına ilişkin açıklamalar aşağıda yer almaktadır.

Bankacılık sektöründe gerçekleştirilen çalışmalara bakıldığında, Saber'in (2019) "Entelektüel Sermayenin Finansal Performans Elde Etmedeki Rolü Erbil'de Bekhal ve Eskin Bankaları Çalışması" başlıklı tezinin VAIC modeli kullanılarak gerçekleştirildiği ve çalışma sonucunda finansal performans ve entelektüel sermayenin alt boyutları arasında ilişkinin tespitine yönelik olduğu görülmektedir ve bu çalışma sonucunda entelektüel sermayenin üç alt boyutuyla da finansal performans arasında pozitif korelasyon olduğu tespit edilmiştir.

Oğraş'ın (2010) "Entelektüel Sermayenin Türkiye'de Bulunan Mevduat Bankalarının Finansal Performanslarına Etkisi" başlıklı tezinin de aynı şekilde VAIC modeli kullanılarak finansal performans ve entelektüel sermayenin alt boyutları

arasında ilişkinin tespitine yönelik olduğu görülmektedir ve bu çalışma sonucunda entelektüel sermaye arasında pozitif korelasyon olduğu tespit edilmiştir.

Sakur'un (2019) "Entelektüel Sermaye ile Firmaların Finansal Performansları Arasındaki İlişki: BİST Sınai Endeksinde Yer Alan Firmalar Üzerine Bir Uygulama" başlıklı doktora tezi incelendiğinde bu çalışmada, veri zarflama yöntemi ve VAIC modeli kullanılmış olup, Panel OLS tahmincisiyle elde edilen veriler yorumlanmıştır. Borsa İstanbul BIST SINAI endeksinde yer alan 150 firmadan 2008-2015 yılları arasındaki verisine ulaşılabilir olan 102 firmanın entelektüel sermaye duyumuyla finansal performans durumları arasındaki ilişki alt sektörler bazında analiz edilmiştir. Çalışma sonucunda, entelektüel sermayenin finansal performans üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu, insan sermayesinin verilen önem açısından önce çıktığı fakat yapısal sermayenin işletmelerde yeterli düzeyde olmadığı raporlanmıştır.

Suyadal'ın (2019) "Entelektüel Sermaye, Finansal Performans ve Makroekonomik Faktörler: Dünya Bankaları Üzerine Ampirik Bir Uygulama" başlıklı yüksek lisans tezi incelendiğinde VAIC modelinin kullanılarak bankaların entelektüel sermayelerinin ölçülmesi, entelektüel sermayenin finansal performans göstergeleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi ve makroekonomik faktörlerin entelektüel sermaye üzerindeki etkisinin test edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, entelektüel sermayenin finansal performans üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Bu konuda yapılmış bir başka araştırma da Öztöpanlar'ın (2019) "Entelektüel Sermaye ve Sürdürülebilirliğin Bankaların Finansal Performansı Üzerindeki Etkileri: Türk Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma" başlıklı yüksek lisans tezidir. Bu çalışmada entelektüel sermaye ve sürdürülebilirliğin bankaların finansal performansları üzerindeki etkilerini ortaya koyulmuştur. Araştırma kapsamında Türkiye'de faaliyet halinde olan 17 mevduat bankasının 2014-2017 döneminde BIST Sürdürülebilirlik Endeksi ile Entelektüel Sermaye Performansı ve Performans Bileşenleri ile Finansal Performans Göstergeleri arasındaki ilişkiler panel veri analizi ile incelenmiş olup, araştırma sonucunda bankaların performansları arasındaki farklılıkların entelektüel sermayeyi yönetme ve faydalanma becerilerinden ve özellikle insan kaynağını etkin kullanmasından kaynaklandığı belirlenmiştir. Nassar'ın (2018) "Entelektüel Sermayenin Borsa İstanbul'da Listelenmiş Olan Firmaların Finansal

Performansı Üzerindeki Etkisi” başlıklı doktora tezinde şekilde VAIC modeli kullanılarak finansal performans ve entelektüel sermayenin alt boyutları arasında ilişkinin tespit edilmiştir.

Yukarıda ele alınan tez çalışmalarını finansal performans ve entelektüel sermaye arasındaki ilişkinin araştırıldığı özgün lisansüstü tezler olarak literatürde yer almaktadırlar lakin Türkiye’de entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde ılımlaştırıcı (moderatör) role sahip olup olmaması açısından kurumsal çevre değişkeninin dahil edildiği lisansüstü düzeyde bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu üç değişkenin ilişkisinin bir arada incelendiği bilimsel bir çalışma olarak “Entelektüel Sermaye, Finansal Performans ve Kurumsal Çevre Arasındaki İlişki: İstanbul’da Yer Alan Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama” başlıklı araştırmanın literatüre özgün bir katkı sağlayacağı ifade edilebilir.

Buna ek olarak mevcut çalışmaların yöntemlerinden farklı olarak bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır ve bakımdan bu çalışma veri elde etme yöntemi açısından da konuyla ilgili yapılmış diğer tezlerden farklılık arz etmektedir. Söz konusu anketlerde daha önce güvenilirliği ve geçerliliği test edilmiş, bilimsel çalışmalarda kabul görüp kullanılmış olduğu belirlenen ölçekler aracılığıyla sektörde faaliyet gösteren otel işletmelerinin üst düzey yöneticilerinden veri toplanmıştır, elde edilen veriler istatistiki testlere tabi tutulmuş, yorumlanmış ve rapor haline getirilmiştir. Bu tez çalışmasını aynı değişkenlerin ilişkilerinin incelendiği diğer tez çalışmalarından farklı kılan bir diğer unsur da araştırmanın otelcilik sektörü üzerinde gerçekleştirilmiş olmasıdır.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen veri analizinin nihai olarak raporlanması konusuna geldiğimizde ise ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliğine ilişkin Kaiser Meyer Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Barlett küresellik testleri uygulanmıştır. Testlerden elde edilen sonuçlara göre entelektüel sermaye ölçeğinin faktör analizine uygun olduğu belirlenmiş ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre faktör yapısının iyi uyum indeksine sahip olduğu belirlenmiştir ve entelektüel sermayeyle alt boyutları arasında güçlü ilişkilerin olduğu görülmüştür, ölçeğin ve alt boyutlarının güvenilirlik ve geçerlilik düzeyinin yüksek olduğu anlaşılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre kurumsal çevre ölçeğinin

uyum değerlerinin de kabul edilebilir düzeyde olduğu belirlenmiştir ve kurumsal çevreyle alt boyutları arasında yüksek düzeyde ilişkilerin olduğu belirlenmiştir. Aynı durumun finansal performans ölçeği için de geçerli olduğu belirlenmiş ve ölçeğin güvenilir seviyede olduğu belirlenmiştir. Entelektüel sermaye, kurumsal çevre ve finansal performans değişkenleri hakkında katılımcıların algı düzeyleri incelendiğinde tüm ana değişkenlere ve alt boyutlarına ilişkin algı düzeyinin orta seviyede olduğu görülmektedir.

Çalışmanın temel araştırma sorusu kapsamında entelektüel sermaye ve finansal performans arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik olarak Entelektüel sermaye ve alt boyutlarının finansal performansa etkisine yönelik basit doğrusal regresyon analizi yapılmış entelektüel sermayenin finansal performanstaki değişimin % 75'ini açıklayabildiği ve bu modelin anlamlı olduğu belirlenmiştir bununla birlikte entelektüel sermayedeki bir birimlik artışın finansal performans düzeyinde 0,71'lik bir artışa neden olabileceği tespit edilmiştir. Ayrıca alt boyutlar açısından yapılan analiz sonuçları insan sermayesi, yapısal sermaye ve ilişkisel sermaye alt boyutlarındaki artışın finansal performans düzeyinde artışa sebep olacağını göstermiştir.

Buradan elde edilen bulgular ışığında araştırma hipotezlerinden; H1- Entelektüel sermaye ve finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır hipotezinin desteklendiği, H1a- Entelektüel sermayenin insan sermayesi boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır hipotezinin desteklendiği, H1b- Entelektüel sermayenin yapısal sermaye boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır hipotezinin desteklendiği ve H1c- Entelektüel sermayenin ilişkisel sermaye boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır hipotezinin desteklendiği ifade edilebilir.

Kurumsal çevre ve finansal performans arasındaki ilişkiye yönelik bulgular incelendiğinde kurumsal çevre ile finansal performans arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir. Kurumsal çevre ve alt boyutlarının finansal performans üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik yapılan basit doğrusal regresyon analizi

sonuçlarına göre kurumsal çevrenin finansal performanstaki değişimin %85'ini açıkladığı ve modelin anlamlı olduğu anlaşılmıştır. Aynı zamanda kural koyucu alt boyutun finansal performanstaki değişimin %80'ini, normatif boyutun finansal performanstaki değişimin %71'ini ve bilişsel alt boyutun finansal performanstaki değişimin %74'ünü açıkladığı görülmüştür. Bu veriler ışığında H2-Kurumsal Çevre ve Finansal Performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır hipotezinin desteklendiği, H2a- Kurumsal çevrenin kural koyucu boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır hipotezinin desteklendiği, H2b- Kurumsal çevrenin normatif boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır hipotezinin desteklendiği ve H2c- Kurumsal çevrenin bilişsel boyutuyla finansal performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır hipotezinin desteklendiği ifade edilebilir.

