



*Bu makale benzerlik taramasına tabi tutulmuştur.
Araştırma Makalesi/ Research Article*

ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞLETME PERFORMANSINA ETKİSİNDE YENİLEŞİMCİ ÖRGÜT İKLİMİNİN ARACI VE DÜZENLEYİCİ ROLÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA *

Akın TUNÇER **

Özlem ATAN ***

Öz

Günümüz bilgi çağında işletmeler sahip oldukları entelektüel sermayeleri ile performanslarını arttırarak önemli ölçüde rekabet avantajı sağlama şansına sahiptirler. Bu çalışmada, entelektüel sermayenin işletme performansına etkisi ile bu ilişkide yenileşimci örgüt ikliminin aracı ve düzenleyici rolünün incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma verileri anket yöntemi kullanılarak elde edilmiştir. Araştırma anketini, İstanbul Sanayi Odası (İSO)'na kayıtlı 1000 işletmeden 405 işletmenin yöneticisi cevaplandırmıştır. Veri analizinde IBM SPSS 24 ve AMOS istatistiksel paket programı kullanılmıştır. Araştırma modelinin hipotezlerinin test edilmesinde bütünsel bir yaklaşım sunan yapısal eşitlik modeli (AMOS)'dan faydalanılmıştır. Araştırma sonucu elde edilen bulgulara göre; entelektüel sermayenin insan sermayesi unsuru, işletme performansını pozitif yönde etkilemektedir. Yapısal sermaye unsuru ise işletmenin finansal performansını pozitif yönde, yenileşimi destekleyen örgüt iklimini ise negatif yönde etkilemektedir. Entelektüel sermayenin işletme performansına etkisinde yenileşimi destekleyen örgüt ikliminin düzenleyici ve yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin ise kısmi aracı etkileri bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Entelektüel Sermaye, Yenileşimci Örgüt İklimi, İşletme Performansı.

A RESEARCH ON THE MEDIATOR AND MODERATOR ROLE OF INNOVATIVE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE IMPACT OF INTELLECTUAL CAPITAL ON BUSINESS PERFORMANCE

Abstract

In today's information age, enterprises have the chance to gain a significant competitive advantage by increasing their performance with their intellectual capital. In this study, it is aimed to investigate the effect of intellectual capital on business performance and the mediator and moderator role of organizational climate that supports innovation in this relationship. Research data was obtained using the survey method. 405 enterprises from 1000 enterprises registered to Istanbul Chamber of Industry (ICI) answered the research questionnaire. IBM SPSS 24 and AMOS statistical software was used for data analysis. Structural equation model (AMOS), which provides a holistic approach in testing the hypotheses of the research model, was used. According to the findings obtained as a result of the research; the human capital element of intellectual capital positively affects the operating performance. The structural capital factor affects the financial performance of the company positively and the organizational climate that supports innovation negatively. The organizational climate that supports innovation has moderating effects and the organizational climate that allocates resources for innovation has partial mediating effects in the impact of intellectual capital on business performance.

Keywords: Intellectual Capital, Innovative Organizational Climate, Business Performance.

*Bu çalışma; "Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisinde Yenileşimi Destekleyen Örgüt İkliminin Rolü: Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Araştırma" isimli doktora tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

** Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, akintuncer@ogr.halic.edu.tr

*** Dr. Öğretim Üyesi, Haliç Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, İstanbul, Türkiye, ozlematan@halic.edu.tr

1. GİRİŞ

İşletmelerin, varlıklarını sürdürmek, rekabet etmek ve stratejik hedeflerine ulaşmak için yararlanabilecekleri üç çeşit sermayeleri bulunmaktadır. Bina, makine, teçhizat ve üretimde kullanılan her türlü malzemeler *fiziksel sermayesini* oluşturur. Elindeki nakitler ve değerli mallar, yatırımlar, borç ve alacakları *finansal sermayeyi* oluşturur. Üretilen mal ve hizmetlerde ulaşılan üstün kalite ile birlikte elde edilen; patent, telif hakları, çalışanların sahip olduğu beceriler, örgütsel bağlılık, uzmanlık, tecrübe vb. bilgi temelinde maddi olmayan varlıklarını ifade eden *entelektüel sermayesidir*. Entelektüel sermaye günümüz bilgi çağında fiziksel ve finansal sermayeden çok daha fazla önem kazanmaktadır. İşletmeler entelektüel sermayelerini bilinçli olarak ele alıp yöneterek geleceğe yönelik büyüme ve katma değer yaratma gücü ile birlikte işletme performansını fazlasıyla artırma imkânına kavuşabileceklerdir.

Bu araştırmanın amacı, entelektüel sermayenin işletme performansına etkisi ile yenileşimi destekleyen örgüt ikliminin bu etkileşimde taşıdığı aracı ya da düzenleyici rolü ortaya çıkarmaktır. Yapılan araştırma ile ülkemizdeki yöneticilerin bakış ve algılayış biçimleri hakkında yazına, yöneticilere ve yeni araştırmacılara önemli katkı sunabileceği değerlendirilmektedir.

2. Yazın Araştırması

Bu bölümde, araştırmayla ilgili yazın bilgileri ve analiz ile ilgili hazırlıklar ele alınacaktır.

2.1. Entelektüel Sermaye

Bir işletmenin entelektüel sermayesi, faaliyetlerini sürdürmesine olanak sağlayan, sahibi olduğu maddi olmayan varlıkların bütünüdür. Entelektüel sermaye, işletmenin çalışanları tarafından bilinen ve işletmeye rekabet üstünlüğü kazandıran şeylerin toplamıdır. Diğer bir tanıma göre; zenginlik yaratmak üzere kullanıma sokulabilen varlıklardır. Bir başka deyişle; bilgi, enformasyon, entelektüel mülkiyet ve tecrübeden oluşmaktadır (Williams, 2001: 5). Entelektüel sermaye yazında farklı alt unsurlarda incelenmektedir. Ancak; araştırmacılar tarafından insan, ilişkisel ve yapısal sermaye olarak üç ana bileşene ayrıştırılması konusunda fikir birliği sağlanmıştır. Entelektüel sermayenin bu üç ana sermaye bileşeni her işletmede farklı oranlarda bir arada bulunmaktadır.

2.1.1. İnsan Sermayesi

İnsanın doğuştan gelen yetenekler ile eğitim ve tecrübe kazanımları sonucunda oluşturduğu yaratıcı güç onun insan sermayesini oluşturmaktadır. İnsan sermayesi; kişisel beceri ve birikimlerin toplamı olan *yetenek*, çalışanların karşılıklı iletişimde buldukları grup içinde kabul görmelerini sağlayan *ilişkiler ağı* ile insanların kişilerarası ilişkilerini etkileyen *değerler* toplamından oluşur (Arıkboğa, 2003: 86-88). İnsan sermayesi gerçek anlamda bir işletmenin malı değildir. Çünkü, mesai bittiğinde işletmeyi terk eden sermayedir. González-Loureiro (2012)'nin küçük ve orta büyüklükte işletmeler üzerinde yaptığı araştırma sonuçlarına göre insan sermayesi, işletmeleri değerli bir varlık haline dönüştürerek onların performanslarını artıran en etkili entelektüel sermaye unsurudur.

2.1.2. İlişkisel (Müşteri) Sermaye

İlişkisel sermaye, pazarlama kanalları ve müşterilerden elde edilmiş bilgidir. Önceleri sadece müşterileri nitelikleme amacıyla kullanılırdı ancak bugün örgütün tedarikçileri, müşterileri, yatırımcıları ve ortaklar arasındaki ilişkileri ve müşteri sayısının artırılmasını amaçlayan araç, süreç ve teknikleri de kapsayan çok daha geniş kapsamlı bir kavram haline dönüşmüştür. İlişkisel sermayenin bileşenleri arasında; markalar, müşteriler, müşteri bağlılığı, işletme adı, fazla siparişler, dağıtım kanalları, iş birlikleri, lisans anlaşmaları, istenen nitelikteki

sözleşmeler ve franchising anlaşmaları gibi unsurlar bulunmaktadır (Yücel, 2005: 12). İlişkisel sermaye aynı zamanda, işletmenin sahip olduğu insan sermayesi ve yapısal sermayenin müşteriler, tedarikçiler, rakipler, resmi kuruluşlar ve toplum tarafından nasıl algılandığını gösterir. Bu nedenle ilişkisel sermayenin boyutu, işletmenin büyüklüğünü de açıklamaktadır.

Gómez-Valenzuela (2015)'nın, Dominik Cumhuriyeti'nde 372 imalat ve hizmet işletmesi üzerinde yaptığı araştırma sonuçlarına göre; işletme performansını en çok ilişkisel sermaye, ikinci olarak ise insan sermayesi pozitif yönde etkilemektedir.

2.1.3. Yapısal Sermaye

İşletmelerin insan ve ilişkisel sermaye unsurları nispeten değişkenlik gösterebilmektedir. Ancak yapısal sermayesi örgüt içinde çok daha fazla sürekli ve kalıcı niteliktedir. Bu nedenle yöneticiler, sahip oldukları insan ve ilişkisel sermayelerinin sürekliliğini sağlayacak yapısal sermayeyi öncelikle oluşturmalıdırlar. Yapısal sermaye, insan sermayesinin etkinliğini belirleyen süreçler, sistemler ve araştırma birimlerinin bütünüdür. İnsan sermayesi ile karşılaştırıldığında yapısal sermaye, mesai saatleri sonunda işletme dışına çıkmayan, sürekli işletme içinde kalan bilgidir. Örgüt içerisindeki yapısal sermaye unsurları, mülkiyete ilişkin varlıklar ve altyapısal varlıklardan oluşmaktadır. Mülkiyete ilişkin varlıklar; patentler, telif hakları, tasarım hakları, ticari sırlar, ticari amblemler ve hizmetle ilgili amblemlerdir. Altyapısal varlıkları ise; yönetim felsefesi, örgüt kültürü, yönetim süreçleri, bilgi ve ağ sistemleri ile finansal ilişkilerdir (Önce, 1999: 29).

