

## **ENTELEKTÜEL SERMAYE İLE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİSİ: BİLİŞİM SEKTÖRÜ UYGULAMASI<sup>1</sup>**

**Ali Şahin Örnek\*, Siyret Ayas\*\***

### **ÖZ**

Çalışmanın temel amacı işletmelerin sahip olduğu entelektüel sermayeleri ile yenilikçi iş davranışları arasındaki ilişkiyi belirleyerek; işletme performansına nasıl yansıtılabileceğini ortaya koymaktır. Alana ilişkin yazın tarandığında entelektüel sermaye ile işletme performansı arasında pozitif yönlü ilişkinin varlığı görülmüştür. Söz konusu ilişkinin kurulabilmesi entelektüel sermayenin yenilikçi iş davranışına dönüştürülmesiyle olanaklıdır. Yeniliğe aktarılan entelektüel sermaye işletme performansını tetikleyebilmektedir. Bu çerçevede çalışmanın görgül kısmında bilişim sektörü işletmelerinden birinde 96 çalışana anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler LISREL 8.54 ve SPSS 19 kullanılarak analiz edilmiştir. Yapısal Eşitlik Modeli yardımıyla entelektüel sermaye, yenilikçi iş davranışı ve işletme performansı arasındaki pozitif yönlü ilişkiler ortaya konulmuştur.

**Anahtar Sözcükler:** *Entelektüel sermaye, yenilikçi iş davranışı, işletme performansı, bilişim sektörü.*

### **THE EFFECTS OF INTELLECTUAL CAPITAL AND INNOVATIVE WORK BEHAVIOR ON BUSINESS PERFORMANCE: THE CASE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT) SECTOR**

#### **ABSTRACT**

The main purpose of the study is to determine the relation between the intellectual capital and innovative work behavior owned by the businesses and to suggest how they can be reflected onto the business performance. When the literature related to the field is examined, the presence of a positive relation between the intellectual capital and innovative work behavior was revealed.

---

<sup>1</sup> Bu çalışma, "Entelektüel Sermaye ve Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektöründe Bir Uygulama" adlı yüksek lisans tezinden uyarlanmıştır. Çalışmanın yazın taraması kısmı İstanbul Üniversitesi Dünya Teknoloji, İnovasyon ve Girişimcilik Konferansı'nda kısmen sunulmuş ve "The Relationship Between Intellectual Capital, Innovative Work Behavior and Business Performance Reflection" adıyla Elsevier tarafından Procedia Social and Behavioral Science'da yayınlanmıştır.

\*Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Email: asornek@comu.edu.tr

\*\*Fırat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Email: siyret.ayas@gmail.com

## Ali Şahin Örnek ve Siyret Ayas

Building of such a relation is possible by turning the intellectual capital into innovative work behavior. Intellectual capital transferred to innovation can trigger the business performance. In this regard, a questionnaire was applied to 96 employees in one of the IT sector businesses within the empirical part of the study. The data obtained was analyzed by using LISREL 8.54 and SPSS 19. Positive relations among intellectual capital, innovative work behavior and business performance was put forth by means of Structural Equation Modeling.

**Keywords:** *Intellectual capital, innovative work behavior, business performance, ICT sector.*

## GİRİŞ

Yirminci yüzyıl bilginin, yeniliğin ve değişimlerin yüzyılı olmuştur. Bilginin öneminin artmasıyla toplumsal özelliklerden iş yaşamına kadar pek çok alanda değişim yaşanmıştır. Hizmet sektörü gelişmiş, sanayi sektörü ikinci planda kalmıştır. Serbest piyasa ekonomisinin ağırlığını yoğun bir biçimde hissettirmesiyle müşterilere istedikleri ürün ve hizmetleri seçme noktasında daha fazla tercih hakkı tanınmıştır. Rekabette üstünlük sağlamak amacıyla işletmeler gün geçtikçe sahip oldukları artı değeri koruyup geliştirmek, ürettikleri ürün ve/veya hizmetlerde yenilik yapmak zorunluluğunu daha derinden hissetmektedirler.

Yaşanan süreçte işletmeler içerisinde finansal sermaye ağırlığını hissettirmekle birlikte, "entelektüel sermaye" kavramı daha fazla ön plana çıkmaya başlamıştır. İşletmenin piyasa değeri, sahip olduğu defter değeri ve entelektüel sermayenin bir araya gelmesiyle oluşmaktadır (Pike vd., 2002: 658). Entelektüel sermaye gibi önemli bir güce sahip işletmeler bu gücü, yenilikçi iş davranışına yönlendirmeleri halinde daha uzun yıllar hayatta kalabilmekte, rekabetçi avantajı elde edebilmektedir.

Bu çalışmanın amacı, işletme çalışanlarının sahip olduğu entelektüel sermayelerinin yenilikçi iş davranışı geliştirmelerine katkısı ve çalışanların yenilikçi iş davranışlarının işletme performansına etkisini incelemektir. Araştırmanın genel çerçevesi şu şekilde düzenlenmiştir. İlk olarak çalışanların entelektüel sermayeleri, yenilikçi davranışları ve performanslarına ilişkin yazın gözden geçirilmiştir. Devamında çalışanların entelektüel sermayeleri, yenilikçi iş davranışları ve işletme içerisinde gösterdikleri performansları arasındaki ilişki ile ilgili hipotezler ortaya konmuştur. Bilişim sektöründe faaliyet gösteren işletme çalışanlarından anket yoluyla elde edilen veriler çerçevesinde hipotezler test edilmiştir. Son olarak araştırmanın bulguları paylaşılmış, sonuç bölümünde de uygulamacılar ve gelecek çalışmalar için öneriler sunulmuştur.

## Entelektüel Sermaye ile Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektörü Uygulaması

### ENTELEKTÜEL SERMAYE

Entelektüel sermaye kavramı, ilk kez 1969 yılında John Kenneth Galbraith tarafından ortaya konmuştur. Galbraith, ekonomist Michael Kalecki'ye yazdığı mektupta, "son on yılda sahip olduklarımı entelektüel sermayeye borçluyum" diyerek entelektüel sermayenin önemini belirtmiştir (Sveiby, 1998; Bontis, 2002: 8). Galbraith'e göre entelektüel sermaye, bir kuruluşun piyasa değeri ile defter değeri arasındaki farkı ifade etmektedir (Hsu, Fang, 2009: 665). Entelektüel sermaye kavramı üzerine önemli çalışmaları bulunan Thomas A. Stewart ise 1991 yılında *Fortune* Dergisi'nde yayınlanan "Beyin Gücü" adlı makalesinde entelektüel sermayeyi; "piyasada işletmeye rekabet üstünlüğü sağlayan ve işletmedeki herkesin bildiği şeylerin toplamı" olarak tanımlamıştır (Stewart, 1991; Bontis, Serenko, 2004: 185). Ona göre, her işletme sürekli artan bilgiye (patentler, süreçler, yönetim becerileri, teknolojiler, müşteriler ve tedarikçiler hakkındaki bilgiler, eski moda tecrübeler vs.) sahiptir ve bunlar işletmenin entelektüel sermayesidir (Stewart, 1991). Stewart ve Bontis'e göre entelektüel sermaye, örgütün beyin gücüdür ve geleceğin para birimidir (Stewart, 1997: 20; [www.nickbontis.com](http://www.nickbontis.com)).

Entelektüel sermayenin gelişmesinde önemli rol oynayan bazı faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler (Akyüz, 2005: 37-38; Erkal, 2006: 42; Şamiloğlu, 2002: 76);

- Bilgi teknolojilerinde yaşanan devrim ve bilgi toplumu,
- Bilginin önem kazanması ve bilgi ekonomisinin yaygın hale gelmesi,
- Personel aktivitelerinde yaşanan değişim,
- Yaratıcılık, yenilik ve üretkenliğin rekabetin başlıca faktörleri olması,
- Bir ağ yapısı içindeki ilişkilerin yeni boyutlara sahip olması,
- İşletmenin sahip olduğu piyasa değerlerinin, defter değerlerine nazaran fazla oranda artış göstermesi,
- Patent ve lisanslamanın daha fazla önem kazanması,
- Patentlerin genişletilmesidir.

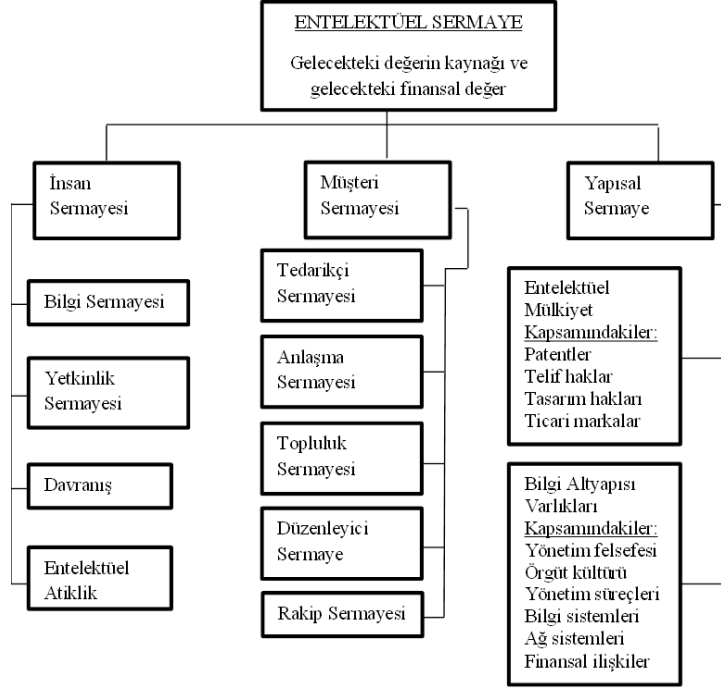
Entelektüel sermaye üç ana unsurdan meydana gelmektedir. Bunlar, insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesidir. Unsurların sayısı ve isimleri araştırmacılara göre değişiklik gösterebilmektedir. Entelektüel sermaye, unsurların toplamından değil karşılıklı etkileşimlerinden meydana gelmektedir (Önce, 1999: 16; Ercan vd. 2003: 110; Erkal, 2006: 51). Tablo 1'de entelektüel sermaye unsurları verilmiştir.