Araştırmanın temel araştırma sorusu kapsamında “Entelektüel Sermaye”nin, “Finansal Performans” üzerine etkisinde Kurumsal Çevrenin “Kural Koyucu”, “Normatif” ve “Bilişsel” boyutlarının ılımlaştırıcı bir etkisinin olup olmadığının test edilmesi amacıyla gerçekleştirilen analiz sonuçlarına göre “Entelektüel Sermaye”nin, “Finansal Performans” üzerine etkisinde “Kurumsal Çevrenin Kural Koyucu” boyutunun ılımlaştırıcı etkisi istatistiki olarak anlamlı bulunmuş ve Entelektüel Sermaye”nin, “Finansal Performans” üzerine etkisinde “Kurumsal Çevrenin Normatif” boyutunun ılımlaştırıcı etkisi istatistiki olarak anlamlı bulunmuş lakin “Entelektüel Sermaye”nin, “Finansal Performans” üzerine etkisinde “Kurumsal Çevrenin Bilişsel” boyutunun ılımlaştırıcı etkisi istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. Bu veriler ışığında H3-Entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde kurumsal çevrenin ılımlaştırıcı (moderatör) etkisi bulunmaktadır hipotezinin desteklendiği, H3a: Entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde kurumsal çevrenin kural koyucu boyutunun ılımlaştırıcı (moderatör) etkisi bulunmaktadır hipotezinin desteklendiği ve H3b: Entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde kurumsal çevrenin normatif boyutunun ılımlaştırıcı (moderatör) etkisi bulunmaktadır hipotezinin desteklendiği lakin H3c: Entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde kurumsal çevrenin bilişsel boyutunun ılımlaştırıcı (moderatör) etkisi bulunmaktadır hipotezinin reddedildiği belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisine ilişkin sonuçların aynı değişkenlerin ilişkisi üzerine yapılmış diğer tez çalışmalarının sonuçlarıyla uyumlu olduğu görülmüş, bu çalışma sonucunda ek olarak kurumsal çevrenin bu ilişkide ılımlaştırıcı bir rolünün olduğu tespit edilmiştir. Bir değişkenin ılımlaştırıcı role sahip olması, ılımlaştırıcı değişken analizinde, ılımlaştırıcı olarak seçilen değişkenin bağımsız değişkenden etkilenme şartı bulunmaması anlamına gelmektedir.

Bu araştırmadaki ılımlaştırıcı değişken modelinde entelektüel sermaye bağımsız değişken, finansal performans bağımlı değişken ve kurumsal çevre ise ılımlaştırıcı değişken olarak incelenmiştir. Burada kurumsal çevre değişkeninin entelektüel sermayenin bir sonucu olması gibi bir durum yoktur. Bu modeldeki temel amaç kurumsal çevre ılımlaştırıcı değişkeninin, entelektüel sermaye ve finansal performans arasındaki ilişkiyi nasıl etkilediğini tespit etmektir. Bu noktada kurumsal çevredeki değişimin entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisi üzerinde ılımlaştırıcı role sahip olduğu belirlenmiştir.

Literatür incelemesinden de anlaşıldığı üzere bilgi çağındaki gelişmeler çerçevesinde entelektüel sermaye kavramının önemi artmıştır ve entelektüel sermaye tüm işletmeler açısından geliştirilmesi öncelikli konular arasında girmiştir. Entelektüel sermaye rekabet avantajı sağlamadaki öneminin yanında bu çalışma sonuçlarından da anlaşılabacağı üzere finansal performans üzerinde istatistiksel olarak pozitif bir etkiye sahiptir. Geçmişte somut varlıklara yatırıma ağırlık veren işletmelerin özellikle hizmet işletmesi olmalarından dolayı ve insan kaynağının kalitesinin önem arz ettiği otelcilik sektöründe de başta AR-GE yatırımları olmak üzere, bilgi teknolojisi ve benzeri yatırımlarının odağını entelektüel sermayeyi geliştirme mantığı üzerine kurgulamaları anlamlı olacaktır.

Bununla birlikte entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde ılımlaştırıcı değişken olarak rol oynayan kurumsal çevrenin geliştirilmesi işletmeler için başka bir önemli nokta olarak ortaya çıkmaktadır. Bu noktada işletmelere destek sağlayan, riskleri azaltan, kaynak edinimini kolaylaştıran yasa düzenleme ve hükümet politikalarının varlığı kurumsal çevrenin düzenleyici boyutu olarak öne çıkmaktadır,

bu düzenlemeler işletmelerin kontrolünde olmaktan ziyade daha çok devlet politikaları belirleyen kurumlar açısından gerçekleştirilmesi önemli konulardır ve araştırma sonuçları çerçevesinde Türkiye’de otelcilik sektöründe devlet seviyesinde politikaların belirlenmesi hususunda dikkate alınması bu tezin sonuç önerileri arasında ifade edilmektedir.

Entelektüel sermaye ve finansal performans ilişkisinde ılımlaştırıcı role sahip bir diğer kurumsal çevre alt boyutu olan normatif boyut yine bu çalışma sonucunda entelektüel sermaye finansal performans ilişkisinde etkili olası sebebiyle önem verilmesi gereken başka bir konu olarak belirlenmiştir. Bu konu da işletmelerin direkt kontrolü altında bir durum olmamakla birlikte normatif boyutun kapsamında yer alan; ülke sakinlerinin girişimci faaliyetlere hayranlık düzeyi ve yaratıcı-yenilikçi düşünceye değer verme düzeyi devlet ve özel sektör koordinasyonunda yapılacak projelerle geliştirilebilecek konular arasında yer alabilir. Türk kültürünün, değerlerinin, inanç ve normlarının girişimcilik yönelimine ket vuracak bir yapısı olmadığı aksine bu konuda birçok başarılı örnek olduğu bilinmektedir. Girişimcilik alt yapısı, bilgi ve donanımının kazandırılması hususunda otelcilik sektörüne ilişkin yapılacak projeler bu alt faktör değişkeninin pozitif etki düzeyinin artmasına imkân verecektir.

KAYNAKÇA

- ABDEL-MAKSoud, A., “Non-financial Performance Measurement in Manufacturing Companies”, **The British Accounting Review**, 37(3), 261–297.
- ABDULLAH, D. F., ve SOFIAN, S.:2012 “The Relationship between Intellectual Capital and Corporate Performance”, **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 40, 537–541.
- ABEYSEKERA, I. ve GUTHRIE J.: 2005 “An Empirical Investigation of Annual Reporting Trends of Intellectual Capital in Sri Lanka”, **Critical Perspectives on Accounting**, 16(3), 151-163.
- ABRAHAMSON, E., FAIRCHILD E.:1999 “Management Fashion: Lifecycles, Triggers, and Collective Learning Processes”, **Administrative Science Quarterly**, 44 (4), 708-740.
- ACAR, D. ve DALĞAR, H.:2005 “Entelektüel Sermayenin Ölçülmesinde Muhasebe Bilgi Sisteminin Katkısı”, **Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi**, 23-40.
- AFZA, T., ve TAHIR, S.:2012 “Determinants of Price-Earnings Ratio: The Case of Chemical Sector of Pakistan”, **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, 2(8), 331-343.
- AĞCA, V. ve TUNÇER, E.:2006 “Çok Boyutlu Performans Değerleme Modelleri ve Bir Balanced Scorecard Uygulaması”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 8(1), 173-193.

AKDOĞAN, Ş. ve DURAK, A.: “Lojistik Şirketlerin İlişki Pazarlaması Yönelimlerinin Lojistik Performans ve Pazarlama Performanslarına Etkisi”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 10(50), 621-632.

AKDOĞAN, N. ve TENKER, N.: “Finansal Tablolar ve Mali Analiz Teknikleri”, 7. Baskı, **Gazi Kitabevi**, Ankara.

AKIN, F.:2015 “1. Bölüm Finansal Yönetimin Tanımı ve Amacı”, Finansal Yönetim, **Beta Yayınları**, İstanbul.

AKKAYA, B., ve BALI, S.:2018 “Entelektüel Sermaye ve Ölçümüne Yönelik Bazı Yaklaşımlar”, **Journal of International Social Research**, 11(55), 1145-1161.

AKMEŞE, H.:2006 “Entellektüel Sermayenin Firma Piyasa Değeri Üzerine Etkisi ve İMKB’de İşlem Gören Şirketler Üzerinde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Konya.

AKSOY, A., TANRIÖVEN, C.:2014 “Sermaye Piyasası Yatırım Araçları ve Analizi”, **Detay Yayıncılık**, Ankara.