2.1.4. Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ve Raporlanması

Entelektüel sermayenin ölçülmesi ve raporlanmasının başlıca amaçları arasında; çalışanlardan başlayarak tüm işletmenin performansını artırmak, yönetim kontrol sistemlerine duyulan güveni artırmak ve çalışanlara, yatırımcılara, kredi kuruluşlarına doğru bilgi sunarak uzun dönemli hedeflere ulaşılmasını sağlamaktır. Günümüzde entelektüel sermayeyi ölçen çok çeşitli yöntem geliştirilmiştir. Entelektüel sermayeyi işletme bazında ölçen yöntemler, entelektüel sermayeyi alt unsurlarına ayırmadan, işletme bazında bütünsel olarak ölçerler. Bu yöntemin en bilinenleri; *Piyasa Değeri- Defter Değeri Yöntemi*, *Tobin'in Q Oranı* ve *Hesaplanmış Maddi Olmayan Değer Yöntemidir*. Entelektüel sermayeyi unsur bazında ölçen yöntemler ise, işletmenin entelektüel sermayesini insan, yapısal ve ilişkisel sermaye unsurlarına ayırarak hesaplama yapmaktadır. Bu yöntemin en çok bilinenleri; *Balanced Scorecard*, *Skandia Modeli*, *Entelektüel Sermaye Endeksi* ve *Teknoloji Brokeri* yöntemleridir (Önce, 1999: 32).

Günümüzde entelektüel sermayenin ölçülmesinde ve raporlanmasında genel kabul görmüş bir yöntemin olduğu ifade edilemez. Bununla birlikte, yazında entelektüel sermayenin ölçülmesinde genelde unsur bazında ölçüm yöntemleri, raporlanmasında da *Tamamlayıcı Mali Tablo yaklaşımı* en çok tercih edilen yöntemlerdir. Tamamlayıcı Mali Tablo yaklaşımı; işletmenin mali tablolarına ek olarak, entelektüel sermaye kaynaklarını ve değerlerini tablolar halinde gösterme esasına dayanmaktadır. Tarihte ilk olarak 1980'li yıllarda İsveçli Konrad adlı bir grup bilançoya ek olarak 35 adet entelektüel sermaye değerini "*Görünmeyen Bilanço*" isimli tablolarla göstermiştir (Yereli ve Gerşil, 2005: 25-26).

2.2. Yenileşimci Örgüt İklimi

İnovasyon ya da yenileşim kavramı; bir örgütte katma değer yaratmaya yönelik yeni fikirler, ürünler, süreçler ve işlemleri planlayarak uygulamaktır. Yenileşimin ham maddesi yeni ve yaratıcı fikirlere. Yazında yenileşimin çalışma alanı ve özelliklerine göre çok çeşitli tanımları mevcuttur. Oslo Manual Kılavuzu'nda (2005) yenileşim; "*Yeni veya önemli ölçüde geliştirilmiş mal, hizmet veya sürecin; yeni pazarlama yönteminin veya yeni örgütsel yöntemin*

işletme içi uygulamalarında, işyeri organizasyonunda veya dış ilişkilerde uygulanması” olarak tanımlanmıştır.

Örgüt iklimi kavramı ise; çalışanın bulunduğu iş ortamını şekillendiren örgütsel politikalar, süreçler, rutinler ve davranış etkilerinin hepsini içine almaktadır. Örgüt iklimi genellikle grup düzeyinde oluşmakta ve bireysel olarak algılanmaktadır. Örgüt ikliminin çalışanın bulunduğu iş ortamının temelini oluşturan örgütsel politikalar, uygulamalar, süreçler, rutinler, beklenen ve desteklenen davranışların oluşturduğu etkilerin tümünü içine aldığı ifade edilebilir. Örgütsel iklim açık, geçici ve öznel bir kavramdır. Aynı zamanda, bir taraftan yöneticiler tarafından etkilenirken, diğer taraftan çalışanların düşünce, duygu ve davranışlarını doğrudan etkilemektedir. Örgüt ikliminin özellikleri her örgütte farklıdır ve o örgüte özgüdür (Schneider ve Reichers, 1983).

Van der Vegt vd., (2005)’in çalışmalarında, yenileşimci örgüt iklimi; “*Yeni fikirleri oluşturan, sunumunu yapan ve gerçekleştiren uygulamalar, prosedürler ve davranışlara ilişkin örgüt üyelerinin paylaşılmış algıları*” olarak tanımlamıştır. Scott ve Bruce (1994)’un çalışmalarında bireylerin yaratıcı davranışlarının kişi, lider, çalışma grubu ve örgüt iklimi etkileşimi sonucunda ortaya çıktığı belirlenmiştir. Aynı çalışmada yenileşimci örgüt iklimini; *yenileşimi destekleyen ve yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimleri* olarak iki boyutta ele almışlardır. Yenileşimi destekleyen örgüt iklimi; örgüt çalışanlarının yeni fikirler ve farklı düşünceler geliştirme konusunda ne kadar desteklendiğine ilişkin; yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimi ise, yenileşimin desteklenmesi için örgütsel kaynakların ne kadarının ayrılmış olduğuna ilişkin olarak örgüt çalışanlarının algılarına dayanmaktadır.

2.3. İşletme Performansı

İşletme performansı kavramı, işletmenin sergilemiş olduğu somut ve soyut sonuçları olan işlerin tümünün beraberce doğru ve objektif olarak değerlendirilmesi esasına dayanmaktadır. İşletme performansını değerlendirme çabaları temelde, işletmenin elde etmek istediği rekabet üstünlüğünü ele geçirmesi için yapması gerekenleri belirlemesinde faydalı olmaktadır. İyi bir performans ölçüm sisteminin hem finansal, hem de finansal olmayan kriterlere çok boyutlu olarak yoğunlaşması beklenmektedir (Folan ve Browne, 2005: 666).

Yönetim yazınında işletmelerin performans ölçümü için geliştirilmiş pek çok sistemden söz edilmektedir. Bu sistemlerden en çok bilineni ve bu çalışmada kullanılan, Kaplan ve Norton (1999) tarafından geliştirilen “*Dengeli Puan Kartı*” yöntemidir. Bu yöntemde performans ölçümü için dört boyut bulunmaktadır: Finansal Boyut; *yatırımın geri dönüşü, katma değer, kârlılık, büyüme, verimlilik vb.*; Müşteri Boyutu; *müşteri memnuniyeti, müşteriyi elde tutma, yeni müşteri elde etme, müşteri kârlılığı ve pazar payı vb.*; İç Süreçler Boyutu; *kalite, zamanında iş teslimi, yeni ürün geliştirme, zaman-maliyet dengesi, süreç geliştirme ve kalite vb.* ile Örgütsel Büyüme ve Gelişme Boyutu ise; *çalışan tatmini, yeteneklerin geliştirilmesi, motivasyonlarının artırılması, bilişim sistemleri, vb.* unsurlardan oluşmaktadır.

2.4. Araştırmanın Amacı

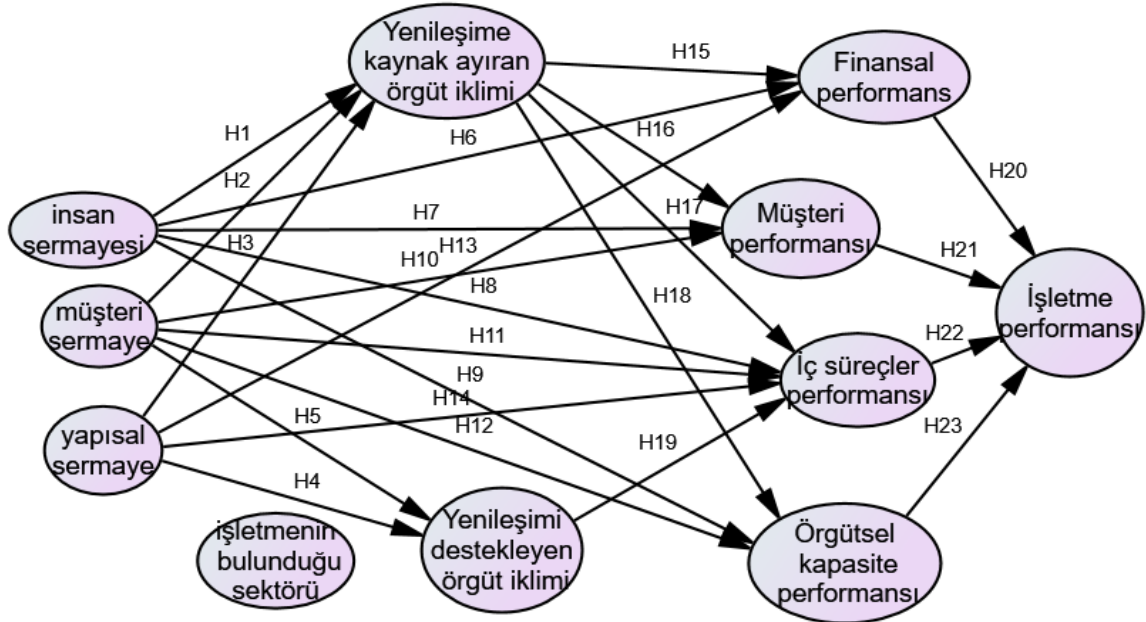
Araştırma ile işletmelerde, entelektüel sermaye ve yenileşimi destekleyen örgüt iklimi kavramlarının işletme performansı üzerindeki etkilerini ortaya çıkarmak ve işletme yöneticilerinin bu kavramlar hakkındaki görüşlerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