Entelektüel sermayenin unsurlarının belirlenmesi, onun daha kolay ölçülebilmesi ve yönetilebilmesi açısından gereklidir. Ayrıca bu unsurların

## Ali Şahin Örnek ve Siyret Ayas

uyumlu olması yaratıcılığı arttırmakta, yeniliği teşvik etmekte ve geribildirimini kolaylaştırmaktadır (Erkal, 2006: 51).

**Tablo 1: Entelektüel Sermaye Unsurları**



Kaynak: Jurczak 2008: 39; Knight, 1999: 24; Erkal, 2006: 56; Aydemir, 2008: 101'den uyarlanmıştır.

### İnsan Sermayesi

İnsan sermayesi, çalışanların sahip oldukları bilgi birikimini işletme sorunlarının çözümüne uygulayabilme yeteneğini ifade etmektedir (Pirtini, 2004: 29). Bir başka tanıma göre ise insan sermayesi, çalışanların kafasında açıkça ifade edemedikleri bilgidir, özünü örgüt üyesinin soyut zekası oluşturmaktadır (Şamiloğlu, 2002: 87; Arıkboğa, 2003: 76). Kısacası kendi sermayesini yanında taşıyan insan, işletme sermayesinin bir bölümünü de beraberinde taşımaktadır (Gorz, 2011: 13).

İnsan sermayesi genel olarak; teknik bilgi, teknolojik bilgi, eğitime ayrılan zaman, eğitimin arka planı, mesleki yeterlik ve mesleki vasıflar, meslekle ilgili takdir edilen değerler, bilgi üretme çalışmaları, yetenek ve beceri çalışmaları, iş sürecinin öncesi ve sonrası kavrama, psikolojik olarak takdir edilen değerler, personelin yıpranma oranı, ruhsal değerlendirmeler, değişimcilik gibi faktörlerden meydana gelmektedir (Arıkboğa, 2003: 30; Karacan, 2007: 28-29; Aydemir, 2008: 100-101;

## **Entelektüel Sermaye ile Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektörü Uygulaması**

Wee, Chua, 2013: 582). Daimler-Chrysler'in insan kaynakları yöneticisi Norbert Bensele, şirket çalışanlarının aslında şirket sermayesinin bir parçası olduğunu ileri sürmüştür. Çalışanların sahip olduğu motivasyonu, bilgi ve becerileri, yenilikçi yetenekleri, müşteri arzusunun dert etmeleri, yenilikçi hizmetlerin hammaddesini oluşturduğunu dile getirmiştir. Çalışanlar aslında birer girişimcidir ve onların performansları şirkette kaç saat geçirdikleriyle değil erişilen hedef ve sonuçların niteliğiyle ölçülmektedir (Gorz, 2011: 13).

### **Yapısal Sermaye**

İnsan sermayesi belirli bir sürecin sonunda yapısal sermayeye dönüşür. Thomas Edison'un ampülü icat etmesinin ardından General Electric'e dönüşen şirketi kurması ya da Bill Gates'in Microsoft'u yaratması insan sermayesinin yapısal sermayeye dönüşmesinin en güzel örnekleridir. Yapısal sermayenin olmadığı bir işletme yalnızca insan sermayesinden ibaret olacaktır (Şamiloğlu, 2002: 79-80; Arıkboğa, 2003: 93). Yapısal sermayenin iki unsuru bulunmaktadır. Bunlardan biri entelektüel mülkiyet diğeri ise altyapı varlıklarıdır.

Yapısal sermaye, işletmenin iskeleti gibidir. İşletmenin ayakta kalmasını ve amaçlarını geliştirmesini sağlar. Dolayısıyla diğer unsurlarla sürekli etkileşim halindedir (Eren, Akpınar, 2004: 10). Edvinsson'a göre yapısal sermaye herkes evine gittikten sonra işletmede kalan her şeydir. Hatta kalıcı olan tek entelektüel sermaye unsurudur (Edvinsson, Sullivan, 1996: 360; Edvinsson 2002: 108). İnsansız bilgi kaynağı da denilebilir (Ahmadi vd., 2011: 371). Yapısal sermayeye sahip olmak daha kolaydır (Edvinsson, 2002: 108).

### **Müşteri Sermayesi**

Müşteriye sahip her işletme müşteri sermayesine de sahiptir. Müşteri sermayesi; İnsan sermayesi ve yapısal sermaye arasında köprü görevi görmektedir (Karacan, 2007: 34). Basit bir ifadeyle müşteri sermayesi, müşterilerin şirketle iş yapma olasılığıdır (Stewart, 1997: 99). Müşteri sermayesinin temeli işletmenin dış ilişkilerinde (müşteriler, tedarikçiler, hükümet veya ilgili endüstri kuruluşlarıyla olan ilişkiler) saklı olan bilgiye dayanmaktadır. Pazarlama kanalları bilgisi ve müşteri ilişkileri, müşteri sermayesinin ana temasıdır (Bontis, 1998: 67).

Entelektüel sermaye unsurları içerisinde değeri en belirgin olan unsur müşteri sermayesidir. Müşteri sermayesi finansal göstergeler sayesinde kolayca takip edilebilir. Ancak entelektüel sermaye unsurları

## **Ali Şahin Örnek ve Siyret Ayas**

içerisinde en kötü yönetileni de bu unsurdur (Stewart, 1997: 202-203). Müşteri sermayesinin etkili yönetilebilmesi bilginin, müşteri ilişkilerinin, bunların ortaya çıkardığı değerlerin doğru ve duyarlı ölçülmesiyle yakından ilişkilidir. Bu değişkenler arasında doğru orantı söz konusudur. Müşteri sermayesinin unsurları arasında müşteriler, işle ilgili yapılan işbirlikleri, markalar, lisans anlaşmaları, sözleşmeler, müşteri sadakati, dağıtım kanalları, franchising anlaşmaları yer almaktadır. Entelektüel sermaye unsurlarının uyumlu biçimde bir araya getirilmesinin yenilikçi iş davranışını tetikleme beklenmektedir.

## **YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI**

Günümüz iş dünyasında değişim kaçınılmazdır. Değişime ayak uydurmanın ya da yön vermenin yolu ise yenilikten geçmektedir. İşletmelerin amacı müşterilerine yalnızca hizmet vermek değil aynı zamanda yaşam kalitelerini yükseltmek ve değişiklikleri teşvik etmektir (Drucker, 1998: 13). Bunu yaparken geleceklerini önemli ölçüde etkileyen yenilik kabiliyetleridir. İşletmeler varoluş mücadelesinde genellikle ürettikleri ürün üzerine yoğunlaşmakta ve yenileşmeye özen göstermektedirler.

Kırım'a (2008) göre yenilik (innovasyon), bir farklılaşma aracıdır, yaratıcılıkla ortaya çıkan işletmeye para kazandıran yenilikçi iş fikirleridir. Yenilikçi iş fikirlerinin uygulamaya geçirilmesiyle yenilikçi iş davranışı ortaya çıkmaktadır. Yenilikçi iş davranışı ise, çalışanların iş çevresine yeni ve yararlı fikirler, süreçler ve ürünler eklenmesini ve tanıtılmasını sağlayan birey davranışı olarak tarif edilmektedir (Mura vd., 2012: 2). Yenilikçi iş davranışı genel itibarıyla fikirlerin ortaya çıkarılması ve uygulanması süreçlerini kapsamaktadır. Yenilikçi davranış sonunda yenilikçi çıktılar elde edilmesi beklenir. İşletmelerde özellikle bir sorunla karşılaşıldığında, performansın yetersiz olduğu durumlarda ya da yenilik ihtiyacı algılandığında yenilikçi davranış sürecinin başlaması gerektiği düşünülmektedir (De Jong, Den Hartog, 2010: 24).

Yenilikçi davranış üzerine çalışan araştırmacılar yenilik sürecinin aşamalarını farklı boyutlarda ele almışlardır. Örneğin Scott ve Bruce (1994: 582) yenilikçi iş davranışının çok aşamalı süreçlerden oluştuğunu ileri sürmektedirler. Bu çok aşamalı sürecin her bir aşamasında farklı aktiviteler ve farklı bireysel davranışlar yer almaktadır. Shane, farklı kişilik boyutlarını ve çevresel boyutları yenilikçi davranış oluşumundaki başat faktörler olarak değerlendirmektedir (De Jong, Den Hartog, 2010: 24). Janssen'e göre yenilikçi davranış, problemin tanımlanması, fikrin geliştirilmesi, desteğin sağlanması ve yenilikçi fikrin uygulamaya

## **Entelektüel Sermaye ile Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektörü Uygulaması**

geçirilmesi ile ortaya çıkmaktadır (Knol, van Linge, 2009: 361). Kanter ise yenilikçi davranışı üç boyutta incelemektedir. Ona göre yenilikçi davranış; fikrin üretilmesi, koalisyon kurma ve fikrin uygulanması aşamalarından meydana gelmektedir (Scott, Bruce, 1994: 582; De Jong, Den Hartog, 2010: 24).

### **Fikrin Keşfi**

Fikrin/sorunun tanımlanması aşaması yenilikçi davranış geliştirmenin ilk aşamasıdır. Sorunun tanımlanması, ürün, hizmet ya da iş süreci geliştirmeye ilgili olarak farklı yolların keşfedilmesi bu aşamanın en belirgin aktiviteleridir (Oukes, 2010). Mevcut ürün ve hizmetleri geliştirecek yeni yollar aranması, işin tasarımına ilişkin süreçlerin geliştirilmesi, yeni ürün ve hizmet alternatiflerinin bulunması bu aşamada gerçekleştirilen faaliyetlerden bazılarıdır. Yoğun piyasa araştırmaları, müşterilerden alınan geribildirimler bu aşamada değerlendirilmektedir. Bu sayede hangi alanda nasıl bir yenilik yapılması gerektiği ortaya çıkmaktadır (De Jong, Den Hartog, 2010: 24). Alan ve gidiş yolu belirlendikten sonra ikinci adım olan fikrin üretilmesi aşamasına geçilmektedir.