ALAGÖZ A. ve ÖZPEYNİRCİ R.: “Bilgi Toplumunda Entelektüel Varlıklar ve Raporlanması” **İ.İ.B.F Dergisi**, 9(2), 167-184.

ALFRAIH, M. M.:2018 “Intellectual Capital Reporting and its Relation to Market and Financial

Performance’’, **International Journal of Ethics and Systems**, 34(3), 266-281.

ALKAN, İ. G. ve DEMİRELİ, “Türkiye’de Kullanılan Bazı Şirket Değerleme Yöntemleri ve Bir Uygulama’’, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 9(2), 27-39.

APAYDIN, F.:2009

“Kurumsal Teori ve İşletmelerin Kurumsallaşması’’, **C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 10(1), 1-20.

ARKLAN, Ü. ve TAŞDEMİR, E.:2008

“Bilgi Toplumu ve İletişim: Bilginin Yayılması Sürecinde Kitle İletişim Araçları ve İnternet’’, **Selçuk İletişim**, 5(3), 67-80.

ARNESEN, S. ve PETERS, Y.:2017

“The Legitimacy of Representation: How Descriptive, Formal, and Responsiveness Representation Affect the Acceptability of Political Decisions’’, **Comparative Political Studies**, 1-32.

ARSLAN, S.:2018

“Örgütsel Meşruiyet ile Örgütsel Dil Arasındaki İlişkinin Kurumsal Kuram Açısından İncelenmesi’’, Doktora Tezi, **Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Sakarya.

ARSLAN, S.:2019

“Realist ve Kurumsalcı Düşünce Tartışmalarında Yeni Kurumsal Kuram Nerede Durmaktadır? Yeni Kurumsal Kuramın Düşünsel Kökleri Üzerine Bir Değerlendirme’’, **Yorum Yönetim**

**Yöntem Uluslararası Yönetim
Ekonomi ve Felsefe Dergisi**, 7(1), 17-34.

ARSLAN, R., ve SAYLI, H.:2006 “Örgütlerin Kurumsal Çevreye Uyumuna Etki Eden Sosyal Süreçler”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 11(1), 267-280.

ASLANOĞLU, S. ve ZOR, İ.:2006 “Bilgi Varlıklarının Değerlemesi: Entelektüel Sermaye Ölçüm ve Değerleme Modelleri; Karşılaştırmalı Bir Analiz”, **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, (29):152-165.

AŞIKOĞLU, R., ve AŞIKOĞLU, M.:1998 “Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Entelektüel Sermayenin İşletmenin Piyasa Değerine Etkisi”, **Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 14(1), 567-594.

ALTUNOĞLU, E., ve DEMİR, N.:2012 “Konaklama İşletmelerinde Entelektüel Sermaye Bileşenlerinin İncelenmesi: Kuşadası Örneği”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 26(2), 297-307.

ATRILL, P.:2012 “Financial Management for Decision Maker”, **Pearson Education Limited**, England.

AYÇİÇEK, F.:2011

“Değeri Düşen Maddi Duran Varlıkların Ölçümlemesinde İşletmeye Özgü Bir Değer Olarak “Kullanım Değeri”, **Mali Çözüm**, (103), 121-131.

BARUTÇUGİL, İ.:2002

“Bilgi Yönetimi”, **Kariyer Yayıncılık**, İstanbul.

BASSIE, L. J.:1997

“Harnessing the Power of Intellectual Capital”, **Training and Development**, 51(12), 25-31.

BAYRAKTAROĞLU, A. E.,
ÇALIŞIR, F., ve BAŞKAK, M.:2019

“Intellectual Capital and Firm Performance: an Extended VAIC Model”, **Journal of Intellectual Capital**, 406-425.

BEIJERSE, R.P.:2000

“Knowledge Management in Small and Medium-Sized Companies: Knowledge Management for Entrepreneurs”, **Journal of Knowledge Management**, 4(2), 162–179.

BERZKALNE, I., ve ZELGALVE, E.:2014

“Intellectual Capital and Company Value”, **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 110, 887–896.

BIANCHI, C. G., BORINI, F. M., ve
OGASAVARA, M. H.:2015

“Creative Industry Internationalisation: the Impact of Regulative, Normative and Cognitive Institutions in Developed and Developing Economies”, **J. for Global Business Advancement**, 8(4), 451-466.

BİLİR, H.:2015

“Finansal Sıkıntının Tanımı ve Piyasa Odaklı Çözümleri: Borç Yapılandırma, Varlık Satışı ve Yeni Sermaye Enjeksiyonu” **Sosyoekonomi**, 23(23), 9-24.

BİRKAN, R.:2015

“Finansal Performansın Ölçülmesinde Ekonomik Katma Değer ve Bankacılık Sektöründe Piyasa Değeri ile İlişkisinin Analizi (2004-2013 Borsa İstanbul Uygulaması)”, Doktora Tezi, **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.

BİTEKTİNE, A.:2011

“Toward a Theory of Social Judgments of Organizations: The Case of Legitimacy, Reputation, and Status”, **Academy of Management Review**, 36(1), 151-179.

BLACK, J.:2008

“Constructing and Contesting Legitimacy and Accountability in Polycentric Regulatory Regimes”, **Regulation and Governance**, 2(2), 137-164.

BLOM-HANSEN, J.:1997

“A “New Institutional” Perspective on Policy Networks”, **Public Administration**, 75(4), 669–693.

BOLAT, T., SEYMEN, A. O.:2006

“Yönetim ve Örgüt Düşüncesinde Kurumsalcılık, Yeni Kurumsalcılık ve Kurumsal Eşbiçimlilik”, **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 16(1), 223-254.

BONTIS, N.:1998

“Intellectual Capital: an Exploratory Study that Develops Measures and Models”, **Management Decision**, 36(2), 63-76.

BONTIS, N.:1999

“Managing Organizational Knowledge by Diagnosing Intellectual Capital: Framing and Advancing the State of the Field”, **Int. J. Technology Management**, 18(8), 433-463.

BONTIS, N.:2001

“Assessing Knowledge Assets: a Review of the Models used to Measure Intellectual Capital”, **International Journal of Management Reviews**, 3(1), 41-60.

BOZBURA, F. T., ve TORAMAN, A.:2004

“Türkiye’de Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ile ilgili Model Çalışması ve Bir Uygulama”, **İTÜ DERGİSİ/d**, 3(1).

BULGURLU, E. B.:2011

“Entelektüel Sermaye ve Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi”, **Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi**, 4(3), 1-14.

BURCA, A. M., ve BATRINCA, G.:2014

“The Determinants of Financial Performance in the Romanian Insurance Market”, **International Journal of Academic Research in Accounting**,

Finance and Management Sciences,
4(1), 299-308.

BUSENITZ, L., GOMEZ, C. ve SPENCER, J.:2000 “Country Institutional Profiles: Unlocking Entrepreneurial Phenomena”, **Academy of Management Journal**, 43(5), 994-1003.

BRIGHAM, E. F., ve DAVES, P. R.:2014 “Intermediate Financial Management”, **Cengage Learning**, America.

BRINTON, M. C., ve NEE, V.:1998 “The New Institutionalism in Sociology”, **Russell Sage Foundation**, New York.

BROOKING, A., LESTER, T.:1996 “Intellectual Capital: Core Asset for the Third Millennium Enterprise: Annie Brooking: Thomson Business” **Financial Times**.

CANBAŞ, S., DOĞUKANLI, H., DÜZAKIN, H., ve İSKENDEROĞLU, Ö.:2005 “Performans Ölçümünde Tobin Q Oranının Kullanılması: Hisse Senetleri İMKB’de İşlem Gören Sanayi İşletmeleri Üzerinde Bir Deneme”, **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, (28), 24-36.

CABRITA, R. M. ve BONTIS, N.:2008 “Intellectual Capital and Business Performance in the Portuguese Banking Industry”, **Int. J. Technology Management**, 43(1-3), 212-231.

CANBOLAT, O. E., ÇELİKSOY, E.:2018 “Kurumsal Kuramın Varsayımlarına Kamu Kesiminde Uyum Bağlamında Bir Eleştiri: Türkiye’de Sağlık Kurumları Örneği”, **Sayıştay Dergisi**, 109(Nisan-Haziran), 137-160.

- CARO, L. M., ve GARCIA, J. A. M.:2007 “Measuring Perceived Service Quality in Urgent Transport Service”, **Journal of Retailing and Consumer Services**, 14(1), 60-72.
- CASCIO, W. F.:2006 “Managing Human Resources: Productivity, Quality of Life, Profits”, **McGraw-Hill Irwin**, New York.
- CLAASEN, C., ve ROLOFF, J.:2011 “The Link Between Responsibility and Legitimacy: The Case of De Beers in Namibia”, **Journal of Business Ethics**, 107(3), 379–398.
- COULTER, M., ROBBINS, S.P., ve DECENZO, D. A.:2013 “Yönetimin Esasları”, **Nobel Yayınevi**, Ankara.
- COŞKUN, A.:2005 “İşletmelerde Performans Yönetimi: Bir Yönetim Muhasebesi Aracı Olarak Performans Karnesi”, Doktora Tezi, **İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- ÇIKRIKÇI, M. ve DAŞTAN, A.:2002 “Entelektüel Sermayenin Temel Finansal Tablolar Aracılığıyla Sunulması”, **Bankacılar Dergisi**, 43, 18-32.
- ÇINAR, Ö.:2019 “Yapısal Eşitlik Modeli: Örnek Bir Uygulama: Çok Değişkenli Analiz Metotları: Yapısal Eşitlik Modellemesi: Banka Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama.”, **Hiperlink Eğit. İlet. Yay. San. Tic. ve Ltd. Şti**, İstanbul.
- ÇUKURÇAYIR, M.A., EROĞLU, T. H.:2004 “Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanmaya Farklı Bir Yaklaşım: Verimlilik ve Başarı Karnesi”, **Sayıştay Dergisi**, (53), 41-66.