2.5. Araştırmanın Metodolojisi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak, anket yönteminden faydalanılmıştır. Anketler e-posta yoluyla işletmelerin üst düzey yöneticilerine gönderilmiştir. Araştırma; İstanbul Sanayi Odası (İSO)’ya kayıtlı ilk 500 ve ikinci 500 işletmeleri ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada 405 adet geçerli anket elde edilmiştir. Araştırmanın sınırlılıkları arasında anketten elde edilen

verilerin cevap verenlerin kişisel algılarına dayanabileceği, yöneticilerin idari sebeplerden dolayı soruları içtenlikle cevaplandırmama olasılıklarının bulunduğu vb. sayılabilir. Araştırmaya katılan çalışanların, çalışma konularında ve işletmeleri hakkında yeterli bilgiye sahip oldukları, soruları içtenlikle ve doğru yanıtladıkları varsayılmıştır.

Araştırmanın kavramsal modelinde; Entelektüel Sermaye unsurları (İnsan Sermayesi, Müşteri Sermayesi ve Yapısal Sermaye) bağımsız değişken, Yenileşimci Örgüt İklimi aracı ve düzenleyici değişken, İşletme Performansı bağımlı değişken, işletmenin bulunduğu sektör ise kontrol değişkeni olarak ele alınmıştır. Araştırma değişkenleri ve alt boyutları arasında muhtemel ilişkileri test etmeyi hedefleyen 23 etki hipotezi oluşturulmuştur. Test edilecek etkiler için, kontrol değişkeni olan işletmenin bulunduğu sektör açısından (sanayi veya hizmet) çoklu grup karşılaştırması, yenileşimi destekleyen ve yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimi değişkenlerinin aracı ve düzenleyici etkilerinin de incelenmesi planlanmıştır. Araştırmanın Kavramsal Modeli **Şekil 1**'de, araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri test etmek amacıyla oluşturulmuş olan 23 adet hipotez ise **Tablo 1**'de sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırmanın Kavramsal Modeli

2.5.1. Evren ve Örneklem

Araştırma evreni; 2016 yılında İSO'ya kayıtlı olarak faaliyet gösteren 1000 sanayi ve hizmet işletmeleri oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem sayısının tespiti Dillman vd. (2014)'nin formülü ile, ana küleden .95 güvenilirlik ve .05'lik bir hata payı ile örneklem büyüklüğü **278** alınmıştır. Araştırmada toplam 1000 işletme yöneticisine e-posta yoluyla anket gönderilmiş ve yüz yüze yapılan görüşmelerle birlikte **405** geçerli anket elde edilmiştir. Anket bilgilendirme kısmında uygulamaya özellikle üst kademe yöneticileri ile işletme sahiplerinin katılımları istenmiştir.

Tablo 1. Araştırma Hipotezleri

H.NO	HİPOTEZ(H1)
1	İnsan sermayesi, yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimini olumlu etkiler.
2	Müşteri sermayesi, yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimini olumlu etkiler.

3	Yapısal sermaye, yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimini olumlu etkiler.
4	Yapısal sermaye, yenileşimi destekleyen örgüt iklimini olumsuz etkiler.
5	Müşteri sermayesi, yenileşimi destekleyen örgüt iklimini olumlu etkiler.
6	İnsan sermayesi, finansal performansı olumlu etkiler.
7	İnsan sermayesi, müşteri performansını olumlu etkiler.
8	İnsan sermayesi, işletme içi süreç performansını olumlu etkiler.
9	İnsan sermayesi, örgütsel kapasite performansını olumlu etkiler.
10	Müşteri sermayesi, müşteri performansını olumlu etkiler.
11	Müşteri sermayesi, işletme içi süreç performansını olumlu etkiler.
12	Müşteri sermayesi, örgütsel kapasite performansını olumlu etkiler.
13	Yapısal sermaye, finansal performansı olumlu etkiler.
14	Yapısal sermaye, işletme içi süreç performansını olumlu etkiler.
15	Yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimi, finansal performansı olumlu etkiler.
16	Yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimi, müşteri performansını olumlu etkiler.
17	Yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimi, işletme içi süreç performansını olumlu etkiler.
18	Yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimi, örgütsel kapasite performansını olumlu etkiler.
19	Yenileşimi destekleyen örgüt iklimi, işletme içi süreç performansını olumlu etkiler
20	Finansal performans, işletme performansını olumlu etkiler
21	Müşteri performansı, işletme performansını olumlu etkiler.
22	İşletme içi süreç performansını, işletme performansını olumlu etkiler.
23	Örgütsel kapasite performansı, işletme performansını olumlu etkiler.

2.5.2. Veri Toplama Araçları

Araştırma ölçeğinde entelektüel sermaye, yenileşimci örgüt iklimi ve işletme performansı ile işletme ve yönetici hakkında ilgili maddeler vardır. Veri setinde; Entelektüel Sermaye 40, Yenileşimi Destekleyen Örgüt İklimi 22, İşletme Performansı 27 ve Demografik Bilgiler 11 madde, toplam 100 madde bulunmaktadır.

Entelektüel Sermaye Ölçeği, Bontis (1998) tarafından geliştirilmiştir; *insan sermayesi (is)*, *müşteri sermayesi (ms)* ve *yapısal sermaye (ys)* boyutları bulunmaktadır. Formda ifadeler, “1= kesinlikle katılmıyorum, 2= çoğunlukla katılmıyorum, 3= katılmıyorum, 4= kararsızım ve 5= katılıyorum 6= çoğunlukla katılıyorum 7= “kesinlikle katılıyorum” şeklinde 7’li Likert tipi ölçek ile ordinal düzeyde ölçüm yapılmıştır.

Yenileşimci Örgüt İklimi Ölçeği, Scott ve Bruce (1994) tarafından geliştirilmiş, *yenileşime destekleyen (yd)* ve *yenileşime kaynak ayıran (yka)* olarak iki boyutta ele alınmıştır. Formda ifadeler, “1= kesinlikle katılmıyorum, 2= çoğunlukla katılmıyorum, 3= katılmıyorum, 4= kararsızım ve 5= katılıyorum 6= çoğunlukla katılıyorum 7= kesinlikle katılıyorum” şeklinde, 7’li Likert tipi ölçek ordinal düzeyde ölçüm yapılmıştır.

İşletme Performans Ölçeği, Karabağ (2008) tarafından geliştirilmiş ve Kaplan ve Norton (1999)’un performans parametreleriyle gruplanmış ölçeğin alt boyutları, *Finansal Performans (İPfi)*, *Müşteri Performansı (İPmu)*, *İşletme Süreçler Performansı (İPis)* ve *Örgütsel Kapasite Performansı (İPok)* olarak belirlenmiştir. İşletme performansını dört boyutta ele alan ölçüm

aracını oluşturan maddeler esas rakiplere kıyasla ve geçmiş yıla kıyasla olmak üzere iki başlıkta sorulmuştur. Puanlama, “1= çok zayıf, 2= zayıf, 3= aynı, 4= güçlü ve 5= daha güçlü şeklinde 5’ li Likert tipi ölçek ve ordinal düzeyde ölçüm yapılmıştır.

Kontrol değişkenleri olarak katılımcıların; *cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalıştığı bölüm ve sektördeki kıdemleri* sorulmuştur. İşletmelerin ise; *işletme büyüklüğü* (küçük-büyük), *işletme yaşı* (genç-yaşlı), *bulunduğu sektör* (ikincil-hizmet), *ortaklık yapısı* (kamu-özel) sorulmuştur.

3. Analiz ve Bulgular

Veri analizi için SPSS 21.0 ve AMOS 21.0 istatistiksel değerlendirme programı kullanılmıştır. Araştırma ölçeğinin iç tutarlılığı Cronbach Alfa katsayısı ile belirlenmiştir. Veri setindeki ilk 50 anketi ile ölçüm araçlarının iç tutarlılıkları ölçülmüş alfa katsayıları; Entelektüel Sermaye $\alpha=0,96$, Yenileşimi Destekleyen Örgüt İklimi Ölçeği $\alpha=0,76$ ve İşletme Performansı $\alpha= 0,92$ tespit edilmiş ve analize geçilmiştir. Araştırma verileri analize hazırlanırken; önce ters kodlanmış önermeler düzenlenmiş, değişken isimlerine kolay ve anlaşılır kısaltmalar atanmıştır. Boş bırakılmış sürekli verilerin kayıp değerleri seri ortalamasıyla (Mean), sıralı verilerdeki kayıp değerler ise serinin orta değeri (medyan) ile tamamlanmıştır. Verilerdeki %20 den fazla kayıp değer içeren 238 numaralı katılımcı veri dizisinden çıkarılmış, böylece geçerli anket sayısı **404** olmuştur. Araştırma değişkenlerinin basıklık ve çarpıklıkları (skewness and curtosis) incelenmiş ve verilerin normal dağıldığı görülmüştür.