### **Fikrin Üretilmesi**

Fikrin üretilmesi aşamasında amaç, sorunu çözmek ya da performansı artırmak için gerekli olan bilgilerin toplanması ve düzenlenmesidir (De Jong, Den Hartog, 2010: 24). Steve Jobs'ın da geliştirilecek ürün veya hizmet fikri için vurguladığı gibi: "Geliştirilen her fikir çılgınca muhteşem olmalıdır". Müşteriler kişiliksiz, sıradan ve sıkıcı ürünleri almaktan kaçınmaktadır. Bu nedenle fikirler deneyimle desteklenir, eğlence ve sıradışılık unsurları fikirlere dahil edilirse işletmelerin başarı şansları artmaktadır (Kırım, 2008: 221).

Yenilikçi fikirlerin ortaya çıkmasını kolaylaştıran pek çok faktör vardır. Dışsal faktörler şöyle sıralanabilir: Beklenmedik gelişmeler, beklentiler ile elde edilen sonuçlar arasındaki bağdaşmazlıklar, sürece yönelik ihtiyaçlar, sektörde veya pazarda yaşanan değişiklikler, demografik değişiklikler, algılama değişiklikleri, işle ilgili yeni bilgilerin ortaya çıkmasıdır. Saydığımız bu faktörler risk, tehlike ve karmaşıklık bakımından birbirinden farklı olsalar da birbiriyle çakışmakta ve yenilik potansiyeli yaratabilmektedirler (Drucker, 2003: 119-130).

## **Ali Şahin Örnek ve Siyret Ayas**

### **Fikrin Desteklenmesi**

Bu aşama, fikrin destek bulmasını, yenilikçi davranışa güven duyulmasını, coşkulu bir yapının oluşumunu, sürece doğru çalışanların dahil edilmesini ve kalıcılığın sağlanmasını içermektedir (De Jong, Den Hartog, 2010: 24). Yenilikçi fikirler performansta oluşan boşluğu dolduracağı ümidiyle cazip görünürler. Pek çok iş fikrinin işletme açısından yararı, fikri geliştirme ve/veya uygulama maliyetlerinin karşılanıp karşılanmayacağı belirsizdir. Fikrin desteklenmesi noktasında yöneticilere büyük iş düşmektedir. Verecekleri yanlış kararlar gün ışığını görme olasılığı olmayan fırsatların peşlerinde koşmalarına veya bu süreci aksatmalarına neden olabilir (Anthony vd. 2010: 132). Bu yüzden yenilikçi fikirlerin çalışma arkadaşları, liderler veya müşterilerce desteklenip zenginleştirilmesi ve uygulamaya hazır hale getirilmesi gerekmektedir (De Jong, Den Hartog, 2008: 7).

### **Fikrin Uygulanması**

Yenilikçi bir fikir keşfedilmiş, üretilmiş ve desteklenmiş olabilir. Ama bu fikir işletmenin herhangi bir alanında kullanılmıyorsa işe yaramıyor demektir. Yenilikçi fikirlerin değerlerinin kanıtı uygulamaya geçirilmesidir. Uygulamaya geçirilmemiş her yeni fikir "bir dağ başında" bekliyor demektir (Levitt, 2003: 174). Destek bulan yenilikçi fikrin/prototipin veya modelin uygulanmasıyla yenilik süreci tamamlanmış olmaktadır. Yenilikçi fikrin verimliliği ve üretkenliği müşterilerden elde edilen geri bildirimlerden anlaşılmaktadır (Scott, Bruce, 1994: 582). Fikrin uygulamaya geçiriliş aşamasında çalışanlar, koordineli ve entegre bir biçimde çalışırlarsa ancak o zaman yeniliği bir adım ileriye taşımış; işletme içerisinde rutin hale getirmiş olurlar (Radaelli vd., 2014: 401).

## **İŞLETME PERFORMANSI**

Performans, yönetim yazınında üzerinde çok durulan konulardan biridir. Çünkü performans ölçümleri strateji belirlemek (yol haritası çizmek) adına oldukça önemlidir. Yönetim ölçmeyi gerektirir. Ölçülemeyen şeyin kontrolü yapılamamakta dolayısıyla yönetilememektedir. İşletme performansı, işletme politikalarına ilişkin deneysel araştırmaların önemli bir bileşenidir. İşletmelerde performans ölçümüne yönelik araştırmalara hem akademik çalışmalarda hem de uygulamada rastlanmaktadır (Venkatraman, Ramanujam, 1986; 801). Karmaşık ve çok boyutlu bir kavramdır (Dess, Robinson, 1984; 265). Performans ölçme ve değerlendirme: Kişi, grup ya da kurumun bir konudaki etkililiğini belirli



## **Entelektüel Sermaye ile Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektörü Uygulaması**

kriterlere göre analiz etme ve başarı düzeyini görme imkânı sunmaktadır (Öncü vd., 2013: 121).

İşletme performansı her ne kadar ekonomik boyutlara odaklansa da yapılan araştırmalarda doğru ölçümleri elde etmek zordur. Karşılaşılan ilk zorluk pek çok sektörde faaliyet gösteren işletmelerin iş birimlerinde görülmektedir. İkinci zorluk ise, özel alanlarda faaliyet gösteren işletmelerin kendisidir. Çünkü bu durumlarda işletmede ya verilere ulaşmak zordur ya da işletme sahipleri, işletmeleriyle ilgili verileri paylaşma noktasında hassas davranmaktadır (Dess, Robinson, 1984: 265-266).

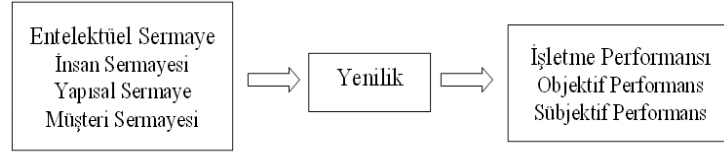
Alana ilişkin yapılan çalışmalarda araştırmacılar; satışlardaki artış, pazar payı, karlılık gibi birçok performans ölçütünü içeren objektif ve sübjektif verileri değerlendirmişlerdir (Dawes, 1999: 68). İşletme performansı, finansal olan veya finansal olmayan verilere göre objektif ve sübjektif olarak ölçülebilmektedir. Objektif ölçümler, nicel veriler yoluyla elde edilirken; sübjektif ölçümler, rakipler veya işletmenin beklentilerine göre algısal sorular yardımıyla yapılmaktadır (Yıldız, 2011; 12).

Objektif performans ölçümünde işletmelerin satışlarındaki büyüme, karlılık, yatırım, satış ve özkaynaklardan elde edilen oranlar gibi finansal göstergeler kullanılmaktadır. Sübjektif performans olarak bilinen finansal olmayan işletme performansı ölçümlerinde ise; pazar payı, piyasaya sürülen yeni ürün sayısı, ürün kalitesi, pazarlama etkinliği ve teknolojik etkinlik ölçümleri gibi göstergeler kullanılmaktadır. İşletme performansı, objektif (finansal olan) veya sübjektif (finansal olmayan) göstergelerden yalnız biriyle ölçülebildiği gibi her ikisiyle de ölçülebilmektedir (Venkatraman, Ramanujam, 1986: 801-804). Şirket karnesi gibi ölçüm yöntemleri işletmelerin finansal olan ve olmayan göstergelerinin ölçülmesinde kullanılmaktadır (Kaplan, Norton, 2007: 11). Bu ölçümlere ilişkin veriler birincil kaynaklardan (direk işletmeden elde edilen veriler) ya da ikincil kaynaklardan (mevcut açık kaynaklardan elde edilen veriler) elde edilmektedir. Venkatraman ve Ramanujam'a göre (1986: 801-804) işletme performansının ölçülmesinde piyasa ve değer tabanlı yapılan ölçümler, muhasebe tabanlı yapılan ölçümlerden daha uygun sonuçlar vermektedir. Yine de objektif performans ölçümlerine yönelik yaklaşım işletmelerin finansal amaçlarını yansıtmakta daha belirleyici ve daha meşru görülmektedir.

## ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLER

İşletmelerde performans ölçümünün nihai amacı karlılığı sürdürülebilir kılmaktır. İşletmeler operasyonel ve stratejik faaliyetlerini bu amaç doğrultusunda yönetirler. Bu kapsamda yapılan çalışmalardan en önemlisi, piyasadaki rakipler arasında fark yaratacak ve potansiyel müşterileri işletmeye çekecek yenilikler geliştirmektir. İşletmeler sahip oldukları insan varlığının zihinsel ve bedensel gücünden yeterince yararlanabilirlerse bunu başarabilirler. Genellikle işletmelerin yenilikçi çabaları; müşterilerinin ihtiyaçları ve onlardan gelen geribildirimler doğrultusunda şekillenmektedir. Ortaya çıkan yenilikçi fikirler, işletmenin yapısal sermayesiyle örtüştüğü ölçüde uygulamaya geçirilmekte ve performansı artırması beklenmektedir.

Yapılan çalışmalar entelektüel sermaye ile işletme performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki kurulabilmesi için öncelikle entelektüel sermayenin yeniliğe aktarılması gerektiğini ortaya koymaktadır. Yeniliğe aktarılan entelektüel sermaye, işletmelerde başarılı bir şekilde yönetildiği takdirde performans gelişimini tetiklemektedir. Özellikle müşteri sermayesi üzerinde etkin rol oynayan yenilik, değer yaratan ürün ve hizmetlere dönüştürülerek işletme performansında artış yaratmaktadır (Narvekar, Jain, 2006: 178-179; Aydemir, 2008: 95). Bu durum Şekil 1’de gösterilmektedir.