- DART, R.:2004 “The Legitimacy of Social Enterprise”, **Nonprofit Management and Leadership**, 14(4), 411–424.
- DAVENPORT, H. T. ve VÖLPEL, C. S.:2001 “The Rise of Knowledge Towards Attention Management”, **Journal of Knowledge Management**, 5(3), 212-221.
- DEEPHOUSE, D. L., ve SUCHMAN, M.:2008 “Legitimacy in Organizational Institutionalism”, **The Sage Handbook of Organizational Institutionalism**, 49, 77.
- DEMAREST, M.:1997 “Understanding Knowledge Management” **Long Range Planning**, 30, 374-384.
- DEMİR, Y.:2007 “İnşaat Proje Yönetimi Bileşenlerinin Optimizasyonunda Değer Yönetiminin Uygulanabilirliği ve Bir Sistem Önerisi”, Doktora Tezi, **İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü**, İstanbul.
- DEMİREL, N.:2019 “Müşteri Memnuniyetinin Ağızdan Ağıza İletişim Üzerindeki Etkisinde Hizmet Telafisinin Düzenleyicilik Rolü: Nevşehir'deki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”, Doktora Tezi, **Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Nevşehir.
- DE WET, J. H. V. H., ve DU TOIT, E.:2007 “Return on Equity: A Popular, But Flawed Measure of Corporate Financial Performance”, **South African Journal of Business Management**, 38(1), 59-69.
- DE WET, J.:2013 “Earnings Per Share as a Measure of Financial Performance: Does it Obscure

More Than it Reveals?’, **Corporate Ownership and Control**, 10(4), 20 265-275.

DIAZ, J. F., ve PANDEY, R.:2019 “Factors Affecting Return on Assets of Us Technology and Financial Corporations”, **Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)**, 21(2), 134-144.

DIMAGGIO, P.J., ve W.W. POWELL.:1983 “The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields”, **American Sociological Review**, 48(April), 147-160.

DOĞAN, S.:1998 “İşletmeleri Sürekliliğe Götüren Yol: Kurumsallaşma ve Önemi”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 13, 143-168.

DÖRTBÖLÜK, G.:2019 “Piyasa Değeri/Defter Değeri Yöntemine Göre Hisse Senedi Değerleme, BIST Çimento Sektörü Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.

DUDNEY, D. M., JIRASAKULDECH, B., ZORN, T., ve EMEKTER, R.:2015 “Do Residual Earnings Price Ratios Explain Cross-Sectional Variations in Stock Returns?’, **Managerial Finance**, 41(7), 692–713.

DUDYCZ, T.:2018 “How Does the Par Value of a Share Work?’, **Springer Proceedings in Business and Economics**, 27–35.

DUFFY, J.:2000 “Measuring Customer Capital”, **Strategy and Leadership**, 28(5),10-15.

- DURMUŞ B., YURTKORU S., ve ÇİNKO M.:2013 “Sosyal Bilimlerde SPSS’LE Veri Analizi”, **Beta Yayınları**, İstanbul.
- EDVINSSON, L., ve MALONE, M.S.:1997 “Intellectual Capital: Realizing Your Company’s True Value by Finding its Hidden Brainpower”, **Harper Collins Publications**, New York.
- EDVINSSON, L.:2002 “Şirket Boylamı”, **Türk Henkel Dergisi Yayınları**, İstanbul.
- EGE, İ., ŞENER, Z.:2013 “Performans Ölçümünde Kullanılan Yöntemler: Performans Karnesi ve Kumanda Paneli Karşılaştırması”, **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, 1, 107-119.
- ELİTOK, U.:2019 “Entellektüel Sermayenin Kurumsal İtibar Üzerine Etkisi ve Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, Doktora Tezi, **İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Malatya.
- ERCAN, M. K. ve B. ÖZTÜRK, K. DEMİRGÜNEŞ.:2003 “Değere Dayalı Yönetim ve Entelektüel Sermaye”, **Gazi Kitabevi**, Ankara.
- ERCAN, M.K., BAN, Ü.:2005 “Değere Dayalı İşletme Finansı, Finansal Yönetim”, **Gazi Kitabevi**, Ankara.
- EREL, D.:2002 “Kurumsal Çevre-Örgüt İlişkileri: Türkiye’deki Sanayi İşletmelerinde ISO 9000 Serisi Kalite Güvence Sistemi Uygulamaları Örneği”, Doktora Tezi, **Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.

ERKUŞ, H.:2004

“Geleneksel Raporlama Yöntemlerinin Yeni Ekonomi Karşısındaki Durumunun İrdelenmesi ve Entelektüel Sermayenin Raporlanması”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 9(2), 303-324.

ERKUŞ, A.:2006

“Entelektüel Sermaye: Bir Uygulama”, Doktora Tezi, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Erzurum.

EROL, İ.:2016

“Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ve Raporlanması: BIST Sürdürülebilirlik Endeksinde Yer Alan İşletmeler Üzerinde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Antalya.

ERTUĞRUL, M.:2008

“Değer-Fiyat Ayrımı ve İşletme Değeri: Kuramsal Bir Bakış”, **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, 3(2), 143-154.

ERYILMAZ, M.:2004

“Stratejik Seçim ve Kurumsalcı Bakış Açılarının Birlikteliği Üzerine Eğitim Sektöründe Bir Araştırma”, **Başkent Üniversitesi Yönetim Araştırmaları Dergisi (YAD)**, 4(1): 25-49.

FINDIK, H.:2013

“Finansal Performansın Değer Odaklı Ölçülmesi: Ekonomik Katma Değer Yaklaşımı”, **Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi**, 5(8), 90-106.

FIJALKOWSKA, J.:2014

“Value Added Intellectual Coefficient (VAICTM) as a Tool of Performance Measurement”, **Przedsiębiorczość i Zarządzanie (Entrepreneurship and Management)**, 15(1), 129-140.

- FIRER, S., ve WILLIAMS, M. S.:2003 “Intellectual Capital and Traditional Measures of Corporate Performance”, **Journal of Intellectual Capital**, 4(3), 348–360.
- FİDAN, T.:2017 “Kurumsalcılık Yaklaşımları ve Yeni Kurumsalcılık Perspektifinden Eğitim Örgütleri”, **Medeniyet Eğitim Araştırmaları Dergisi**, 1(1), 1-16.
- GILLEY, B.:2006 “The Determinants of State Legitimacy: Results for 72 Countries”, **International Political Science Review**, 27(1), 47-71.
- GOGAN, L. M., DURAN, D. C., ve DRAGHICI, A.:2015 “Structural Capital- A Proposed Measurement Model”, **Procedia Economics and Finance**, 23, 1139-1146.
- GÖNENÇ, L.:2001 “Meşruiyet Kavramı ve Anayasaların Meşruiyeti Problemi”, **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, 50(1), 131-152.
- GÖZEN, M.:2019 “Değer ve Değerleme Hakkında Kavramsal ve Kuramsal Bir Çalışma”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi**, 22(2), 374-382.
- GRANSTRAND, O.:1999 “Intellectual Capitalism- an overview” **Nordic Journal of Political Economy** 25(2), 115-127.
- GRANT, J. L., FABOZZI, F. J.:1997 “Foundation of Economic Value Added”, **John Wiley and Sons**, New Jersey.

GÜL, H.:2012

“İşletmelerdeki Kurumsallaşma Düzeyinin İşletme Performansına Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Nevşehir.

GÜLOĞLU, M. F.:2019

“Toplumsal Gerçekliği İnşa Eden İllüzyon: Meşruiyet”, **Mediterranean Journal of Humanities**, 2, 319-333.

GÜMÜŞ, T.U., ŞAKAR, Z., AKKIN, G. ve ŞAHİN, M.:2017

“Finansal Analizde Kullanılan Oranlar ve Firma Değer İlişkisi: BİST’de İşlem Gören Çimento Firmaları Üzerine Bir Analiz”, **Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi**, 9(16), 1-23.

GÜNER, M. F.:2008

“Bir Stratejik Yönetim Modeli Olarak Balanced Scorecard”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 10(1), 247-265.

HELVACI, M. A.:2002

“Performans Yönetimi Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 35(1-2), 155-169.

HOBİKOĞLU, E. H.:2011

“Entelektüel Sermayenin Önemi, Sınıflandırılması ve Ölçme Yöntemleri: Kurumsal Bir Çerçeve”, **Sosyal Bilimler Dergisi** (1), 86- 99.