Kontrol değişkenleri verileri; işletme türleri *sanayi ve hizmet sektörü*, işletme yapısı *kamu-özel* olarak ve işletme yaşı verileri 30 yıla kadar olan işletmeler *genç*, 31 yaş ve üzeri işletmeler *yaşlı* işletme olarak sınıflanmıştır. İşletme büyüklüğü personel sayıları 800’e kadar olanlar *küçük-orta* işletmeler, 801 ve daha çok personel istihdam edenler ise *büyük* işletmeler olarak sınıflandırılmıştır.

3.1. Güvenilirlik ve Faktör Analizleri

Faktör analizi öncesi verilerin uygunluğu sorgulanmıştır. Açıklayıcı faktör analizi (AFA) öncesi (Adequacy) sınamaları kapsamında; Entelektüel sermaye ölçeği KMO değeri 0,966, Küresellik Testi değeri 0,000 ve ($p<0,05$) bulunmuştur. Yenileşimci örgüt iklimi ölçeği, KMO değerinin 0,923, Barthletts’ Küresellik Testi Değeri 0,000 ve ($p<0,05$) bulunmuştur. İşletme performans ölçeğinin KMO değeri 0,884, Barthletts’ Küresellik Testi Değeri 0,000 ve ($p<0,05$) olduğundan elde edilen verilerin AFA’ya uygun olduğu tespit edilerek faktör analizine geçilmiştir.

3.2. Betimleyici Analiz Bulguları

Araştırma betimleyici analiz bulgularında; katılımcı işletmelerin yaklaşık %90’nı özel sektör, %85’i ikincil (sanayi) sektörde faaliyet gösteren, %52’lik kısmının küçük ve orta büyüklükte ve %55’nin genç işletme olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan yöneticilerin çoğunluğu; evli, erkek, 25-40 yaşları arasında, 1-8 yıl kıdeme sahip, lisans mezunu ve pazarlama departmanı çalışanlarının oluşturduğu belirlenmiştir.

3.3. Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları

Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA); ölçülebilen ve görülebilen çok sayıdaki özelliğin arkasındaki gözlenemeyen ve ölçülemeyen gizli boyutları ortaya çıkarmak amacıyla yapılır. Araştırma, SPSS 21 programında *maximum likelihood, promax rotasyon, özdeğer “1”* alınmıştır. Entelektüel sermaye ölçeği maddelerinin, belirgin bir şekilde toplandığı faktör yapısı ve kabul edilebilir düzeyde bir desen matrisi (pattern matrix) elde edilene kadar çapraz yüklenmiş 13 veri dizinden ayıklanmıştır. Birden fazla faktör altında yük taşıyan maddelerde

0,2'lik yük farkı dikkate alınmıştır. AFA sonucunda entelektüel sermaye ölçeği nihai desen matrisi; 3 faktör 27 maddeden oluşmuş ve kümülatif varyans %43 ile orta ve kabul edilebilir düzeydedir. Ölçek nihai desen matrisi hem yakınsak (Convergent Validity) hem de ayırt edici geçerliliğe (Discriminant Validity) sahiptir. Faktörler; (is) *insan sermayesi*, (ms) *müşteri sermayesi* ve (ys) *yapısal sermaye* olarak isimlendirilmiştir. **Tablo 2** ölçek korelasyon matrisinde görüldüğü üzere faktörler arasında pozitif ve yüksek düzeyde ilişki bulunmaktadır.

Tablo 2: Entelektüel Sermaye Faktör Korelasyon Matrisi

Factor Correlation Matrix			
Factor	1	2	3
1.is	1,000		
2.ms	,791	1,000	
3.ys	,758	,732	1,000

Yenileşimci örgüt iklimi ölçeği, AFA'da kabul edilebilir bir desen matrisi (pattern matrix) elde edilene kadar, veri dizisinden 1 madde analizden çıkarılmış ve iki faktör yapısı altında toplam 21 önermeden oluşan yeni yapının kümülatif varyansı %39,5 ile orta ve kabul edilebilir düzeydedir. Ölçeğin korelasyon matrisi **Tablo 3**'te görüldüğü gibi iki faktör arasında negatif yönlü ve orta düzey bir ilişki mevcuttur.

Tablo 3. Yenileşimci Örgüt İklimi Faktör Korelasyon Matrisi

Faktör	1	2
1.yka	1,000	-,400
2.yd	-,400	1,000

İşletme performansı ölçeğinin AFA'da, kabul edilebilir bir desen matrisi (pattern matrix) elde edilememiştir. Maddelerin incelemesinde; ölçeğin formatif yapıda maddelerden oluştuğu, refleksif yapıda olmadığı anlaşılmıştır. Formatif yapıdaki bir ölçeğin her maddesi yapının farklı bir özelliğini ölçtüğünden, maddeler birbirinin yerine geçmezler. AFA'da madde eksiltmeden bütüncül ölçüm yapılmasını sağlamak amacıyla, işletme performansı ölçeğine AFA uygulanmamış, ölçek geçerliğinin doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile doğrulanmasına karar verilmiştir (Bollen ve Lennox, 1991). Ölçek boyutları Kaplan ve Norton'un (1999) "Balanced Scorecard" yaklaşımı benimsenerek; *Finansal* (FPfi), *Müşteri* (FPmu), *İşletme İç Süreçleri* (FPis) ve *Örgütsel Kapasite Performansı* (FPok) olarak gruplandırılmıştır.

3.4. Güvenilirlik ve Madde Analizi Bulguları

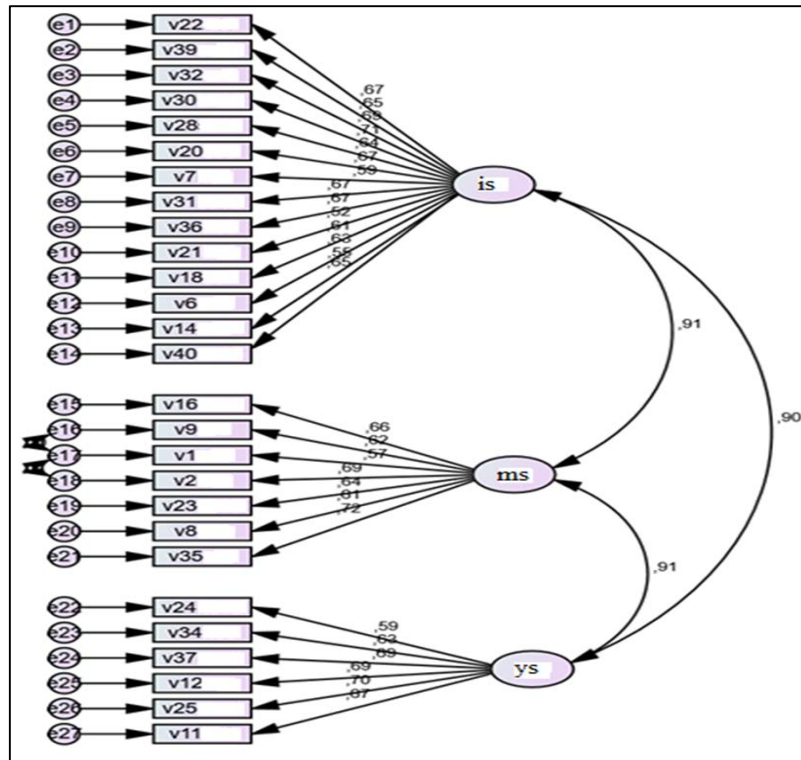
AFA ile elde edilen yeni ölçek yapılarının ve alt boyutların güvenilirlikleri Cronbach Alpha katsayılarına göre değerlendirilmiştir. Araştırma ölçeğinin kabul edilebilen en küçük güvenilirlik katsayısı değeri 0,70 alınmış ancak Loewenthal (2004:213), 0,60 ve üzerindeki değerlerin de kabul edilebileceğini belirtmiştir. Entelektüel Sermaye ölçeği 3 faktör, 27 madde, güvenilirliği $\alpha=0,95$; Yenileşimi Destekleyen Örgüt İklimi 2 faktör, 21 madde, $\alpha=0,68$; İşletme Performansı ölçeği 4 faktör, 27 madde, $\alpha=0,88$ olarak bulunmuştur. Ölçekler kabul edilebilir düzeyde olduğu için, analizde DFA safhasına geçilmiştir.

3.5. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA); değişkenlerin bir kısım yapıları ne kadar iyi temsil ettiğini ölçer. AFA ile elde edilen yeni ölçeklerin geçerlikleri, DFA ile sınanmıştır. Analiz AMOS yapısal eşitlik modeli yapılmıştır. DFA’de model uyumsuzluklarını gidermek için, daha büyük bir gizil faktöre ait olduğu düşünülen uyumsuz atılarak, gerekli maddelere kovaryans atanmasına gidilmiş ve uyum indekslerinde gösterilen iyileştirmeler yapılmıştır. Model uyumu için gizil değişken faktör yükünün en az 0,7 olması ve nihai uyum kriterlerinin; (CFI>0,90, CMIN/DF<3, GFI>0,80, RMSEA<0,08, SRMR<0,09) kriterlerine uygun olması aranmıştır. DFA’ nın son aşamasında ise; ölçeğin temel geçerlik (Master Validity) tablosu çapraz çizgisinin altındaki korelasyon değerlerinin en üstte yer alan hücrelerdeki değerlerin altında olması koşulu ile birlikte (CR> 0,7, AVE> 0,5 ve CR> AVE) koşulları aranmıştır (Hair vd., 2014).