Kaynak: Bontis vd. (2000: 97) ile Narvekar ve Jain'den (2006: 178) uyarlanmıştır.

### Şekil 1: Entelektüel Sermaye, Yenilik ve İşletme Performansı İlişkisi

Araştırmalar göstermiştir ki entelektüel sermaye unsurları hem kendi içerisinde birbirlerini etkilemekte hem de yenilikçi davranış gelişimini desteklemektedir. Bu sayede nihai hedef olan performansın da pozitif yönde geliştiği görülmektedir. İşletmenin faaliyet gösterdiği alanda başarılı olabilmesi, sahip olduğu entelektüel sermayesini doğru kullanmasına ve yenilikçi davranış geliştirme becerisine bağlıdır (Sharabati vd., 2010: 114-116; Mention, 2012: 16; Akdağ, 2012: 53).

Performans gelişiminin devamlı teşvik edildiği işletmelerde yenilikçi iş davranışın üzerinde durulmaktadır. Yenilikçi iş davranışının geliştirilmesinde ise işletme içerisinde birlikteliğin sağlanması son derece

## **Entelektüel Sermaye ile Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektörü Uygulaması**

önemlidir. Çünkü yenilikçi düşünce veya buluş tek başına bireysel bir aktivite iken, yenilik yapmak ve bu yeniliği uygulamak toplu bir başarıdır (Mura vd., 2012: 2).

Yenilikçi davranış ve entelektüel sermaye arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Entelektüel sermaye unsurları yenilik yaratmak ve sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamak amacıyla gerekli olan yenilik faaliyetlerini desteklemektedir (Obeso vd., 2013: 315). Bunu da sahip olduğu insan sermayesi sayesinde yerine getirmektedir. İşletme içerisindeki insan sermayesi, işletmenin yapısal sermayesine uygun olan yeni fikirleri alır, benimser ve kendi iş rolüne, iş birimine veya organizasyonuna uygular (Akkoç vd., 2011: 389). İşyerinde çalışanlara, işlerini yerine getirirken yeteri kadar özerklik tanınmak ve kontrol serbestisi sağlamak, beyin fırtınası yapmalarını olanaklı kılmak, bilginin değişimini kolaylaştıracağı için, sorunların çözümü kolaylaşabilir (De Jong, Kemp, 2003: 194). Uygun ortama sahip olan çalışanlar, başarısız olma riskini diğer çalışanlara oranla daha kolay alabilmekte ve pek çok yenilikçi fikir ortaya çıkabilmektedir. Böylece çalışanların motivasyon ve verimliliği artmakta; işletme performansı olumlu yönde etkilenmektedir (Ramamoorthy vd., 2005: 144-145).

Yenilik, yapısal sermayenin temel fonksiyonlarından birisidir. Bu nedenle yenilikçi davranış, mevcut yapı içerisinde teşvik edilir, kolaylaştırılır ve geliştirilirse istenilen amaca ulaşılır (Knol, van Linge, 2009: 361). İşletmenin sahip olduğu entelektüel özellikler, patentler ve fikri mülkiyet hakları, yenilik süreci için girdi olarak kabul edilmekte ve yenilikçi davranış çıktılarının belirleyicisi olmaktadır (Mention, 2012: 20). Yapısal sermayenin gelişiminde büyük etkisi olan hakim kültür ve destekleyici iklim resmi olmayan kurallar bütününe ifade eder. Çalışanların fikirleri herkes tarafından destek gördüğü ölçüde yenilikçi davranış geliştirmeleri ve performansı artırmaları kolaylaşmaktadır (De Jong, Kemp, 2003: 194).

Müşteri sermayesi, bireyleri ve örgütleri farklı pek çok yolla etkileyebilmektedir. Bir işletmenin sahip olduğu iç ve dış bağlantıları içeren müşteri sermayesi, öğrenme ve yenilik yapmak için gerekli olan çalışan yeteneklerinin nedenini ifade eder (Fan, Lee, 2011: 173). Burada karşılıklı etkileşim son derece kuvvetlidir. Bilgi paylaşımı sayesinde işletmeler, müşterilerin elde ettiği fayda düzeyini değerlendirmelerini sağlamakta ve onları etkileyebilmektedirler (Mura vd., 2012: 4). Müşteri ilişkilerini etkin yöneten işletmeler, müşteri isteklerine cevap veren yenilikçi fikirler geliştirebilmektedir (Kheng vd., 2013: 50).

## **Ali Şahin Örnek ve Siyret Ayas**

Müşterilerin taleplerinde yaşanan en küçük değişiklik bile firmaların satışlarını önemli ölçüde etkilemektedir. Talepteki değişimler yenilikçi davranışı teşvik etmekte, müşterilerin farklı ürün ve hizmetleri talep etmesiyle de çalışanlar, müşteri ihtiyaçları ve yenilikçi fikirler arasında bağlantı kurarak talebi karşılamaya yönelmektedirler (De Jong, Kemp, 2003: 195). Müşterilerin istediklerini değil, istediklerinden daha iyisini yapmak ve bu düşünceye uygun bir müşteri odaklı yenilikçi davranış modeli geliştirmek firma performansı açısından oldukça yararlıdır.

Araştırmanın modeline bağlı olarak çalışmanın uygulama aşamasında, işletmenin sahip olduğu entelektüel sermayenin yenilikçi iş davranışına etkisi ve bu etkinin işletme performansına yansımaları ölçmeye yönelik üç temel hipotez geliştirilmiş ve sınanmıştır. Geliştirilen ve sınanan hipotezler şu şekildedir:

H1: Çalışanlarda entelektüel sermaye artarken yenilikçi iş davranışı da artar.

H2: Çalışanların yenilikçi iş davranışı artarken işletmelerin objektif performansları da artar.

H3: Çalışanların yenilikçi iş davranışı artarken işletmelerin subjektif performansları da artar.

## **BİLİŞİM SEKTÖRÜNE YÖNELİK GÖRGÜL ÇALIŞMANIN ANALİZİ**

Son yıllarda yaşanan, sektörleri temelden değiştiren gelişmeler, işletmelerin piyasa içerisinde rekabet edebilirliğini ve sürdürülebilirliğini zorlaştırmıştır. Bu nedenle işletmeler açısından sürekli gelişim ve yenilik yaratma temel ihtiyaç haline gelmektedir. Yenilikçi fikirlerin ortaya çıkarılması ve uygulanması entelektüel sermayenin kullanımıyla yakından ilgilidir. Bu bölümde kuramsal çerçeveye uygun olarak entelektüel sermaye, yenilikçi iş davranışı ve işletme performansı arasındaki ilişki belirlenmeye ve hipotezler test edilerek uygulayıcılara yol gösterilmeye çalışılacaktır.

### **Araştırmanın Konusu**

Çalışma kapsamında bilişim sektöründe faaliyet gösteren bir işletmenin sahip olduğu entelektüel sermayenin yenilikçi iş davranışı geliştirmeleri üzerine etkisi ve performansına yansımaları incelenmiştir. Entelektüel sermaye kavramını oluşturan unsurlar; insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesidir. Araştırmanın yapıldığı işletmedeki entelektüel sermaye unsurlarının yenilikçi iş davranışları üzerindeki etki dereceleri ve bu yenilikçi iş davranışlarının uygulanması ile

## **Entelektüel Sermaye ile Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektörü Uygulaması**

performanstaki değişimlerin saptanması araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

### **Araştırmanın Amacı ve Araştırma Soruları**

Araştırmanın temel amacı, işletmelerin sahip olduğu entelektüel sermaye unsurlarını ile yenilikçi iş davranışları arasındaki ilişkiyi açığa çıkarmaktır. Ayrıca elde edilen yenilikçi çıktılar sayesinde işletme performansının ne yönde seyrettiğinin tespitine çalışılacaktır.

Araştırmada cevabı aranacak temel sorular şunlardır:

- Entelektüel sermaye ve yenilikçi iş davranışı denilince ne anlaşılacaktır?
- Entelektüel sermaye ve yenilikçi iş davranışı, işletme performansı açısından ne derece önemlidir?
- İşletmenin sahip olduğu entelektüel sermaye, yenilikçi iş davranışı üzerinde ne tür bir etkiye sahiptir?
- Yenilikçi iş davranışı sonucunda elde edilen çıktılar, işletme performansında ne yönde bir değişim yaratmaktadır?

### **Araştırmanın Yöntem ve Tekniği**

Araştırmada Survey yöntemi ve anket tekniği kullanılmıştır. Soru kağıdı oluşturulurken daha önce yapılmış olan çalışmalar irdelenmiştir. Anket, araştırmanın amacı doğrultusunda önceki çalışmalarda kullanılan farklı ölçeklerin yeniden gözden geçirilmesiyle hazırlanmıştır. Araştırma ile ilgili veri toplama aracı olarak Nazari (2011) ve arkadaşlarının geliştirdiği ve Şahin (2012)'in uyarladığı "Entelektüel Sermaye", De Jong ve Den Hartog (2010)'un geliştirdiği "Yenilikçi İş Davranışı" ve Bontis (1998) ve Akdağ (2012)'in geliştirmiş olduğu "Performans" ölçekleri değerlendirilmiştir. Söz konusu soru kağıtları çalışmaya uyarlanarak anket formu oluşturulmuştur.