HOFFMAN, J.A.:1999

“Institutional Evolution and Change: Environmentalism and the U.S. Chemical Industry”, **Academy of Management Journal**, 42(4), 351-371.

HORASAN, M.:2009

“Fiyat/Kazanç Oranının Hisse Senedi Getirilerine Etkisi: IMKB 30 Endeksi Üzerine Bir Uygulama”, **Atatürk**

Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23(1), 181-192.

HORNGREN, C., HARRISON, W. T., ve OLIVER, S.:2009 “Accounting”, **Pearson International Edition**, London.

HSU, Y. ve FANG, W.:2009 “Intellectual Capital and New Product Development Performance: The Mediating Role of Organizational Learning Capability”, **Technological Forecasting and Social Change**, 17, 664-677.

HUANG, C., ve WANG, M. C.:2008 “The Effects of Economic Value Added and Intellectual Capital on the Market Value of Firms: An Empirical Study”, **International Journal of Management**, 25(4), 722-731.

HYBELS, R. C.:1995 “On Legitimacy, Legitimation, and Organizations: A Critical Review and Integrative Theoretical Model”, **In Academy of Management Proceedings**, 1, 241-245.

IWATA, H., ve OKADA, K.:2011 “How Does Environmental Performance Affect Financial Performance? Evidence from Japanese Manufacturing Firms”, **Ecological Economics**, 70(9), 1691-1700.

İÇKE, B. T. AYTÜRK, Y.:2011 “Fiyat-Kazanç Oranı Etkisinin Değer Yatırım Stratejileri Kapsamında Analizi: İMKB İçin Ampirik Bir Uygulama”, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hakemli Dergisi**, 9(35), 103-115.

İPLİK, F. N.:2004 “Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin

Performans Değerlendirme Faaliyetleri: Çukurova Bölgesi Örneği”, **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, (15), 195-205.

İSLAMOĞLU, A. H., ve “Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri”, **Beta Yayınevi**, İstanbul.

JOHNSON, J., ve HOLUB, M.:2003 “Questioning Organizational Legitimacy: The Case of US Expatriates”, **Journal of Business Ethics**, 47(3), 269-293.

JURCZAK, J.:2008 “Intellectual Capital Measurement Methods”, **Economics and Organization Of Enterprise**, 1(1), 37-45.

KALEMCİ, R. A., ve TÜZÜN, İ. K.:2008 “Örgütsel Alanda Meşruiyet Kavramının Açılımı: Kurumsal ve Stratejik Meşruiyet”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 13(2), 403-413.

KALYONCU, C.:2019 “Entelektüel Sermayenin Firma Değerine Etkisinin Ohlson ve VAIC Modelleri ile Sınanması: BIST 100 Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Yalova.

KAMATH, G. B.:2008 “The Intellectual Capital Performance of the Indian Banking Sector”, **Journal of Intellectual Capital**, 8(1), 96-123.

KAMU GÖZETİMİ MUHASEBE VE DENETİM STANDARTLARI KURUMU.:2012 “Türkiye Finansal Raporlama Standardı 13 (TFRS 13) Gerçeğe Uygun Değer Ölçümü”, **Resmî Gazete**.

KANNAN, G., ve AULBUR, W. G.:2004 “Intellectual Capital: Measurement Effectiveness”, **Journal of Intellectual Capital**, 5(3), 389–413.

KAPLAN, R. S. ve NORTON, D. P.: 1996 “Using The Balanced Scorecard As A Strategic Management System”, **Harvard Business Review**, 74(1), 75–85.

KARACAN, S.:2004 “Entelektüel Sermaye ve Yönetim”, **İSMMMO Mal Çözüm Dergisi**, 69, 177-199.

KARAMAN, N.:2014 “Entelektüel Sermaye, Katma Değer Katsayısı Yöntemi ile Ölçülmesi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.

KARAVARDAR, G.:2011 “Aile İşletmelerinde Kurumsallaşma, Yetki Devri ve Belirsizliğe Tolerans”, **Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 1(1), 157-179.

KAYA, F. B., ŞAHİN, G. G., ve GURSON, P.:2010 “Intellectual Capital in Organizations”, **Problems and Perspectives in Management**, 8(1), 153-160.

KAYAKIRAN, D.:2016 “İşletme Birleşmelerinin Piyasa Değerine Etkisi ve Bir Araştırma”, Doktora Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.

KAYALI, C. A., YERELİ, A. N., ve ŞEBNEM, A. D. A.:2007 “Entelektüel Katma Değer Katsayısı Yöntemi Kullanılarak Entelektüel Sermayenin Firma Değeri Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir

- Araştırma'', **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 14(1), 67-90.
- KAYALI, C., ve ADA, Ş.:2008 "Entelektüel Sermayenin Muhasebeleştirme Sürecinde Yaşanan Sorunlar ve Rasyolara Etkisi'', **Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 6(1), 23-34.
- KAYGUSUZ, S. Y.:2005 "Yönetim Muhasebesinin Performans Yönetimi Fonksiyonunda Geldiği Son Nokta: Balanced Scorecard (Ölçüm Kartı Tekniği)'', **İŞGÜÇ-Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, 7(1), 81-103.
- KERİMOV, R.:2011 "Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi, Raporlanması ve İşletme Performansına Etkisi: Örnek Bir Uygulama'', Yüksek Lisans Tezi, **Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.
- KEVÜK, S.:2006 "Bilgi Ekonomisi'', **Yaşar Üniversitesi Dergisi**,1(4), 326-330.
- KILIÇ, P.:2019 "Finansal Performans ve Hisse Senedi Getirileri Arasındaki İlişki: BIST'te Enerji Sektöründe Faaliyet Gösteren Firmalar Üzerine Bir Uygulama'', Yüksek Lisans Tezi, **Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Niğde.
- KOÇ, O., ve KIRAY, A.:2012 "Kamu Örgütlerinin Değişiminde Kurumsal Çevreyi Oyuna Sokmak: PTT Örneğinde Nitel Bir Araştırma'', **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 22(2), 219-237.

- KOÇEL, T.:2015 “İşletme Yöneticiliği”, **Beta Yayınları**, İstanbul.
- KOR, Y. Y., ve SUNDARAMURTHY, C.:2009 “Experience-Based Human Capital and Social Capital of Outside Directors”, **Journal of Management**, 35(4), 981-1006.
- KORKMAZ, Ö., ve DİLMAÇ, M.:2018 “Firma Piyasa Değerini Etkileyen Finansal Faktörler: Banka ve Sigorta İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama”, **Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, 16(2), 179-201.
- KULOĞLU, E.:2019 “Holding Firmaların Değer Tespiti Üzerine Hipotetik Bir Uygulama”, **İşletme Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi**, 2(2), 105-125.
- KÜÇÜKSAVAŞ, N.:2016 “Finansal Muhasebe”, **Beta Yayınları**, İstanbul.
- LEANA, R. C. ve BUREN, V. H.:1999 “Organizational Social Capital and Employment Practices”, **Academy of Management Review**, 24(3), 538-555.
- LEAPTROT, J.:2005 “An Institutional Theory View of the Family Business”, **Family Business Review**, 18(3), 215–228.
- LEBAS, M., ve EUSKE, K.:2002 “A Conceptual and Operational Delineation of Performance”, **Cambridge University Press**, United Kingdom.
- LEVENT, E. C.:2018 “Kurumsal Yönetim Perspektifinde Şeffaflığın Şirket Karlılık ve Piyasa Değerine Etkisi”, Doktora Tezi,

**İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal
Bilimler Enstitüsü, İstanbul.**

LUTHY, D.H.:1998

“Intellectual Capital and Its Measurement”, **Proceedings of the Asian Pacific Interdisciplinary Research in Accounting Conference (APIRA)**, 916-924.

MAÇ, D.:2013

“Kurumsal Kuram Perspektifinde Sosyal Sorumluluk Standart ve Rehberlerinin İnsan Kaynakları Yönetimine Etkisi: Türk Çalışma İlişkilerinde Çoklu Örnek Olay Araştırması”, Doktora Tezi, **Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.**

MARR, B., SCHIUMA, G., NEELY, A.:2004

“The Dynamics of Value Creation: Mapping Your Intellectual Performance Drivers”, **Journal of Intellectual Capital**, 5(2), 312- 325.

MARR, B., MOUSTAGHFIR, K.: 2005

“Defining Intellectual Capital: a three-Dimensional Approach”, **Management Decision**, 43(9), **Academic Research Library**, 28.

MARTINEZ-TORRES, M. R.:2006

“A Procedure to Design a Structural and Measurement Model of Intellectual Capital: an Exploratory Study. **Information and Management**, 43(5), 617-626.

MASCARENHAS, M., ve SCARCE, R.:2004

“The Intention was Good”: Legitimacy, Consensus-based Decision Making, and The Case of Forest Planning in British Columbia, Canada”, **Society and Natural Resources**, 17(1), 17-38.