3.5.1. Entelektüel Sermaye Ölçeği

Entelektüel Sermaye Ölçeğinin model nihai uyum değerleri uygundur ve **Şekil 2**’de sunulmuştur. DFA’de sonra model temel geçerlilik testi yapılmış ve **Tablo 4**’te sunulmuştur. **Tablo 4**’te temel geçerlik testi (Master Validity) sonuçları, çapraz çizginin altındaki korelasyon değerlerinin en üstte yer alan hücrelerdeki değerlerin altında olması koşulu karşılanmamaktadır. İç Güvenilirlik Kriteri CR>0,7 koşulu karşılanmakta, AVE>0,5 koşulu karşılanmamaktadır. Uyuşum Geçerliği (Convergent Validity) koşulu CR>AVE karşılanmakta, bunun yanında MSV<AVE Ayırt Edici Geçerlilik (Discriminant Validity) koşulu ise karşılanmamaktadır.



(CFI 0,972, CMIN/DF 1,397, GFI 0,926, RMSEA 0,008, SRMR 0,090)

Şekil 2. Entelektüel Sermaye Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli

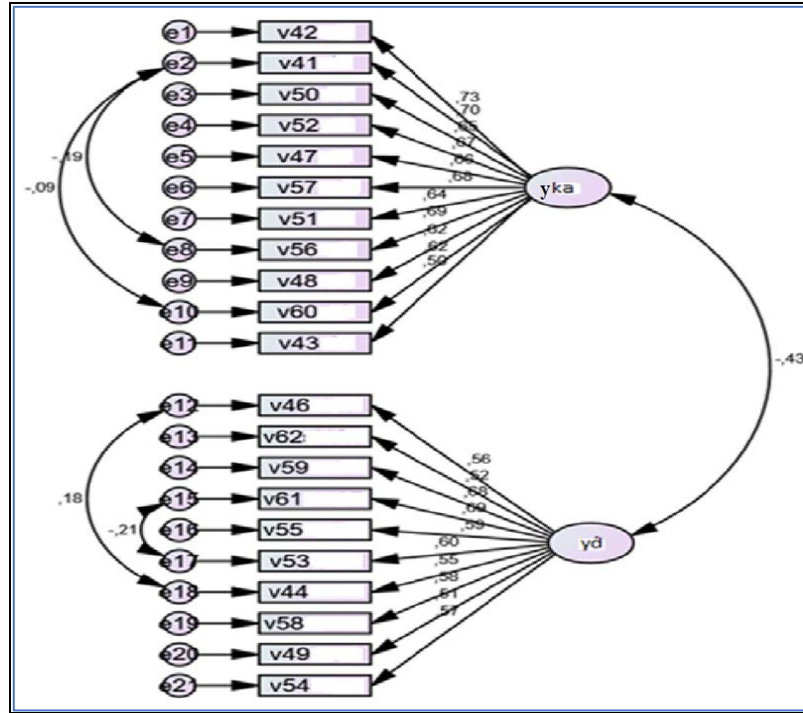
Entelektüel Sermaye ölçeği DFA sonuçlarına göre; ölçek nihai uyum kriterlerine uyum sağlamaktadır, ayırt edici geçerlilik ve yakınsak geçerlik anlamında kabul edilebilir değerlerde ve referans alınan kaynaklarla da paralel olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4. Entelektüel Sermaye Ölçeği Temel Geçerlik Testi

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	is	ms	ys
is	0,906	0,410	0,835	0,909	0,640		
ms	0,830	0,413	0,835	0,835	0,914***	0,642	
ys	0,824	0,439	0,833	0,827	0,904***	0,913***	0,662

3.5.2. Yenileşimci Örgüt İklimi Ölçeği

Ölçek için kabul edilebilir bir model arayışı ile başlatılan DFA’de model uyumsuz maddeler ölçek dışına taşınmıştır. Model uyum indekslerinde gösterilen iyileştirmeler yapılmış ve ölçek maddeleri arasında kovaryans ataması yoluna başvurulmuştur. Model nihai uyum değerleri istenilen kriterlere uygundur ve **Şekil 3**’te sunulmuştur.



(CFI 0,949, CMIN/DF 1,767, GFI 0,928, RMSEA 0,044, SRMR 0,057)

Şekil 3. Yenileşimci Örgüt İklimi Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli

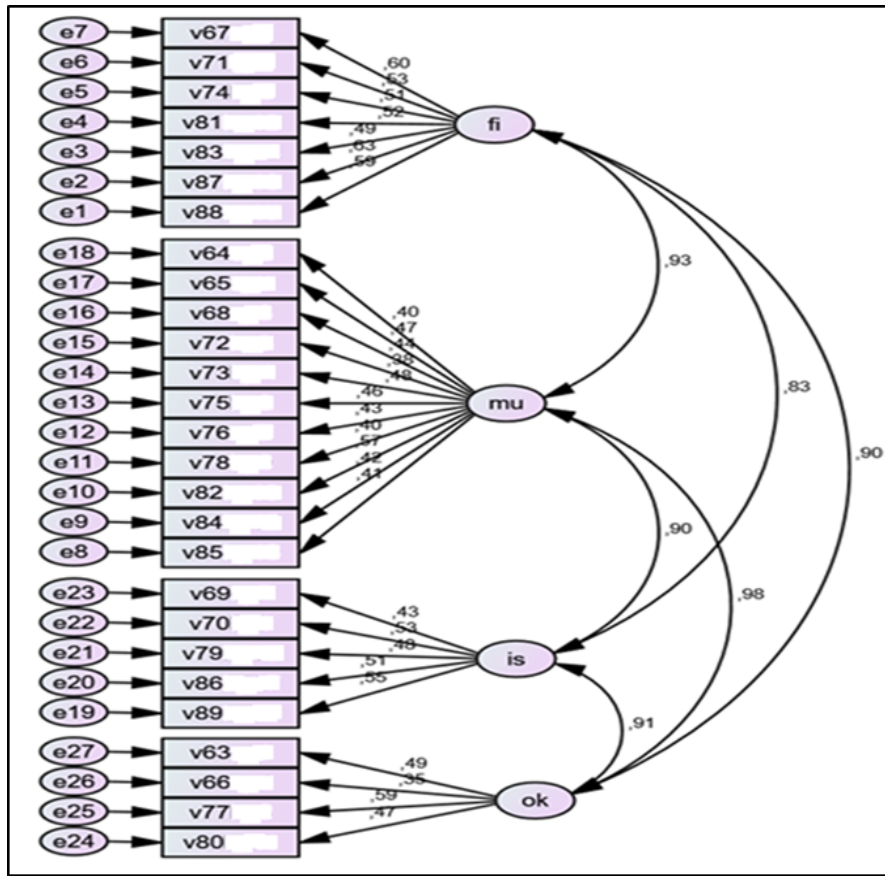
Yenileşimci örgüt iklim ölçeğinin temel geçerlik testi sonuçları **Tablo 5**’de sunulmuştur. Çapraz çizginin altındaki korelasyon değerlerinin en üstte yer alan koyu hücrelerde görülen değerlerin üstüne çıkmaması koşulu karşılanmakta, İç Güvenilirlik Kriteri $CR > 0,7$ karşılanmakta ve $AVE > 0,5$ karşılanmamaktadır. Uyuşum Geçerliği $CR > AVE$ karşılanmakta, Ayırt Edici Geçerlilik $MSV < AVE$ koşulu karşılanmaktadır. Ölçeğin DFA sonuçlarında nihai uyum kriterlerine tamamen uyum sağlanmış, ayırt edici ve yakınsak geçerlik anlamında kabul edilebilir değerlere sahip ve referans kaynaklarla da paraleldir.

Tablo 5. Yenileşimci Örgüt İklimi Temel Geçerlilik Testi

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	yka	yd
yka	0,891	0,428	0,181	0,895	0,654	
yd	0,839	0,345	0,181	0,845	-0,425***	0,587

3.5.3. İşletme Performansı Ölçeği

İşletme Performansı Ölçeği DFA’de model uyum indekslerinde gösterilen iyileştirmeler sonucu nihai model uyum değerleri sağlanmış ve **Şekil 4**’de sunulmuştur.



(CFI 0,895, CMIN/DF 1,704, GFI 0,911, RMSEA 0,042, SRMR 0,009)

Şekil 4. İşletme Performansı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli

İşletme Performansı ölçeğinin temel geçerlik testi **Tablo 6**’da çapraz çizginin altındaki korelasyon değerlerinin, en üstteki hücre değerlerinin altında olması koşulu karşılanmamakta, CR>0,7 kısmen karşılanmakta ve AVE>0,5 koşulu karşılanmamaktadır. CR>AVE uyum geçerliği karşılanmakta, MSV<AVE ayırt edici geçerlilik koşulu karşılanmamaktadır. Ölçek DFA analiz sonuçları olarak kabul edilebilir değerlere sahiptir.