Araştırmada, dört bölümden oluşan bir ankette yararlanılmıştır. Anketin ilk bölümündeki sorular "entelektüel sermaye", ikinci bölümündeki sorular "yenilikçi iş davranışı", üçüncü bölümündeki sorular "işletme performansı", dördüncü bölümdeki sorular da katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Anketteki soruların 5'i bilgi içerikli sorulardan oluşurken; diğer bölümlerde entelektüel sermayeyi ölçmeye yönelik 19, yenilikçi davranışı ölçmeye yönelik 17 ve işletme performansını ölçmeye yönelik 9 soruya yer verilmiştir. Entelektüel sermaye ve yenilikçi iş davranışı bölümünde yer alan sorular "kesinlikle katılmıyorum", "katılmıyorum", "kararsızım",

## Ali Şahin Örnek ve Siyret Ayas

"katılıyorum" ve "kesinlikle katılıyorum" şeklinde düzenlenen 5'li Likert tipi ölçek üzerinden değerlendirilmiştir. İşletme performansının ölçülmesine yönelik hazırlanan bölümdeki sorular ise, "en düşük", "düşük", "orta", "yüksek" ve "en yüksek" şeklinde düzenlenen 5'li Likert tipi ölçek üzerinden ele alınmıştır.

### Bulgular

Araştırmaya katılanların demografik özellikleri incelendiğinde ortaya çıkan sonuçlar şu şekildedir; katılımcıların % 65,6 erkek, % 34,4 kadındır. Araştırmaya katılan işletme çalışanlarının % 10,4'ü "25 yaş ve altı" grupta yer almaktadır. Örneklem % 31,3'ü "26-35 yaş arası" grupta yer alırken, en çok gözlenen yaş aralığı % 37,5 oranla "36-45 yaş arasında" yer alan grup olmuştur. Örneklem grubunun % 14,6'sı "46-55 yaş arası", %3,1 ise "56-65 yaş arası" çalışanlardan oluşmaktadır. Örneklem içerisinde "66 yaş ve üzeri" çalışanlara rastlanmamıştır. Ayrıca araştırmaya katılanların % 3,1'i yaşını belirtmemiştir.

Araştırmaya katılanların eğitim düzeyleri incelendiğinde örneklem içerisinde "ilkokul-ortaokul", "doktora" mezunu ve "diğer" grubunu oluşturan çalışanlara rastlanmamıştır. "Lise mezunu" olanlar örneklem grubunun % 11,5'ini, "üniversite mezunu" olanlar %75'ini, "yüksek lisans mezunu" olanlar ise, grubun %13,5'ini oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan çalışanların sahip oldukları toplam iş tecrübeleri ise, 1 yıldan az olanlar örneklem %6,3'ünü oluştururken, "1-5 yıl arası" %18,8, "6-10 yıl arası" olanlar %28,1'ini, "11-15 yıl arası" olanlar ise, %16,7'sini oluşturmaktadır. 16 yıldan fazla çalışanlar bu örneklem % 30,2'sini kapsamaktadır. Çalışanların söz konusu işletmedeki deneyimleri "1 yıldan az" olanlar örneklem %16,6 oluştururken, "1-5 yıl arası" %29,2; "6-10 yıl arası" olanlar %30,2, "11-15 yıl arası" olanlar, %9'unu oluşturmaktadır. 16 yıldan fazla çalışanlar ise, örneklem %15'idir.

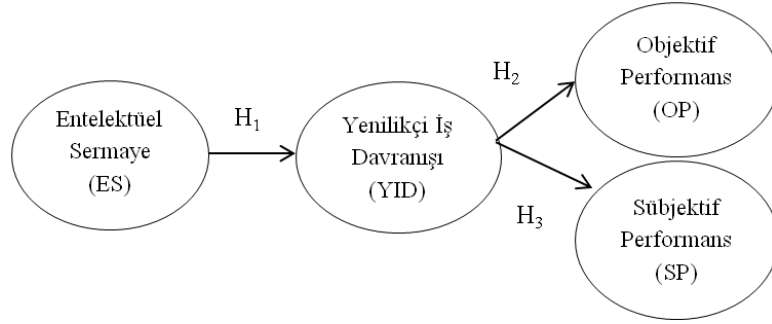
Birimlerin kategorik sorular içerisinde boyutlara verdikleri puanlar arasında fark olup olmadığı Kruskal-Wallis analizi ile araştırılmıştır. Rastlanan farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Mann-Whitney U testine başvurulmuştur. Çıkan sonuçlar neticesinde araştırmanın yürütüldüğü X işletmesinde çalışanların yaşı arttıkça yenilikçi fikirlerin uygulamaya konulmasının kolaylaştığı görülmektedir. Çalışanların eğitim seviyeleri ile yenilikçi fikrin keşfi, üretilmesi ve uygulanmasını aşamaları arasında doğru orantı olduğu bulgulanmış ve işletme çalışanlarının işletme içerisindeki deneyimi arttıkça fikrin keşfedilmesi, üretilmesi ve desteklenmesi deneyime bağlı olarak arttığı gözlenmiştir.

## Entelektüel Sermaye ile Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektörü Uygulaması

Ölçeklerin güvenilirlikleri Cronbach's Alpha istatistiği ile araştırılmış ve tüm ölçekler güvenilir bulunmuştur. En küçük güvenilirlik katsayısı 0,745 ile insan sermayesi boyutunda elde edilmiştir. En yüksek güvenilirlik katsayısı ise 0,888 ile yeni fikrin desteklenmesi boyutunda elde edilmiştir. Ölçeklerin ortalamaları incelendiğinde en küçük ortalama 3,839 ile yenilikçi fikrin uygulanması boyutunda elde edilirken maksimum ortalama ise 4,35 ile müşteri sermayesi ve sübjektif performans boyutlarında elde edilmiştir. Ölçeklerin güvenilirlikleri ve betimleyici sonuçları Tablo 2'de verilmiştir. Değişkenler arası korelasyonlar ve betimleyici istatistikler ise Tablo 3'te verilmiştir.

Araştırma modelinde kullanılan kısaltmalar şu şekildedir: IS; insan sermayesi, YS; yapısal sermaye, MS; müşteri sermayesi; ES; entelektüel sermaye, FK; fikrin keşfi, FU; fikrin üretilmesi, FD; fikrin desteklenmesi, FUY; fikrin uygulanması, YID; yenilikçi iş davranışı, OP; objektif performans, SP; sübjektif performans.

Çalışmanın uygulama aşamasında işletmenin sahip olduğu entelektüel sermayenin yenilikçi iş davranışına etkisi ve söz konusu etkinin işletme performansına yansımaya yönelik Şekil 2'deki model geliştirilmiş ve sınanmıştır.



Şekil 2. Ana Boyutlara Dayalı Yapısal Model

Ali Şahin Örnek ve Siyret Ayas

**Tablo 2. Ölçeklerin Güvenilirlikleri ve Belirleyici İstatistikleri**

Değişken	Ortalama		Soru bütün korelasyon	Sıfırdığında Cronbach's Alpha	Değişken	Ortalama		Std. Sapma	Soru bütün korelasyon	Sıfırdığında Cronbach's Alpha
	Sapma	Ölçek ort=				Sapma	Ölçek ort=			
YS1	4,18	,649	,536	,750	FK1	3,92	,763	,691	,796	
YS2	3,97	,732	,598	,728	FK2	3,98	,632	,638	,808	
YS3	3,83	,816	,544	,749	FK3	4,23	,552	,629	,813	
YS4	4,11	,647	,572	,740	FK4	4,07	,653	,556	,831	
YS5	3,72	,804	,558	,743	FK5	3,96	,614	,729	,784	
	Cronbach's Alpha=0,856 Ölçek ort=4,354 Var.=,341									
MS1	4,21	,521	,556	,847	SP1	4,28	,556	,644	,853	
MS2	4,36	,583	,718	,818	SP2	4,51	,523	,701	,844	
MS3	4,26	,620	,589	,843	SP3	4,20	,675	,717	,840	
MS4	4,43	,557	,641	,833	SP4	4,49	,598	,629	,855	
MS5	4,38	,637	,694	,822	SP5	4,22	,652	,659	,851	
MS6	4,49	,580	,671	,827	SP6	4,42	,516	,697	,845	
	Cronbach's Alpha=0,886 Ölçek ort=3,839 Var.=,485									
FU1	4,00	,681	,469	,951	FD1	4,30	,618	,791	,843	
FU2	3,77	,703	,836	,820	FD2	4,31	,621	,703	,876	
FU3	3,76	,692	,846	,817	FD3	4,24	,645	,787	,844	
FU4	3,82	,711	,887	,799	FD4	4,33	,643	,743	,862	
	Cronbach's Alpha=0,846 Ölçek ort=4,13 Var.=,342									
FUY1	4,00	,598	,678	,807	IS2	4,39	,550	,290	,746	
FUY2	3,96	,597	,761	,769	IS3	4,20	,690	,469	,712	
FUY3	4,40	,571	,588	,843	IS4	3,89	,857	,590	,681	
FUY4	4,17	,574	,707	,794	IS5	3,81	,744	,533	,697	
	Cronbach's Alpha=0,859 Ölçek ort=3,896 Var.=,435									
OP1	3,80	,675	,692	,843	IS7	3,74	,798	,554	,691	
OP2	3,85	,680	,778	,761	IS8	4,21	,579	,428	,722	
OP3	4,03	,623	,737	,803						

IS; insan sermayesi, YS; yapısal sermaye, MS; müşteri sermayesi, ES; entelektüel sermaye, FK; fikrin keşfi, FU; fikrin üretilmesi, FD; fikrin desteklenmesi, FUY; fikrin uygulanması, YID; yenilikçi iş davranışı, OP; objektif performans, SP; sübjektif performans