- MATAR, A., ve ENEIZAN, B. M.:2018 “Determinants of Financial Performance in the Industrial Firms: Evidence from Jordan”, **Asian Journal of Agricultural Extension, Economics and Sociology**, 1-10.
- MAZZA, C.:1999 “Claim, Intent, and Persuasion: Organizational Legitimacy and The Rhetoric of Corporate Mission Statements”, **Springer Science and Business Media**.
- MEYDAN, C. M., ve ŞEŞEN, H.:2015 “Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları”, **Detay Yayıncılık**, Ankara.
- MEYER, J.W., ROWAN, B.:1977 “Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony”, **American Journal of Sociology**, 83(2), 340-363.
- MILES, J.:2016 “Yönetim ve Organizasyon Kuramları”, **Nobel Akademik Yayıncılık**, Ankara.
- MITHAS, S., KRISHNAN, M. S., ve FORNELL, C.:2005 “Why Do Customer Relationship Management Applications Affect Customer Satisfaction?”, **Journal of Marketing**, 69(4), 201–209.
- MOHAMMAD, H. S., BUJANG, I., ve NAHARU, N.:2018 “Measuring Intellectual Capital Using VAIC Calculator”, **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, 8(9), 485-492.
- MORADY, V. M.:2013 “Intellectual Capital Measuring Methods”, **European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings**, 2(3), 755-762.

- MOSOTA, J. R.:2014 “The Effect of Tax Avoidance on the Financial Performance of Listed Companies at the Nairobi Securities Exchange”, **Nairobi University**.
- MOURITSEN, J.:1997 “Intellectual Capital Accounts-Reporting and Managing Intellectual Capital”, **Memorandum of The Danish Trade and Industry Development Council**, 1-81.
- NAFUKHO, F. M., HAIRSTON, N., ve BROOKS, K.:2004 “Human Capital Theory: Implications for Human Resource Development”, **Human Resource Development International**, 7(4), 545-551.
- NAHAPIET, J., ve GHOSHAL, S.:1998 “Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage”, **Academy of Management Review**, 23(2), 242-266.
- NASSAR, S.:2018 “Entellektüel Sermayenin Borsa İstanbul'da Listelenmiş Olan Firmaların Finansal Performansı Üzerindeki Etkisi”, **Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- NIVEN, R. P.:2002 “Balanced Scorecard Step-by-Step”, **John Wiley and Sons**, New Jersey.
- O'REGAN, P., O'DONNELL, D.:2000 “Intangible Asset Management: Recognizing, Valuing and Managing Intellectual Capital”, **eBusiness and eWork Conference, NH Eurobuilding**, 18-20.
- OĞRAŞ, Z.:2010 “Entelektüel Sermayenin Türkiye'de Bulunan Mevduat Bankalarının Finansal Performanslarına Etkisi”, **İstanbul**

Bilgi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

OKYAY, İ.:2008

“İktisadi Mekânın Doğası ve Türevleri”, **YTÜ Mim. Fak. E-Dergisi**, 3(1), 112-116.

ÖRGÜN, S. G. ve KALAY, F.:2018

“Entelektüel Sermaye: Teorik Bir İnceleme”, **Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 3(6), 94-101.

ÖZALP, Ö.:2016

“Tedarik Zinciri Performansının Ölçümü: Ekonomik Katma Değer Yönteminin Analizi”, Yüksek Lisans Tezi, **Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İzmir.

ÖZEN, Ş.:2013

“Örgüt Kuramı”, **Açıköğretim Fakültesi Yayını**, Eskişehir.

ÖZEN, Ş.:2015

“Örgüt Kuramları”, **İmge Kitabevi**, Ankara.

ÖZER, G., ve ÇAM, İ.:2018

“Dengeli Puan Kartı ve Risk Yönetimi: Entegrasyon için Alternatif Yaklaşımların İncelenmesi”, **Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 18(4), 141-169.

ÖZKAN, F.:2016

“Türk Vergi Mevzuatı ve Türkiye Muhasebe Standartları Açısından Değerleme Yöntemlerinin İncelenmesi: Kullanım Değeri Üzerine Bir Uygulama”, Doktora Tezi, **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Diyarbakır.

ÖZSOY, İ.:2006

“Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ve İMKB’de İşlem Gören Tekstil Firmalarına Uygulanması”, Yüksek Lisans Tezi, **İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü**, İstanbul.

ÖZTOPANLAR, T.:2019

“Entelektüel Sermaye ve Sürdürülebilirliğin Bankaların Finansal Performansı Üzerindeki Etkileri: Türk Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, **Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Konya.

ÖZTÜRK, A. O., KARA, S., ve KARA, H. T.:2019

“Belirsizliklerin Örgütlere Etkisi: Yeni Kurumsal Kuram Ekseninde Bir Değerlendirme”, **Sayıştay Dergisi**, (114), 33-51.

ÖZVAR, K., ve ERSOY, E.:2017

“Sahiplik Yapısının Kar Dağıtım Kararlarına Etkisi: Panel Tobit Yöntemiyle Bir Analiz”, **Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi**, 9(17), 129-147.

ÖZYÖRÜK, B., ŞİRİN, Y., YOKSULABAKAN, T., ŞANVER, M., VE AYKUT SARAÇ, M.:2014

“Performans Ölçümünde Balanced Scorecard ve Analitik Hiyerarşi Prosesi Entegrasyonu”, **TÜBAV Bilim Dergisi**, 7(1), 7-28.

PALAZZO, G., ve SCHERER, A. G.:2006

“Corporate Legitimacy as Deliberation: A Communicative Framework”, **Journal of Business Ethics**, 66(1), 71–88.

PALTHE, J.:2014

“Regulative, Normative, and Cognitive Elements of Organizations: Implications for Managing Change”, **Management and Organizational Studies**, 1(2), 59-66.

- PAMUKÇU, A., ve ÖĞÜZ, A. “Firma Değerlemesinde Entelektüel Sermayenin Yeri ve Önemi”, **Öneri Dergisi**, 11(42), 69-87.
- PARKER, C.:2000 “Performance Measurement”, **Work Study**, 49(2), 63–66.
- PARSONS, T.:1990 “Prolegomena to a Theory of Social Institutions”, **American Sociological Review**, 55(3), 319-333.
- PAZARCIK, O.:2004 “Aile İşletmelerinin Tanımı, Kurumsallaşması ve Yönetişi”, **1. Aile İşletmeleri Kongresi Kitabı**, İstanbul.
- PETTY, R., ve GUTHRIE, J.: 2000 “Intellectual Capital Literature Review Measurement, Reporting and Management”, **Journal of Intellectual Capital**, 1, (2), 155-171.
- RAMANAUSKAITE, A., ve RUDZİONIENE, K.:2013 “Intellectual Capital Valuation: Methods and their Classification”, **Ekonomika**, 92(2), 79-92.
- RASTOGI, P. N.:2000 “Knowledge Management and Intellectual Capital–The New Virtuous Reality of Competitiveness”, **Human Systems Management**, 19(1), 39-48.
- RATNATUNGA, J.:2002 “The Valuation of Capabilities: A New Direction for Management Accounting Research”, **Jamar**, 1(1), 1-15.
- REAY, T., GOODRICK, E., ve HININGS, B.:2016 “Institutionalization and Professionalization” **In The Oxford Handbook of Health Care Management**, 1-23.

REILLY, F., K., BROWN, K. C.: “Analysis of Investments and Managements of Portfolios”, **Cengage Learning**, Canada: South-Western. 2012

RINDOVA, P. V., POLLOCK, G. T. ve HAYWARD, L. A. M.:2006 “Celebrity Firms: The Social Construction Of Market Popularity”, **Academy of Management Review**, 31(1), 50–71.

ROOS, G. ve ROOS, J.:1997 “Measuring Your Company's Intellectual Performance”, **Long Range Planning**, 30(3), 413-426.

ROOS, G., BAINBRIDGE, A., ve JACOBSEN, K.:2001 “Intellectual Capital Analysis as a Strategic Tool”, **Strategy and Leadership**, 29(4), 21–26.

ROY, S.:1999 “Managing Intellectual Capital: The Work with the Navigator in the Skandia Group”, **Journal of Human Resource Costing and Accounting**, 59-67.

RUMIZEN, M. C.:1998 “Report on the Second Comparative Study of Knowledge Creation Conference” **Journal of Knowledge Management**, 2(1), 77–82.

SABER, H. O.:2019 “Entelektüel Sermayenin Finansal Performans Elde Etmedeki Rolü Erbil'de Bekhal ve Eskin Bankaları Çalışması”, **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Elâzığ.

SAINT-ONGE, H.:1996 “Tacit Knowledge the Key to the Strategic Alignment of Intellectual Capital”, **Planning Review**, 24(2), 10–16.

SAKUR, R.:2019

“Entelektüel Sermaye ile Firmaların Finansal Performansları Arasındaki İlişki: BİST Sınai Endeksinde Yer Alan Firmalar Üzerine Bir Uygulama”, Doktora Tezi, **Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Fakültesi**, Erzurum.

SALAZAR, E. M. A.:2008

“Capital Intelectual y Resultados Empresariales en las Empresas de Servicios Profesionales de España”, Doctoral Dissertation, **Universidad Complutense de Madrid**.