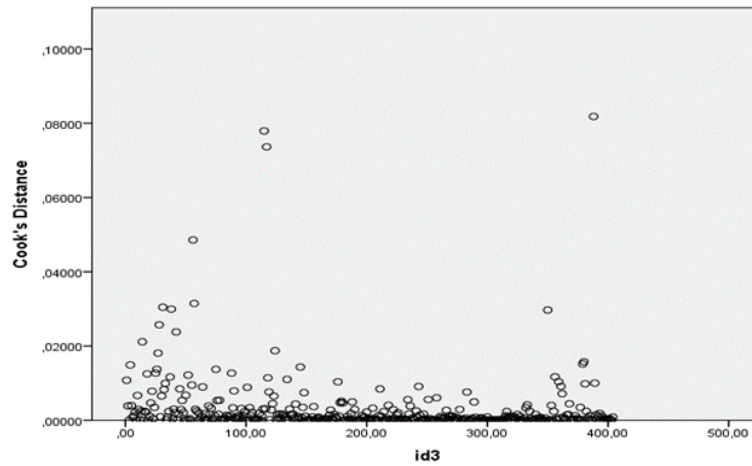
Tablo 6. İşletme Performansı Ölçeği Temel Geçerlilik Testi

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	fi	mu	is	ok
İPfi	0,756	0,309	0,854	0,762	0,556			
İPmu	0,727	0,197	0,947	0,734	0,924***	0,444		
İPis	0,626	0,252	0,828	0,630	0,832***	0,899***	0,502	
İPok	0,543	0,235	0,947	0,563	0,882***	0,973***	0,910***	0,484

3.6. Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ve Yol Analizi

Yapısal eşitlik modeli (YEM); birçok gizil değişkenin birbirine etkisini tek bir analizde yapabildiği üst düzey istatistiksel bir analiz yöntemidir. (YEM)'de iki yapı bulunur. Yapısal model; değişkenlerin ilişkisini gösterir, ölçüm modeli ise değişkenlere ait gözlenen faktörleri kapsar. Model ile verinin birbiri ile karşılaştırılması uyum istatistikleri ile yapılır. Yol analizinde; endojen değişken ve egzogen değişken olmak üzere iki tür değişken bulunur.

Açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizlerinden sonra, YEM'e geçmeden önce, karşılanması gereken çoklu grup varsayımları (Multivariate Assumptions) bulunmaktadır. Öncelikle aykırı (outlier) ve etkili (influentials) değerleri tespit etmek amacıyla Cook Yakınlık Testi yapılmıştır. Modeli kurmak amacıyla *İnsan Sermayesi* (is), *Müşteri Sermayesi* (ms), *Yapısal Sermaye* (ys) değişkenleri bağımsız, *İşletme Performansı* (İP) bağımlı değişken olarak yerleştirilmiştir. Model aykırı eşik değeri "1" alınmıştır. **Şekil 5**'de, Cook Yakınlık Testi dağılımında eşik değeri aşan değer bulunmamaktadır (Gaskin, 2016).



Şekil 5. Cook Yakınlık Testi Dağılım Grafiği

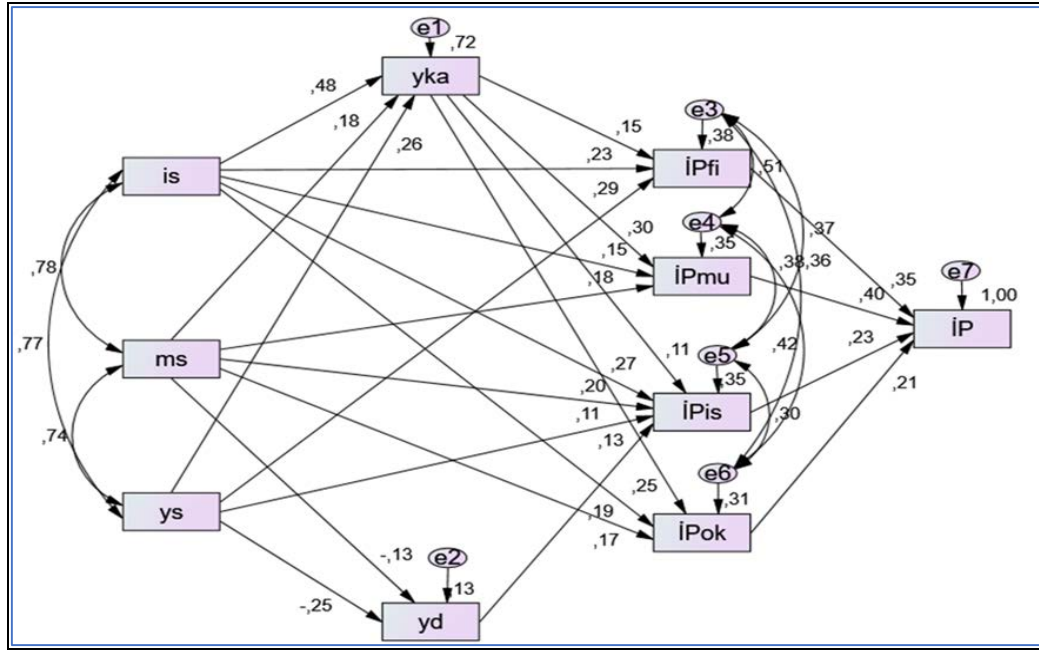
Model kurulmadan önce, verilerle ilgili incelenmesi gereken bir diğer husus varyans genişleme faktörüdür (VIF). İşletme performansı (İP) değişkeni endojen, entelektüel sermaye unsurları egzogen değişken olarak kabul edilmiştir. VIF analiz sonuçları **Tablo 7**'de görüldüğü gibi sınır değer 3'ün üzerine çıkan boyut bulursa da, 5' in üzerine çıkmaması ve tolerans değeri **0.20** den yüksek olması nedeniyle kabul edilebilir aralıktadır (Hair vd., 2014:201). Çoklu doğrusal bağlantı bulunmadığından veri dizisi dışına çıkarılan unsur olmamıştır.

Tablo 7. Varyans Genişlik Faktörü Tablosu

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Anlamlılık	Collinearity İstatistiği		
	B	Std. Hata	Beta			Tolerans	VIF	
1	(sabit)	1,629	,161		10,135	,000		
	is	,149	,043	,256	3,500	,001	,241	4,15
	ms	,046	,035	,083	1,320	,188	,327	3,05

ys	,085	,031	,170	2,697	,007	,323	3,09
Bağımlı Değişken: İşletme Performansı							

Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) için yapılan uyum iyiliği testlerinin sonuna gelinmiş ve YEM analizlerine geçilmiştir. Çoklu doğrusallık testlerinden geçen verilerle; Entelektüel Sermayenin üç boyutu egzogen (bağımsız) değişken, Yenileşimci Örgüt İklimi iki boyutu ile aracı ve düzenleyici değişken, İşletme Performansı dört boyutu ile endojen (bağımlı) değişken ve işletme yapısı, personel sayısı, yaşı ve sektörü kontrol değişkenleri olarak modele yerleştirilmiştir. Bu model ile araştırmanın hipotez testleri yapılmıştır.



(CFI 0,998, CMIN/DF 1,789, GFI 0,989, RMSEA 0,044, SRMR 0,013)

Şekil 6. Yapısal Eşitlik Modeli Yol Analizi

Model uyum iyiliğini artırmak için düzeltme indekslerine (modification indices) kovaryans atamaları yapılmıştır. Regresyon ağırlık tahminlerinde istatistiki anlamlılık düzeyine erişmeyen regresyon yolları silinerek serbestlik derecesi artırılmıştır. Araştırmada, ($p < 0,05$) düzeyinde anlamlı ilişkiler bulunan modelde, ilişkilerin gücünü ifade eden standardize edilmiş regresyon tahmin değerleri ve nihai uyum indeks sonuçları **Şekil 6**'da ve modelin yol analizi sonuçları **Tablo 8**'de sunulmuştur.

3.6.1. Direkt Etkiler

Modelin yol analizi R^2 değerleri, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki varyansın ne kadarını açıkladığını göstermektedir. Yenileşime Kaynak Ayıran Örgüt İklimi (yka) = 0,72, Yenileşimi Destekleyen Örgüt İklimi (yd) = 0,13, İşletme Performansı (İP) = 1, Finansal Performans (İPfi) = 0,38, Müşteri Performansı (İPmu) = 0,35, İşletme Süreçleri Performansı (İPis) = 0,35, Örgütsel Kapasite Performansı (İPok) = 0,31 bulunmuştur. Uyum iyiliği sağlanmış, orta ve güçlü düzeylerde ilişkilerin bulunduğu modelde, Model uyum iyiliği ve R^2 değerleriyle yapısal eşitlik modeli başarıyla kurulmuştur (Gaskin, 2016).

Şekil 6'da yapısal eşitlik modelinde aralarında ($p < 0,05$) düzeyinde anlamlı ilişkilerin bulunduğu değişkenlere bakılarak araştırmanın hipotezleri sınanmıştır. **Tablo 8**'de taralı yollar

hariç tüm hipotezler kabul edilmiştir. Direkt etkinin varlığı, “p” sütun değeri anlamlılık durumuna göre, bu etkinin gücü ve yönü ise standardize edilmiş regresyon katsayıları sütununda, hipotez testi sonuçları ise **Tablo 9**’da görülmektedir.