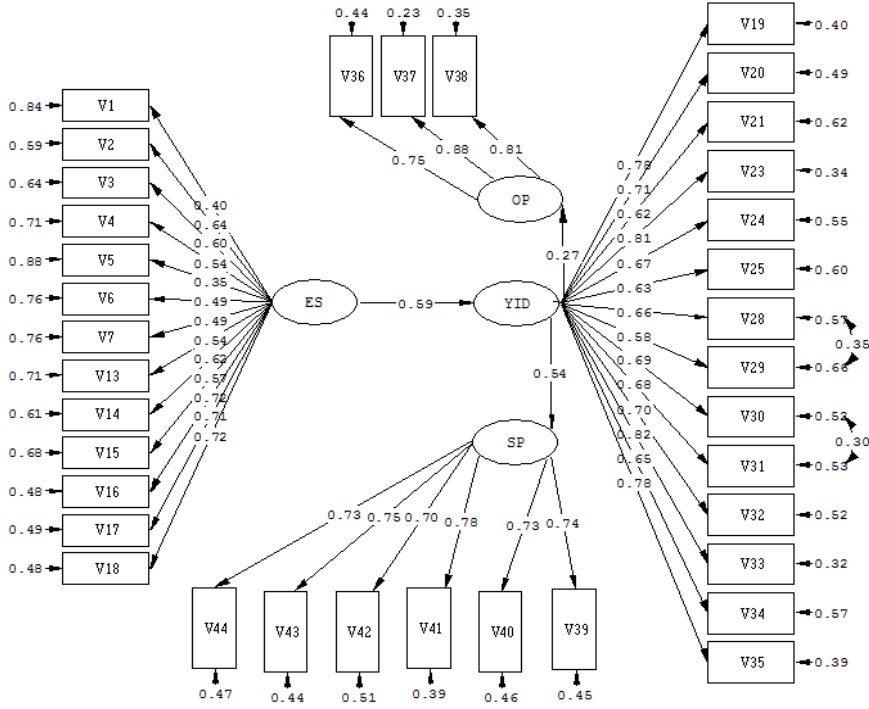
**Tablo 3. Değişkenler Arası Korelasyonlar ve Betimleyici İstatistikler**

	Ort.	St. Sap	Deneşim	Org. Deneşim	Yaş	Eğitim	Cinsiyet	İS	YS	MS	FK	FU	FD	FUY	OP
Birey.Deneşim	3,46	1,273	R 1,000												
Org.Den.	2,76	1,263	R ,859***	1,000.											
Yaş	2,69	,989	R ,833***	,806***	1,000.										
Eğitim	3,02	,502	R ,145	-,073	-,127	1,000.									
Cinsiyet	1,66	,477	R ,230*	,179	,081	-,278***	1,000.								
TİS	4,058	,4365	R ,166	,143	,170	,144	-,070	1,000.							
YS	3,962	,5361	R ,106	,166	,103	,163	,499	,024	1,000.						
MS	4,354	,4454	R ,259*	,210*	,296***	,053	,026	,512***	,069	1,000.					
FK	4,031	,5045	R ,228*	,251*	,229*	,292***	,037	,388***	,032	,369***	1,000.				
FU	3,838	,6015	R ,237*	,297***	,231*	,303***	-,073	,285***	,040	,277***	,619***	1,000.			
FD	4,296	,5469	R ,169	,160	,204*	,247*	-,032	,473***	,028	,536***	,514**	,539***	1,000.		
FUY	4,130	,4839	R ,293***	,286***	,282**	,267***	,174	,368***	,059	,420***	,674***	,564***	,577**	1,000.	
OP	3,895	,5830	R ,103	,105	,132	,076	,056	,110	,311***	,224*	,170	,169	,095	,225*	1,000.
SP	4,352	,4593	R ,129	,124	,098	,269***	-,115	,288***	-,036	,360***	,417***	,366***	,422**	,319***	,360***

\*\* Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlıdır (2 yönlü).  
\* Korelasyon 0.05 seviyesinde anlamlıdır (2 yönlü).

### Ali Şahin Örnek ve Siyret Ayas

Entelektüel sermayenin, yenilikçi fikrin keşfi ve uygulanmasına nasıl bir etkiye sahip olduğunu ve bu etkilerin performansa yansımaları belirlemeye yönelik oluşturulan modele yönelik elde edilen uyum ölçütleri:  $\chi^2=1023,31$  d.f.=589;  $\chi^2/df=1,74$ , RMSEA=0,088, NNFI=0,90, CFI=0,90, IFI=0,90, RMR=0,042 olarak elde edilmiştir. Uyum ölçütlerine bakıldığında elde edilen model kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Yapısal eşitlik sonucu elde edilen modelin grafiği Şekil 3'te verilmiştir. Yapısal modelin elde edilmesinde entelektüel sermaye boyutlarından yapısal sermayeye ait olan tüm gözlenen değişkenleri (V8-V12) istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadığından modelden çıkartılmıştır. Ayrıca yenilikçi iş davranışı boyutunda yer alan V22, V26 ve V27 gözlenen değişkenleri modelin uyumunun yakalanabilmesi için analiz dışında tutulmuştur. Bu değişkenler analizden çıkartılınca model kabul edilebilir seviyeye gelmiştir.



Şekil 3. ES, YID ve OP Arasında Oluşturulan Modele Yönelik İlişkiler

Şekil 3'e göre, çalışanların entelektüel sermayesi ile yenilikçi iş davranışı arasında aynı yönde istatistiksel açıdan anlamlı 0,59 birimlik bir korelasyon elde edilmiştir ( $t=5,19$   $p<,01$ ). Çalışanların entelektüel sermayelerinde gerçekleşen bir birimlik artma yenilikçi iş davranışlarında 0,59 birim artıma sağlamaktadır. Çalışanların entelektüel sermayesi yenilikçi iş davranışında 0,3481 birimlik bir varyansla ilişkilendiği belirlenmiştir. Dolayısıyla  $H_1$  desteklenmiştir.

## Entelektüel Sermaye ile Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektörü Uygulaması

Çalışanların yenilikçi iş davranışları ile işletmenin objektif performansı arasında aynı yönde istatistiksel açıdan anlamlı 0,27 birimlik bir korelasyon belirlenmiştir ( $t=2,26$   $p<0,05$ ). Çalışanların yenilikçi iş davranışı, işletmenin objektif performansında 0,0729 birimlik bir varyansla ilişkilendirilmiştir. Çalışanlarda yenilikçi iş davranışı artarken İşletmede objektif performans artmaktadır. Dolayısıyla  $H_2$  desteklenmiştir.

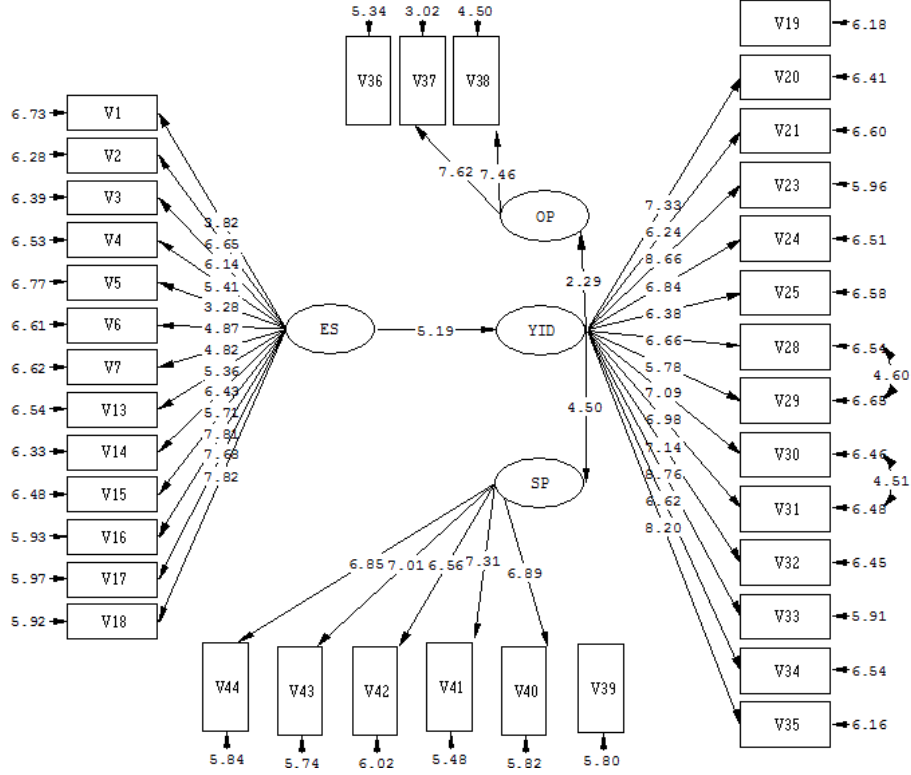
Çalışanların yenilikçi iş davranışları ile işletmenin subjektif performansı arasında aynı yönde istatistiksel açıdan anlamlı 0,54 birimlik bir korelasyon belirlenmiştir ( $t=4,50$   $p<0,01$ ). Çalışanların yenilikçi davranışları, subjektif performansda 0,2916 birimlik bir varyansla ilişkilendirilmiştir. Bireylerde yenilikçi iş davranışı artarken örgütlerde subjektif performans artmaktadır. Dolayısıyla  $H_3$  desteklenmiştir. Modele yönelik; yapısal ve indirgenmiş yapısal eşitlikler aşağıdaki gibi yazılabilir:

Yapısal Eşitlikler;	İndirgenmiş Yapısal Eşitlikler;
$OP = 0.27*YID, R^2 = 0.070$	$OP = 0.16*ES, R^2 = 0.024$
$SP = 0.54*YID, R^2 = 0.29$	$SP = 0.32*ES, R^2 = 0.100$
$YID = 0.59*ES, R^2 = 0.35$	$YID = 0.59*ES, R^2 = 0.35$

Ana Boyutlara Dayalı Yapısal Modele yönelik elde edilen yollara ait t istatistikleri grafiği Şekil 4'te verilmiştir.