SARIAY, İ., ve ÖZULUCAN, A.:2017

“Entelektüel Sermayeyi İşletme Düzeyinde Ölçen Yöntemlerin Karşılaştırılması: BİST’te Bir Uygulama”, **Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi**, 10(3), 291-314.

SAYLAM, A.:2019

“Kurumsal Kuram Ekseninde Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemindeki Bakanlıkların Yeniden Yapılandırılması”, **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 11(22), 129-148.

SCOTT, W. R.:2008

“Approaching Adulthood: The Maturing of Institutional Theory”, **Theory and Society**, 37(5), 427-442.

SELEIM, A., ASHOUR, A. ve BONTIS, N.:2004

“Intellectual Capital in Egyptian Software Firms”, **The Learning Organization**, 11(4/5), 332-346.

SELEIM, A. A., ve KHALIL, O. E.:2011

“Understanding the Knowledge Management-Intellectual Capital

- Relationship: a two-way analysis'', **Journal of Intellectual Capital**, 586-614.
- SELİK, M.:1982 "Marksist Değer Teorisi'', **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları**, 484.
- SELZNICK, P.:1996 "Institutionalism "Old" and "New"', **Administrative Science Quarterly**, 41(2), 270-284.
- SENEL, S. A., TUNCAY, M., ÖNOĞUL, Ö. ve KARSLI, C.:2011 "Türkiye Muhasebe Standartlarında Yer Alan Bir Değerleme Ölçüsü: Gerçeğe Uygun Değer'', **Journal Of New World Sciences Academy**, 6(1), 48-76.
- SHARABATI, A. A. A., JAWAD, S. N., ve BONTIS, N.:2010 "Intellectual Capital and Business Performance in the Pharmaceutical Sector of Jordan'', **Management Decision**, 105-131.
- SILVEIRA, S. K. R., SCHNORRENBURGER, D., GASPARETTO, V., ve LUNKES, R. J.:2017 "Intangible Asset Evaluation Approaches: a Literature Review'', **Revista Catarinense da Ciencia Contabil**, 16(47), 9-25.
- SOUISSI, M. ve ITOH, K.:2006 "Implementing the Balanced Scorecard'', **The Journal of Corporate Accounting and Finance**, 3-4, 57-61.
- STAHL, P., STAHL, S. ve AHO, S.:2011 "Value Added Intellectual Coefficient (VAIC): A Critical Analysis'', **Journal of Intellectual Capital**, 12(4), 247-268.
- STEWART, T.A.:1997 "Intellectual Capital'', **Nicholas Brealey Publishing**, London.

- SUBRAMANIAM, M., ve YOUNDT, M. A.:2005 “The Influence of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities”, **Academy of Management Journal**, 48(3), 450-463.
- SUCHMAN M. C.:1995 “Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches”, **Academy of Management Review**, 20(3), 571-610.
- SUDDABY, R., BITEKTINE, A., ve HAACK, P.:2017 “Legitimacy”, **Academy of Management Annals**, 11(1), 451-478.
- SULLIVAN, P. H.:2000 “Brief History Of The ICM Movement”, **Wiley**, 238-244.
- SUYADAL, M.:2019 “Entelektüel Sermaye, Finansal Performans ve Makroekonomik Faktörler: Dünya Bankaları Üzerine Ampirik Bir Uygulama”, **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Eskişehir.
- SÜRMEN, Y., ve AYGÜN, D.:2013 “Muhasebe Çevresi ve Çevrenin Muhasebeye Etkisi”, **Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi**, 7, 358-381.
- SVEIBY, K.:1997 “The Intangible Assets Monitor”, **Journal Of Human Resource Costing and Accounting**, 2(1), 73-97.
- ŞAMILOĞLU, F.:2006 “Entelektüel Sermaye: İMKB’de Hisse Senetleri İşlem Gören Bankalar Üzerine Bir Uygulama”, **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, (31), 78-89.

ŞİT, A.:2018

“Demir-Çelik Sektöründe Faaliyet Gösteren Ticari ve İmalat Firmaların Finansal Performanslarının Değerlendirilmesi ve İç Kontrol Sistemlerinin Finansal Performansa Etkisi: Hatay İli Örneği”, Doktora Tezi, **İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Malatya.

TANER, B., ve AKKAYA, G. C.:2003

“İşletme Değerini Belirleme Yöntemleri ve Farklı Sektörlerdeki İşletmeler Üzerine Bir Uygulama”, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, 3(1): 1-7.

TAŞ, A.:2007

“Türk Yönetim Tarzı (Örgütlenme, Sahiplik, İnsan Kaynakları ve Stratejik Yönetim Boyutlarıyla)”, Doktora Tezi, **Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Sakarya.

TEECE, D. J.:2000

“Strategies for Managing Knowledge Assets: The Role of Firm Structure and Industrial Context”, **Long Range Planning**, 33(1), 35-54.

TICHA, I.:2008

“Intellectual Capital Reporting”, **Agric Economic-Czech**, 54, 57-62.

TIWANA, A.:2003

“Bilginin Yönetimi”, Çeviren: Elif Özsayar, **Dışbank Kitapları**, İstanbul.

TOLBERT, P.S., ve ZUCKER L.G.:1996

“The Institutionalization of Institutional Theory”, **Cornell University Ilr School Articles And Chapters**, 175-190.

TONUS, H., ve TEZ, H. Ö.:2013

“Farklı Paydaşların Kurumsal İtibarı Değerlendirmelerindeki Farklılığın Sosyal ve Finansal Performans Algılarıyla İlişkisi”, **Dumlupınar**

Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,
35, 1-12.

TOST, L. P.:2011

“An Integrative Model of Legitimacy Judgments”, **Academy of Management Review**, 36(4), 686-710.

TDK-Türk Dil Kurumu.:2019

<https://sozluk.gov.tr/>

TUR, F. Ç.:2019

“İşletmelerde Kurumsallaşma Düzeyi, İstismarcı Yönetim ve Üretkenlik Karşısı İş Davranışı İlişkisi”, Yüksek Lisans Tezi, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Balıkesir.

TÜMER, B. A.:2008

“Kurumsallaşma ve Türkiye’de TS-EN-ISO 9000 Belgeli Özel Hastanelerde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.

TÜREL, A.:2009

“Gerçeğe Uygun Değer ile Finansal Raporlama; Ülkemizde Algılanması ve Uygulanması”, Doktora Tezi, **İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.

URBANO, D., ve ALVAREZ, C.:2013

“Institutional Dimensions and Entrepreneurial Activity: an International Study”, **Small Business Economics**, 42(4), 703–716.

UYGUR, A.:2009

“Çok Boyutlu Performans Değerleme Modeli Olarak Dengeli Başarı Göstergesi Uygulaması”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 10(1), 148-159.

UYSAL, Ş.:2015

“Performans Yönetimi Sisteminin Tanımı, Tarihçesi, Amaç ve Temel

- Unsurlarına Genel Bir Bakış'', **Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)**, 5(2), 32-39.
- UZIENE, L.:2010 "Model of Organization's Intellectual Capital Measurement'', **Engineering Economics**, 21(2), 151-159.
- UZUN, E.:2013 "Kahramanmaraş'ta Faaliyet Gösteren Aile Şirketlerinin Kurumsallaşmaya Bakış Açıları ve Stratejik Öngörülerinde Kurumsallaşmanın Yeri'', Doktora Tezi, **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kahramanmaraş.
- ÜLGEN, H., ve MİRZE, S. K.:2013 "İşletmelerde Stratejik Yönetim'', **Beta Yayınevi**, İstanbul.
- ÜNSAL, N.:1998 "İşletmelerde Temettü Politikasının Firma Değeri Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama'', **Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Niğde.
- VICTORIA, B., JUDIT, B. P., ve MARIANA, F.:2008 "Intellectual Capital Reporting and Disclosure in the Annual Reports of Romanian Manufacturing Listed Companies-Theoretical Framework'', **The Annals of the University of Oradea**, 275-283.
- WILD, J. J., ve SUBRAMANYAM, K. R.:2007 "Financial Statement Analysis'', **The McGraw-Hill Companies**, New York.
- WIING, M. K.:1997 "Knowledge Management: An Introduction and Perspective'', **The Journal of Knowledge Management**, 1(1), 6-13.

YALAMA, A., ve COŞKUN, M.:2007 “Intellectual Capital Performance of Quoted Banks on the Istanbul Stock Exchange Market”, **Journal of Intellectual Capital**, 8 (2), 256-271.

YAŞAR, R. Ş.:2016 “Dengeli Puan Kartıyla Performans Ölçümü: Bir Denetim Şirketi Uygulaması”, **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, (70), 193-212.

YÖRÜK, N., ve ERDEM, N. S.:2008 “Entelektüel Sermaye ve Unsurlarının, İMKB’de İşlem Gören Otomotiv Sektörü Firmalarının Finansal Performansı Üzerine Etkisi”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 22(2), 397-413.