Tablo 8. Yapısal Eşitlik Modeli Yol Analizi Sonuçları

			Stz. Regression	S.E.	C.R.	P
yka	<---	is	,478	,053	9,997	***
yka	<---	ms	,181	,047	4,025	***
yka	<---	ys	,258	,041	5,855	***
yd	<---	ys	-,250	,087	-3,625	***
yd	<---	ms	-,131	,096	-1,893	,058
İPfi	<---	is	,226	,055	3,089	,002
İPmu	<---	is	,155	,047	2,025	,043
İPis	<---	is	,266	,056	3,318	***
İPok	<---	is	,192	,061	2,410	,016
İPmu	<---	ms	,184	,034	3,144	,002
İPis	<---	ms	,199	,043	3,063	,002
İPok	<---	ms	,166	,048	2,553	,011
İPfi	<---	ys	,293	,036	5,203	***
İPis	<---	ys	,109	,039	1,691	,091
İPfi	<---	yka	,148	,049	2,059	,039
İPmu	<---	yka	,301	,041	4,159	***
İPis	<---	yka	,110	,048	1,457	,145
İPok	<---	yka	,247	,052	3,307	***
İPis	<---	yd	,133	,018	3,458	***
İP	<---	İPfi	,346	,003	77,573	***
İP	<---	İPmu	,402	,004	87,185	***
İP	<---	İPis	,231	,003	56,854	***
İP	<---	İPok	,205	,003	50,144	***

* <0.05 ** <0.01 *** <0.001

YEM araştırmanın direkt etki hipotez test sonuçları **Tablo 9**’da görüldüğü; 23 direkt etki hipotezlerinden ($p < 0,05$) koşulunu karşılayan 20 hipotez kabul edilmiştir. Analizin bu safhasından itibaren; kabul edilmiş olan bu 20 hipotez ile çoklu grup farklılık, aracılık ve düzenleyicilik testleri gerçekleştirilecektir.

Tablo 9: Yapısal Eşitlik Modeli Direkt Etkiler Tablosu

H.No	HİPOTEZ(H1)	RET / KABUL
1	İnsan sermayesi, yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimini olumlu etkiler.	KABUL
2	Müşteri sermayesi, yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimini olumlu etkiler.	KABUL
3	Yapısal sermaye, yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimini olumlu etkiler.	KABUL
4	Yapısal sermaye, yenileşimi destekleyen örgüt iklimini olumsuz etkiler.	KABUL
5	Müşteri sermayesi, yenileşimi destekleyen örgüt iklimini olumlu etkiler.	RET
6	İnsan sermayesi, finansal performansı olumlu etkiler.	KABUL
7	İnsan sermayesi, müşteri paydaş performansını olumlu etkiler.	KABUL
8	İnsan sermayesi, işletme içi süreç performansını olumlu etkiler.	KABUL
9	İnsan sermayesi, örgütsel kapasite performansını olumlu etkiler.	KABUL
10	Müşteri sermayesi, müşteri paydaş performansını olumlu etkiler.	KABUL
11	Müşteri sermayesi, işletme içi süreç performansını olumlu etkiler.	KABUL
12	Müşteri sermayesi, örgütsel kapasite performansını olumlu etkiler.	KABUL
13	Yapısal sermaye, finansal performansı olumlu etkiler.	KABUL
14	Yapısal sermaye, işletme içi süreç performansını olumlu etkiler.	RET
15	Yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimi, finansal performansı olumlu etkiler.	KABUL
16	Yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimi, müşteri paydaş performansını olumlu etkiler.	KABUL
17	Yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimi, işletme içi süreç performansını olumlu etkiler.	RET
18	Yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimi, örgütsel kapasite performansını olumlu etkiler.	KABUL
19	Yenileşimi destekleyen örgüt iklimi, işletme içi süreç performansını olumlu etkiler	KABUL
20	Finansal performans, işletme performansını olumlu etkiler	KABUL
21	Müşteri paydaş performansı, işletme performansını olumlu etkiler.	KABUL
22	İşletme içi süreç performansını, işletme performansını olumlu etkiler.	KABUL
23	Örgütsel kapasite performansı, işletme performansını olumlu etkiler.	KABUL

3.6.2. İşletmenin Bulunduğu Sektör Açısından Farklar (Çoklu Grup Testleri)

Araştırmada kabul edilen 20 hipotezin, işletmelerin bulunduğu sektör (ikincil-hizmet) açısından, anlamlı olarak farklılık gösterip göstermediğinin test edilmesi amacıyla uyum sağlanmış modelde, çoklu grup karşılaştırmaları yapılmıştır. Bu amaçla etki yollarına ikili grup verisi atanmıştır. Etki yolunun önemi, “*MyGroupDifferences.AmosEstimandVB A-B plugin*” AMOS programı eklentisi ile belirlenmiştir. Bu eklenti temelinde, birden fazla grup yolunun regresyon ağırlıklarını karşılaştırmak ve farklılıkları ortaya koymak amacıyla kullanılmaktadır (Gaskin, 2016).

Birinci grup A (sanayi sektörü), ikinci grup B (hizmet sektörü) olarak aynı yol üzerinde isimlendirilmiştir. Bootstrap çoklu grup testleri sonucu; işletmenin bulunduğu sektöre göre farkları karşılaştıran, ($p < 0,05$) anlamlılık düzeyinde **9**, **16** ve **18**’inci direkt etki hipotezlerinde hizmet ve ikincil (sanayi) sektörleri arasında farklılık bulunduğu, diğer 17 direkt etki hipotezlerinde sektörler arasında anlamlı bir fark yoktur. **Tablo 10**’da çoklu grup testleri sonucunda kabul edilen 3 direkt etki hipotezine ait standart tahmin değeri, güven aralığı ve

önem düzeyini gösterir şekilde sunulmuştur. Elde edilen bu sonuçlara göre; insan sermayesinin örgütsel kapasite performansına olumlu etkisi sanayi sektöründe daha yüksektir. Yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin hem müşteri performansına hem de örgütsel kapasite performansına olumlu etkisi ise hizmet sektöründe daha yüksektir.

Tablo 10: İşletmenin Bulunduğu Sektör Açısından Karşılaştırma Sonuç Tablosu

H.No	Hipotez(H1)	Tahmin	Lower	Upper	P	RET/ KABUL
1	İnsan sermayesinin örgütsel kapasite performansına olumlu etkisi açısından ikincil ve hizmet sektörü işletmeleri arasında anlamlı fark vardır.	0,406	0,149	0,656	0,039	KABUL
2	Yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin müşteri paydaş performansına olumlu etkisi açısından ikincil ve hizmet sektörü işletmeleri arasında anlamlı fark vardır.	-0,384	-0,59	-0,143	0,011	KABUL
3	Yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin örgütsel kapasite performansına olumlu etkisi açısından ikincil ve hizmet sektörü işletmeleri arasında anlamlı fark vardır.	-0,484	-0,698	-0,271	0,008	KABUL

3.6.3. Aracı (Mediator) Etkiler

Aracı değişken, bağımsız değişkenin etkisini bağımlı değişkene ileten değişkendir. Aracılığın tam ve kısmi aracı etki olma üzere iki türü vardır. Tam aracı rolünde bir değişkenin ortadan kaldırılması halinde bağımlı ve bağımsız değişkenlerin arasındaki ilişki bütünüyle kaybolabilir (Jose, 2013: 5). **Şekil 1** incelendiğinde ve yapılan analizlerden tam aracılık etkisinin bulunmadığı, ancak kısmi aracılık etkilerinin bulunduğu görülmektedir.

Araştırmada uyum iyiliği sağlanmış olan model üzerinde aracı etki (mediator) analizi için; entelektüel sermaye unsurları egzogen değişken, performans unsurları endojen değişken, (yka) ve (yd)'nin aracı değişkenler olarak yerleştirilmiştir. Aracılık etki analizinde Gaskin' in "MyIndirectEffectsAmosEstimand plugin, AxB estimand" AMOS eklentisi kullanılan modelde, bootstrap tarafsızlık düzeltmesi ile kısmi aracı etki analizi güven aralığı %90 kabul edilmiş ve örneklem sayısı 404 alınmıştır. Test sonuçları "P" değerleri ($p < 0,05$) anlamlılık düzeyine göre değerlendirilmiştir (MacKinnon vd., 2007:10).

Yenileşimi destekleyen örgüt ikliminin (yd); entelektüel sermaye unsurlarının işletme performansı unsurlarına ($p < 0,05$) koşulunu karşılayan herhangi bir aracılık etkisi yoktur. Yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin (yka), 7 adet kısmi aracılık etkisi **Tablo 11**'de sunulmuştur. Yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin (yka); insan sermayesinin finansal, müşteri ve örgütsel kapasite performanslarına direkt etkilerde; müşteri sermayesinin müşteri, örgütsel kapasite ve işletme iç süreçler performanslarına direkt etkilerde, yapısal sermayenin ise sadece finansal performansa direkt etkisinde kısmi aracılık etkisi bulunmaktadır.

3.6.4. Düzenleyici (Moderator) Etkiler

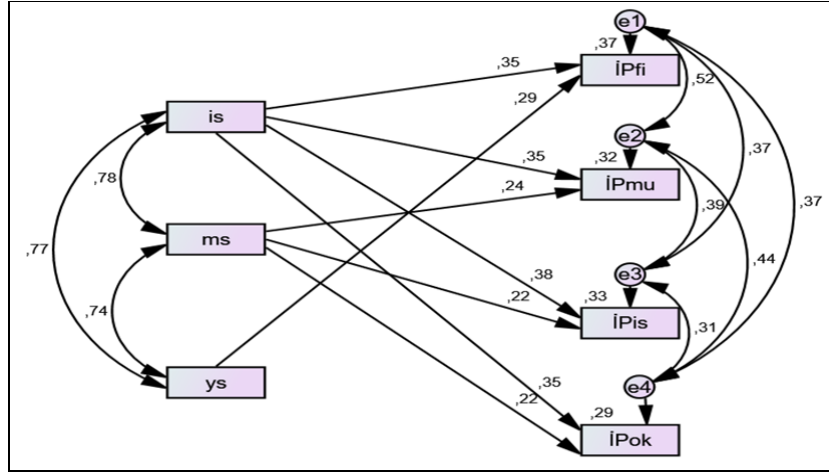
Düzenleyici değişken, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü etkileyebilen değişkendir. Düzenleyici etkiler için değişkenlerin Z değerleri alınarak çoklu doğrusallık etkisinden arındırılmaktadır. Bu değişkenlerin birbiriyle çarpımı ile yeni

etkileşim değişkenleri oluşturulmakta ve bunlar da modelde bağımlı değişkeni etkileyen bağımsız değişkenler olarak analizde yer almaktadır (Gaskin, 2016; Jose, 2013: 224).