Analiz sonuçlarına bakıldığında entelektüel sermaye ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik Mura ve arkadaşlarının (2012) yaptığı çalışmada insan sermayesi ve örgüt sermayesi (yapısal sermaye) ile yenilikçi iş davranışı arasında ilişkiye rastlanmamıştır. Ayrıca ilişki sermayesi olarak ele alınan müşteri sermayesi boyutu da yenilikçi iş davranışını yapısal sosyal sermaye boyutuyla etkilemektedir. Söz konusu sonuçlar bu çalışmayla kısmen örtüşmektedir. Bu çalışmada yapısal sermaye ve müşteri sermayesi ile yenilikçi iş davranışının ilk basamağı olan yenilikçi fikrin keşfi arasında ilişkiye rastlanmazken, insan sermayesi ile yenilikçi fikrin keşfi aşaması arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca yenilikçi iş davranışının işletme performansını bütünüyle pozitif ve anlamlı olarak artırdığı görülmektedir. Elde edilen sonuç; kuram ve benzer çalışmalarla uyumludur (Damanpour, Evan, 1984; Han vd. 1998; Çalışkan vd. 2011; Çalışkan, Akkoç, 2012). Sözü edilen çalışmalarda işletmelerin yenilikçi tutum ve davranışlarıyla işletme performansı arasındaki ilişki kuramsal açıdan ele alınmış ve işletme performansını anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. Yenilik ve işletme performansı arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik bazı ampirik çalışmalarda ise, yenilikçi davranış ve işletme performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (Yuan, 2005; Çalışkan, Akkoç, 2012). Söz konusu çalışmalarda ve çalışmamızda yenilikçi iş davranışının işletme performansı artırıcı özelliğe sahip olduğu bulgulanmıştır.

## Ali Şahin Örnek ve Siyret Ayas



Şekil 4. ES, YID ve OP Arasında Oluşturulan Modele Yönelik Yolların t İstatistikleri

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Tüm dünyada bir dönüşüm yaşanmaktadır. İnsanlar, işletmeler ve hükümetler bu dönüşüm sürecinden büyük ölçüde etkilenmektedir. Dönüşümle birlikte yeni teknolojilere erişim kolaylaşmakta, ürün ve hizmet üretiminde sürece dayalı bir iyileşme gözlenmekte ve verimlilikte yüksek artış meydana gelmektedir. Ayrıca bugün çok önemli olan bir bilgi yarın değersiz bir yığına dönüşebilmektedir. Bu nedenle dönüşüm sürecinde bilginin kaynağı olan entelektüel sermayenin etkliliği her alanda hissedilmektedir. İş başarımında entelektüel sermayenin varlığı önemlidir ancak tek başına yeterli değildir. Yapılan araştırmalarda entelektüel sermayenin yeniliğe aktarıldığı ve bu sayede performansın da arttığı görülmektedir. Kısacası, çalışanların entelektüel sermaye temelli yenilikçi iş davranışı bugün pek çok işletme için hayati öneme sahiptir.

İşletmeler içerisinde yeniliğe dönüşebilen entelektüel sermaye, işletme performansını artırıcı özellik taşımaktadır. Hayatta kalmaktan öte stratejik düşünebilen ve yüksek performansa ihtiyaç duyan işletmeler; entelektüel sermaye ve yenilikçi iş davranışı arasındaki ilişkiyi gözeterek hareket etmelidirler. Sürdürülebilir performansın sağlanmasında

## **Entelektüel Sermaye ile Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektörü Uygulaması**

entelektüel sermayenin etkin yönetimi anahtar rol oynamaktadır. Entelektüel sermayenin etkin bir şekilde yönetildiği işletmelerde bilgi paylaşımının da etkisiyle yenilik ve yenilikçilik faaliyetleri daha kolay bir biçimde ortaya çıkmaktadır. Bu sayede ürün, hizmet, patent ve süreçlerde artış görülmekte, müşteri ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik yeni ürün ve hizmetler piyasaya sunulmaktadır. Kısacası, yapısal sermayenin katkısıyla insan sermayesinin ortaya çıkardığı yenilikçi iş davranışı, müşteri sermayesini etkilemekte ve ondan etkilenmektedir. Bu etkileşim sonuç olarak performans gelişimini tetiklemektedir.

Entelektüel sermaye unsurları içerisinde özellikle müşteri sermayesinden elde edilen geri bildirimler sayesinde yenilikçi fikirler keşfedilmektedir. Yenilikçi fikirler, işletme içerisinde üretilip destek bulduktan sonra uygulanmakta ve performansa yansması beklenmektedir. Bu noktada yöneticilerin cevabını aradıkları bazı sorular şöyle sıralanabilir: "Acaba müşterilerden geri bildirim sağlandıktan sonra mı yenilikçi fikirler geliştirilmeli?" yoksa "yenilikçi fikirler geliştirildikten sonra mı müşteriler üzerinde değer yaratıp yaratmadığı ölçülmelidir?" Ayrıca "yenilik işletme içerisinde bir ihtiyaç mıdır?" yoksa "işletmenin ayrılmaz bir parçası mıdır?" soruları yeniliğe karar verme aşamasında, yöneticiler açısından stratejik öneme sahiptir.

*İşletmelere yönelik öneriler:* İşletmenin sahip olduğu insan sermayesi yenilikçi fikirler üretip geliştirmekte, onları destekleyip uygulamaktadır. Bu nedenle yenilikçi iş davranışı sürecinde yöneticilerin dikkat etmesi gereken bir diğer önemli konu da stratejik öneme sahip çalışanların korunması gerektiğidir. Gerekirse insan sermayesi yaratıcılıklarını arttırmak adına motive edilmeli, görüşlerine değer verilmeli ve beyin fırtınası yoluyla yenilikçi fikir geliştirmeleri sağlanmalıdır. Aynı şekilde müşterilerden elde edilecek geri bildirimler doğrultusunda yenilikçi iş davranışı süreci yönlendirilmelidir. Son olarak işletmenin sahip olduğu örgütsel yapı, yenilik yaratmaya uygun hale getirilmeli ve işletme içerisinde desteklenmelidir. Böylece elde edilecek performans daha etkili ve verimli sonuçlar doğurabilir.

*Araştırmacılara yönelik öneriler:* Araştırmacılar önceden geliştirilmiş ölçekler yardımıyla alt, orta ve üst kademe çalışanlarının yenilikçi iş davranışı geliştirme becerilerini teknoloji ve yaratıcılık gerektiren farklı sektörlerde de karşılaştırmalı biçimde inceleyebilirler. Ayrıca çalışmamızda yenilikçi iş davranışı sonucu ortaya çıkan yenilikçi çıktılar "çıktı" kavramını tam olarak yansıtmadığı gerekçesiyle kapsam dışı tutulmuştur. Belki "ürün ve hizmetler" denilerek yeniden araştırılabilir. Sonraki çalışmalara ışık tutmak ve yol göstermek adına ölçek geliştirip bu yenilikçi çıktıların neler olabileceği ve işletme performansı üzerinde nasıl etki yarattıkları araştırmacılar tarafından incelenebilir.

Araştırmacılar yenilikçi iş davranışı üzerinde etkili olabilecek farklı değişkenlerle işletme performansı arasındaki ilişkileri inceleyebilirler. Örneğin, işletmenin sahip olduğu entelektüel sermayenin yanı sıra mevcut

## Ali Şahin Örnek ve Siyret Ayas

iş yeri koşullarının ya da işletme kültürünün yenilikçi iş davranışı geliştirme becerisi üzerindeki etkisi ya da etkileri ölçülebilir. Araştırma İzmir'deki bilişim sektörü işletmelerinden birinde yapılmıştır. Bu durum araştırmanın kısıtlarından biri olmuştur. Daha sonraki çalışmalarda örneklem boyutunun daha büyük tutularak (sektördeki diğer işletmeler veya daha çok çalışanı olan işletmeler gibi), veri seti araştırmacıların bazı analizleri yapmasında ve modeldeki değişkenler arası ilişkileri ölçmelerinde kolaylık sağlayabilir.

### KAYNAKÇA

- Ahmadi, A.A., Ahmadi, F., Shakeri, S. (2011). The Survey of Relationship Between Intellectual Capital (IC) and Organizational Performance (OP) Within The National Iranian South Oil Company, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(5), 369-380.
- Akdağ, G. (2012) Otel İşletmelerinde Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, (Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Akkoç, İ., Çalışkan A., Turunç Ö. (2011). Gelişim Kültürü ve Lider Desteğinin Yenilikçi Davranış ve İş Performansına Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü, 19. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 26-28 Mayıs 2011 Bildiriler Kitabı, 388-392, Çanakkale.
- Akyüz, Ö. F. (2005). *İnsan ve Bilgi Ekseninde Entelektüel Sermayenin Etkin Yönetimi*, İstanbul: THY Cem Ofset Matbaacılık.
- Anthony, S. D., Eyring, M., Gibson L. (2010). "İnovasyon Stratejinizi Planlamak", Çev: İlker Gülfidan, *Harvard Business Review Dergisinden Seçmeler: İş Modeli İnovasyonu*, 129-152, İstanbul: MESS Yayınları.
- Arıkboğa, Ş. (2003). Entelektüel Sermaye, İstanbul: Derin Yayınları.
- Aydemir, O. (2008). Entelektüel Sermaye: Yeni Yaklaşımlar, (ed. Rıza Aşıkoğlu, Mustafa Kurt, Kerim Özcan), Entelektüel Sermaye: Teori, Uygulama ve Yeni Perspektifler, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Bontis, N. (2002). National Intellectual Capital Index: Intellectual Capital Development in the Arab Region, United Nations Development Program Research Initiative, New York.
- Bontis, Nick. Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures and Models, *Management Decision*, 36(2), 1998, 63-76.
- Bontis, N. & Serenko, A. (2004). Meta-Review of Knowledge Management and Intellectual Capital Literature: Citation Impact