YULIZA, A.:2018 “The Effects of Earnings Per Share and Firm Size to Stock Price LQ45 Company Listed in Indonesian Securities”, **International Journal of Engineering and Technology**, 7(4.9), 247-249.

ZANDEN, V. J.:1988 “The Social Experience: An Introduction to Sociology”, **Random House**, New York.

ZELDITCH, M.:2001 “Processes of Legitimation: Recent Developments and New Directions”, **Social Psychology Quarterly**, 64(1), 4-17.

ZOR, İ., ve CENGİZ, S.:2013 “Entelektüel Sermaye ile Firma Değeri Arasındaki İlişki: Borsa İstanbul’da Bir Araştırma”, **Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 3(1): 37-56.

QUINTAS, P., LEFRERE, P. ve “Knowledge Management”, **Long**
JONES, G.:1997 **Range Planning**, 30, 385-391.



EKLER

EK 1: ANKET

ENTELEKTÜEL SERMAYE, FİNANSAL PERFORMANS VE KURUMSAL ÇEVRE ARASINDAKİ İLİŞKİSİ: İSTANBUL'DA YER ALAN OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Değerli katılımcı, “Entelektüel Sermaye, Finansal Performans ve Kurumsal Çevre Arasındaki İlişkisi: İstanbul'da Yer Alan Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama” başlıklı bu anket çalışmasının sonuçları yalnızca bilimsel veri elde etmek amacıyla kullanılacaktır. Samimiyetle vereceğiniz cevaplar araştırmamıza katkı sağlayacaktır. Teşekkür eder saygılar sunarız.

Yağmur ÖZER

1	Çalışanlarımız yeterli iş tecrübesine sahiptir.	1	2	3	4	5
2	Çalışanlarımızın iş performansı yüksektir.	1	2	3	4	5
3	Çalışanlarımızın eğitimlerine ve yeteneklerinin geliştirilmesine destek oluruz.	1	2	3	4	5
4	Nitelikli ve eğitimli çalışanlarımızın aniden işten ayrılması firmamızı etkiler.	1	2	3	4	5
5	Çalışanlarımızın firmaya bağlılıkları yüksektir.	1	2	3	4	5
6	Firmamızda işe alınacak personelin mezun olduğu okul, tercih sebebidir.	1	2	3	4	5
7	Firmamızda performans değerlendirme sistemi vardır.	1	2	3	4	5
8	Çalışanlarımız ekipler halinde çalışma konusunda isteklidirler.	1	2	3	4	5
9	Çalışanlarımız sahip oldukları bilgiyi paylaşma konusunda isteklidirler.	1	2	3	4	5
10	Yöneticiler çalışanları firma amaçlarına doğru yönlendirmekte başarılıdır.	1	2	3	4	5
11	Yöneticilerin gerekli hallerde risk alabilecek potansiyele sahip olmaları sağlanmaktadır.	1	2	3	4	5
12	Firmamızda iş süreçlerimiz tanımlanmıştır.	1	2	3	4	5

13	Firmamızın iş yapma biçimi tüm çalışanlarımızca benimsenmektedir.	1	2	3	4	5
14	Firma çalışanları tarafından benimsenen ve paylaşılan misyon, vizyon ve kurumsal değerlerimiz vardır.	1	2	3	4	5
15	Firmamızda uyumlu bir çalışma ortamı vardır.	1	2	3	4	5
16	Firmamızda sürekli olarak gelişimi sağlayan bir örgüt kültürü vardır.	1	2	3	4	
17	Firmamızda katılımcı bir yönetim anlayışı vardır.	1	2	3	4	5
18	Bilgisayar, veri tabanı, internet, iç ağ (intranet) ve yazılımlar gibi bilişim teknolojileri, sektör ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmekte ve güncellenmektedir.	1	2	3	4	5
19	Emniyetli yönetim sistemimiz çalışanlarımızın performansını artırmaktadır.	1	2	3	4	5
20	Firmamız faaliyetlerinde kendisini topluma ve çalışanlarına karşı sorumlu hissetmektedir.	1	2	3	4	5
21	Hizmetlerimiz hakkında müşteriler bilgilendirilir.	1	2	3	4	55
22	Müşterilerimizle etkin bir iletişimimiz vardır.	1	2	3	4	5
23	Tedarikçilerimizle etkin bir iletişimimiz vardır.	1	2	3	4	5
24	Müşterilerimizin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için onlarla sürekli iş birliği yaparız.	1	2	3	4	5
25	Tedarikçilerimizle ilişkilerimiz uzun dönemlidir.	1	2	3	4	5
26	Müşteri profili firma çalışanlarınca bilinmektedir.	1	2	3	4	5
27	Müşterilerimiz çoğunluğu firmamızın hizmetlerinden memnundur.	1	2	3	4	5
28	Firmamızın imajı sürekli artmaktadır.	1	2	3	4	5

BÖLÜM B-FİNANSAL PERFORMANS						
<i>Firmanızın Son 5 yıl içinde göstermiş olduğu performansa göre aşağıdaki bölümü doldurunuz.</i>						
1-Çok Düşük 2-Düşük 3-Orta 4-Yüksek 5-Çok Yüksek						
29	İşletmenin gelir durumu	1	2	3	4	5
30	Net karlılık durumu	1	2	3	4	5
31	Faaliyetler özelinde karlılık durumu	1	2	3	4	5
32	Gelir artış durumu	1	2	3	4	5
33	Piyasaya yeni sürülen ürünlerden elde edilen gelir durumu	1	2	3	4	5
34	Brüt karlılık durumu	1	2	3	4	5
35	Kilit bölümlerde ulaşılan maliyet azalması durumu	1	2	3	4	5
36	Ekonomik katma değer durumu	1	2	3	4	5
37	Piyasa katma değer durumu	1	2	3	4	5
38	Sermaye getirisi durumu	1	2	3	4	5
39	Yatırımların getirisi durumu	1	2	3	4	5
40	Toplam varlıkların getiri oranı	1	2	3	4	5
41	Karlılık / satış oran durumu	1	2	3	4	5
42	Pazar payı durumu	1	2	3	4	5
43	İşletmenin kredi derecesi	1	2	3	4	5
44	Genel maliyet azalması durumu	1	2	3	4	5
45	Stok devir hızı	1	2	3	4	5
46	Yeni sektörlere yatırım yapma düzeyi	1	2	3	4	5

BÖLÜM C – KURUMSAL ÇEVRE						
<i>İçinde bulunduğunuz bağlamı düşünerek aşağıdaki ifadelere katılım derecenizi lütfen belirtiniz</i>						
C1-Kural Koyucu						
1-Hiç katılmıyorum 2- Katılmıyorum 3-Kararsızım 4-Katılıyorum 5-Tamamen Katılıyorum						
47	Ülkemizde devlet kurumları, bireylere kendi işlerini kurmalarında yardımcı oluyorlar.	1	2	3	4	5
48	Hükümet, yeni ve küçük işletmeler için hükümet sözleşmelerini yapmaz.	1	2	3	4	5
49	Yerel ve ulusal kurum ve kuruluşlar, yeni bir iş kurmak isteyen kişilere özel destekler sunmaktalar.	1	2	3	4	5
50	Hükümet, yeni işlerin gelişmesine yardımcı olan kuruluşlara sponsor olur.	1	2	3	4	5
51	Daha önceki bir işte başarısız olduktan sonra bile, hükümet girişimcilere yeniden başlama konusunda yardımcı olur.	1	2	3	4	5
C2-Normatif						
1-Hiç katılmıyorum 2- Katılmıyorum 3-Kararsızım 4-Katılıyorum 5-Tamamen Katılıyorum						
52	Yeni fikirleri işe dönüştürmek, bu ülkede takdir edilen bir kariyer yoludur.	1	2	3	4	5
53	Bu ülkede yenilikçi ve yaratıcı düşünme, başarıya giden yol olarak görülüyor.	1	2	3	4	5
54	Bu ülkede girişimciler takdir ediliyor.	1	2	3	4	5
55	Bu ülkedeki insanlar kendi işlerini kuranlara büyük hayranlık duyuyorlar.	1	2	3	4	5
C3-Bilişsel						
1-Hiç katılmıyorum 2- Katılmıyorum 3-Kararsızım 4-Katılıyorum 5-Tamamen Katılıyorum						
56	Bireyler yeni bir işi yasal olarak nasıl koruyacaklarını bilirler.	1	2	3	4	5

57	Yeni iş kuranlar çok fazla riskle nasıl başa çıkacaklarını bilirler.	1	2	3	4	5
58	Yeni iş kuranlar riski nasıl yöneteceklerini bilirler.	1	2	3	4	5
59	Çoğu insan, ürünleri için pazarlar hakkında nerede bilgi bulacağını bilir.	1	2	3	4	5



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgileri

Unvanı : Öğretim Görevlisi

Adı ve Soyadı : Yağmur ÖZER

Eğitim Bilgileri

Doktora : İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği A.B.D., 2017-2021

Yüksek Lisans : Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi, 2015-2017.

Lisans : Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği, 2010-2015.

Çalışma Bilgileri

Öğretim Görevlisi : 2018-Halen