**Entelektüel Sermaye ile Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektörü Uygulaması**

- and Research Productivity Rankings, *Knowledge and Process Management*, 11(3), 185-198.
- Bontis, N., Keow, W.C.C., Richardson S. (2000). Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries, *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85-100.
- Çalışkan, A. & Akkoç İ. (2012). Girişimci ve Yenilikçi Davranışın İş Performansına Etkisinde Çevresel Belirsizliğin Rolü, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 1-29.
- Çalışkan, A., Akkoç, İ., Turunç Ö. (2011). Örgütsel Performansın Arttırılmasında Motivasyonel Davranışların Rolü: Yenilikçilik ve Girişimciliğin Araçlık Rolü, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 363-401.
- Damanpour, F. & Evan, W.M. (1984). Organizational Innovation and Performance: The Problem of Organizational Lag, *Administrative Science Quartely*, 29(3), 392-409.
- Dawes, J. (1999). The Relationship Between Subjective and Objective Company Performance Measures in Market Orientation Research: Further Empirical Evidence, *Marketing Bulletin*, Research Note: 3, 65-75.
- De Jong, J. & Den Hartog, D. (2010). Measuring Innovative Work Behaviour, *Creativity and Innovation Management*, 19(1), 23-36.
- De Jong, J.& Den Hartog, D. (2008). Innovative Work Behaviour: Measurement and Validation, *EIM Business and Policy Research Report*, Workingpaper, 3-27.
- De Jong, J. & Kemp R. (2003). Determinants of Co-workers' Innovative Behaviour: An Investigation Into Knowledge Intensive Services, *International Journal of Innovation Management*, 7(2), 189-212.
- Dess, G.G., Robinson R.B. (1984). Measuring Organizational Performance in The Absence of Objectictive Measures: The Case of The Privately-Held Firm and Conglomerate Business Unit, *Strategic Management Journal*, 5(3), Jul.-Sep, 265-273.
- Drucker, P. (2003). Yenilikçilik Disiplini, Çev: Ahmet Kardam, *Harvard Business Review Dergisinden Seçmeler: Yenilikçilik*, 119-134, İstanbul: MESS Yayınları.
- Drucker, P. (1998). Devlet ve Politika Alanında, *Ekonomi Bilimi ve İş Dünyasında, Toplumda ve Dünya Görüşünde Yeni Gerçekler Çev: Birtane Karanakçı*, 6. Baskı, Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Edvinsson, L. (2002). Şirket Boylamı Çev: Ahmet Kardam, İstanbul *Türk Henkel Dergisi* Yayınları.

### Ali Şahin Örnek ve Siyret Ayas

- Edvinsson, L. & Sullivan P. (1996). Developing a Model for Managing Intellectual Capital, *European Management Journal*, 14(4), 356-364.
- Ercan, M.K., Öztürk M.B., Demirgüneş K. (2003). *Değer Dayalı Yönetim ve Entelektüel Sermaye*, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Eren, E.; Akpınar S. (2004). Yapısal Sermayenin İşletme Performansı Üzerine Etkilerinin Araştırılması, *Öneri Dergisi*, 6(22), 9-17.
- Erkal, Z.E. (2006). Entelektüel Sermaye Ölçülmesi ve Raporlanması, İstanbul: Derin Yayınları.
- Fan, I., Rongbin, Y.H., Lee, W.B. (2011). The Complex Intellectual Capital Characteristic of an Innovative Firm, (edi: Vincent Ribiere and Lugkana Worasinchai) *Proceeding of The 8th International Conference on Intellectual Capital, Knowledge Management & Organizational Learning*, Southeast Asia of Bangkok University, 172-181, Bangkok.
- Gorz, A. (2011). Maddesiz: Bilgi, Değer ve Sermaye Çev: Işık Ergüden, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Han, Jin K., Namwoon, K., Srivastava R.K. (1998). Market Orientation and Organizational Performance: Is Innovation a Missing Link?, *Journal of Marketing*, 62(4), 30-45.
- Hsu, Y.H. & Fang, W. (2009). Intellectual Capital and New Product Development Performance: The Mediating Role of Organizational Learning Capability, *Technological Forecasting and Social Change*, 76(5), 664-677.
- Jurczak, J. (2008). Intellectual Capital Measurement Methods, *Economics and Organization of Enterprise*, 1(1), 37-45.
- Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (2007). *Balanced Scorecard: Şirket Stratejisini Eyleme Dönüştürmek Çev: Serra Egeli*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Karacan, S. (2007). Entelektüel Sermayenin Muhasebeleştirilmesi ve Finansal Tablolarda Sunulması: Entelektüel Sermayeye Muhasebe Bilgi Sistemi Açısından Bir Yaklaşım, Ankara: Orient Yayınları.
- Kheng, Y.K., June J., Mahmood R. (2013). The Determinants of Innovative Work Behaviour in The Knowledge Intensive Business Services Sector in Malaysia, *Asia Social Science*, 9(15), 47-59.
- Kırım, A. (2008). *Arman Kırım'dan İnnovasyon Dersleri*, 1. Baskı, İstanbul: Om Yayıncılık.
- Knight, D.J. (1999). Performance Measures for Increasing Intellectual Capital, *Strategy & Leadership*, 27(2), 22 – 27.
- Knol, J. & van Linge, R. (2009). Innovative Behaviour: The Effect of Structural And Psychological Empowerment on Nurses, *Journal of Advanced Nursing*, 65(2), 359-370.



**Entelektüel Sermaye ile Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektörü Uygulaması**

- Levitt, T. (2003). "Yaratıcılık Yetmez", Çev: Ahmet Kardam, Harvard Business Review Dergisinden Seçmeler: Yenilikçilik, 161-184, İstanbul: MESS Yayınları.
- Mention, A.L. (2012). Intellectual Capital, Innovation and Performance: a Systematic Review of The Literature, Business and Economic Research, 2(1), 1-37.
- Mura, M., Lettieri, E., Spiller, N., Radaelli, G. (2012). Intellectual Capital and Innovative Work Behaviour: Opening The Black Box, INTECH Open Access Article International Journal of Engineering Business Management, 4(39), 1-10.
- Narvekar, R.S. & Jain, K. (2006). A New Framework to Understand The Technological Innovation Process, Journal of Intellectual Capital, 7(2), 174-186.
- Obeso, M., Luengo, M.J., Intxausti, M.A. (2013). Managing Intellectual Capital in The Information and Communication Industry: The Spanish Case, (edi: Lidia Garcia, Arturo Rodrigues-Castellanos and Jon Barrutia-Guenaga) Proceeding of The 5th European Conference on Intellectual Capital, University of The Basque Country, 581-589, Bilbao.
- Oukes, T. (2010). Innovative Work Behaviour: A Case Study at A Tire Manufacturer, (Bachelor Thesis), Business Administration University Of Twente, Enschede, Netherlands.
- Önce, S. (1999). Muhasebe Bakış Açısı İle Entellektüel Sermaye, Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Öncü, M.A., Mesci, M., Şahin, Ö., Faikoğlu F. (2013). Finansal Yeniliklerin İşletme Performansına Etkisi: İstanbul'daki Hizmet İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 5(3), 119-129.
- Pike, S., Rylander A., Roos G. (2002). Intellectual Capital Management and Disclosure, (edi: Chu Wei Choo and Nick Bontis), The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge, 657-671, New York: Oxford University Press.
- Pirtini, S. (2004). Pazarlama Yönetimi Açısından Entelektüel Sermaye, İstanbul Türkmen Kitabevi.
- Radaelli, G., Lettieri, E., Muro, M., Spiller, N. (2014). Knowledge Sharing and Innovative Work Behaviour in Healthcare: A Micro Level Investigation of Direct and Indirect Effects, Creativity and Innovation Management, 23(4), 400-414.
- Ramamoorthy, N., Flood, P.C., Slattery, T., Sardesai, R. (2005). Determinants of Innovative Work Behaviour: Development and

### **Ali Şahin Örnek ve Siyret Ayas**

- Test of an Integrated Model, Creativity and Innovation Management, 14(2), 142-150.
- Scott, S.G. & Reginald A.B. (1994). Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in The Workplace, *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.
- Sharabati, A.A., Jawad, S.N., Bontis N. (2010). Intellectual Capital and Business Performance in The Pharmaceutical Sector of Jordan, *Management Decision*, 48(1), 105-131.
- Stewart, A.T. (1997). Entelektüel Sermaye: Kuruluşların Yeni Zenginliği Çev: Nurettin Elhüseyni, İstanbul: MESS Yayınları.
- Stewart, A.T. (1991). Brainpower: Intellectual Capital is Becoming Corporate America's Most Valuable Asset and Can Be Its Sharpest Competitive Weapon. The Challenge is To Find What You Have – And Use It., *Fortune*, [http://money.cnn.com/magazines/fortune/fortune\\_archive/1991/06/03/75096/](http://money.cnn.com/magazines/fortune/fortune_archive/1991/06/03/75096/) erişim tarihi: 08.02.2015.
- Sveiby, K.E. (1998). Intellectual Capital and Knowledge Management, <http://www.sveiby.com/articles/IntellectualCapital.html>, erişim tarihi: 25.02.2015.
- Şamiloğlu, F. (2002). Entelektüel Sermaye, Ankara Gazi Kitabevi.
- Venkatraman, N., Ramanujam, V. (1986). Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches, *The Academy of Management Review*, 11(4), 801-814.
- Wee, J. & Chua A. (2013). Intellectual Capital Information in Organizations – Prevalence and Correlations With Organizational Performance, (edi: Lidia Garcia, Arturo Rodrigues-Castellanos and Jon Barrutia-Guenaga) *Proceeding of The 5th European Conference on Intellectual Capital*, University of The Basque Country, 581-589, Bilbao.
- [www.nickbontis.com/main.swf](http://www.nickbontis.com/main.swf) erişim tarihi 27.02.2015.
- Yıldız, S. (2011). Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(3), 11-28.
- Yuan, F. (2005). Individual Innovation in The Workplace: The Role of Performance and Image Outcome Expectations, (PhD. Thesis), Texas A&M University, Texas, US.