Tablo 11. Yapısal Eşitlik Modeli Aracı Etkiler Tablosu

H. No	HİPOTEZ (H1)	Tahmin	Lower	Upper	P.	RET / KABUL
1	İnsan sermayesinin, finansal performansa olumlu etkisinde yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin kısmi aracı rolü vardır.	0,053	0,013	0,101	0,033	KABUL
2	İnsan sermayesinin, müşteri paydaş performansına olumlu etkisinde yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin kısmi aracı rolü vardır.	0,089	0,053	0,145	0,002	KABUL
3	İnsan sermayesinin örgütsel kapasite performansına olumlu etkisinde yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin kısmi aracı rolü vardır.	0,091	0,048	0,137	0,004	KABUL
4	Müşteri sermayesinin müşteri paydaş performansına olumlu etkisinde yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin kısmi aracı rolü vardır.	0,032	0,016	0,055	0,003	KABUL
5	Müşteri sermayesinin işletme içi süreç performansına olumlu etkisinde yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin kısmi aracı rolü vardır.	0,033	0,015	0,056	0,004	KABUL
6	Müşteri sermayesinin örgütsel kapasite performansına olumlu etkisinde yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin kısmi aracı rolü vardır.	0,033	0,015	0,056	0,004	KABUL
7	Yapısal sermayenin finansal performansa olumlu etkisinde yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin kısmi aracı rolü vardır.	0,025	0,008	0,049	0,025	KABUL

Düzenleyici etkiler analizi için çoklu doğrusallık test aşamalarından geçen veriler ile kurulan modelde; entelektüel sermayenin üç boyutu egzojen, yenileşimi destekleyen örgüt iklimi iki boyutu ile düzenleyici değişken, işletme performansı dört boyutu ile endojen değişken olarak yerleştirilmiştir. Model uyum iyiliğini artırmak için düzeltme indekslerine (modification indices) bakılarak kovaryans atamaları yapılmıştır. Regresyon ağırlık tahminlerinde istatistiki anlamlılık düzeyi ($p > 0,05$) regresyon yolları silinerek modelin serbestlik derecesi artırılmıştır. **Şekil 7'** de modelin nihai uyum kriterleri; orta ve güçlü düzeylerde ilişkilerin varlığına, modelde yer alan endojen değişkenlerin yüksek R^2 değerleri ise; ($\text{İPfi} = 0,37$, $\text{İPmu} = 0,32$, $\text{İPis} = 0,33$, $\text{İPok} = 0,29$) modelin analiz için uygun olduğunu göstermektedir (Gaskin, 2016).



(CFI 0,999, CMIN/DF 1,329, GFI 0,996, RMSEA 0,029, SRMR 0,014)

Şekil 7. Düzenleyici Etkiler Modeli Yol Analizi

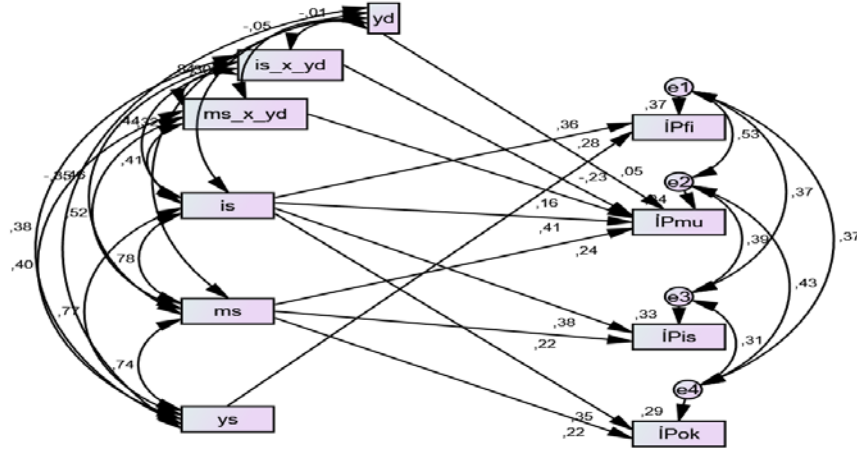
Düzenleyici etkiler modeli analiz sonuçları ($p < 0,05$) anlamlılık düzeyinde **Tablo 12'de** sunulmuştur. İnsan sermayesi işletme performansının tüm alt unsurlarını olumlu etkilemekte, müşteri sermayesi finansal performans hariç tüm performans unsurlarını, yapısal sermaye ise sadece finansal sermayeyi olumlu etkilemektedir. Düzenleyici etkiler modeli yol analizinde doğrulanan 8 etki yolunda, yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimi (yka) ile yenileşimi destekleyen örgüt iklimi (yd) değişkenlerinin düzenleyicilik (moderation) etkileri analiz testlerine geçilmiştir.

Tablo 12. Düzenleyici Etkiler Modeli Yol Analizi Sonuçları Tablosu

			Standardize Tahmin	Standart Hata	Kompozit Güvenirlilik	P
İPfi	<---	is	,354	,043	6,225	***
İPmu	<---	ms	,244	,034	4,260	***
İPfi	<---	ys	,288	,034	5,485	***
İPis	<---	ms	,223	,041	3,628	***
İPmu	<---	is	,355	,038	5,836	***
İPis	<---	is	,381	,044	6,022	***
İPok	<---	is	,355	,050	5,472	***
İPok	<---	ms	,218	,046	3,453	***

Düzenleyici etkilerin incelendiği etkileşim (interaction) testinde “ $p < 0,05$ ” değeri düzenleyici etkinin varlığı belirlenmektedir. Modele; (is), (ms) ve (ys) unsurları ile birlikte oluşturulan etkileşim değişkenleri egzogen; (İPfi), (İPmu), (İPis) ve (İPok) unsurları endojen, (yd) ve (yka) değişkenleri 8 etki yolunda sırasıyla düzenleyici değişken olarak yerleştirilerek analiz yapılmıştır (Gaskin, 2016). Düzenleyici etki sonuçlarına göre; yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin (yka) düzenleyicilik (mediation) rolü yoktur. Yenileşimi destekleyen örgüt ikliminin (yd) ise; müşteri sermayesinin müşteri ve örgütsel kapasite performansları üzerinde

2, insan sermayesinin müşteri performansı üzerinde 1, toplam 3 regresyon yolu üzerinde düzenleyici rolü bulunmaktadır. Düzenleyici etkiler tablosu tahmin değeri, standardize edilmemiş regresyon katsayısıdır (Gaskin, 2016). Analizde tespit edilen düzenleyici etkileri inceleyelim. Müşteri performansına (yd)’nin düzenleyici etkiler modeli **Şekil 8**’de sunulmuştur. Analiz sonucunda model nihai uyum değerleri kabul edilebilir aralıktadır.



(CFI 0,986, CMIN/DF 3,772, GFI 0,977, RMSEA 0,083, SRMR 0,044)

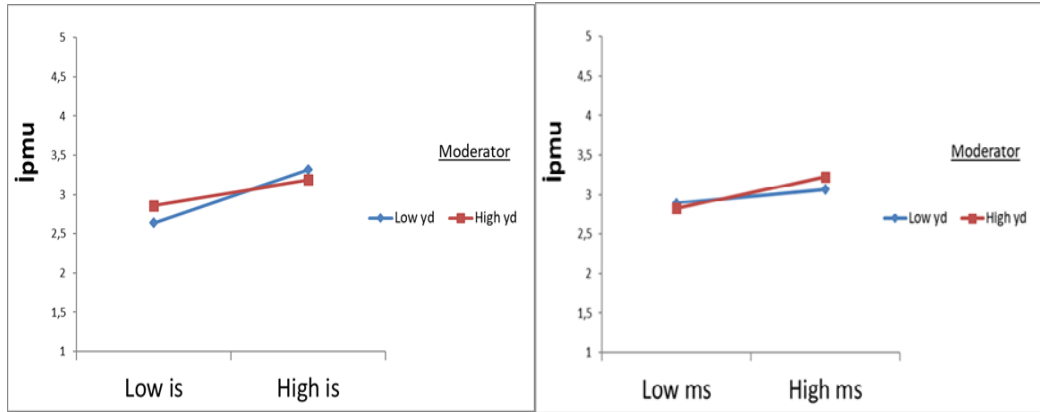
Şekil.8. Müşteri Performansına (yd)’nin Düzenleyici Etkiler Modeli

Müşteri performansına düzenleyici etkiler tablosu **Tablo 13** incelendiğinde; insan ve müşteri sermayelerinin birlikte müşteri performansı üzerinde etkileri bulunmakta ve (yd)’nin bu etkileşimde düzenleyici etkisinin bulunduğu görülmektedir ($p < 0,001$).

Tablo 13: Müşteri Performansına (yd)’nin Düzenleyici Etkiler Tablosu

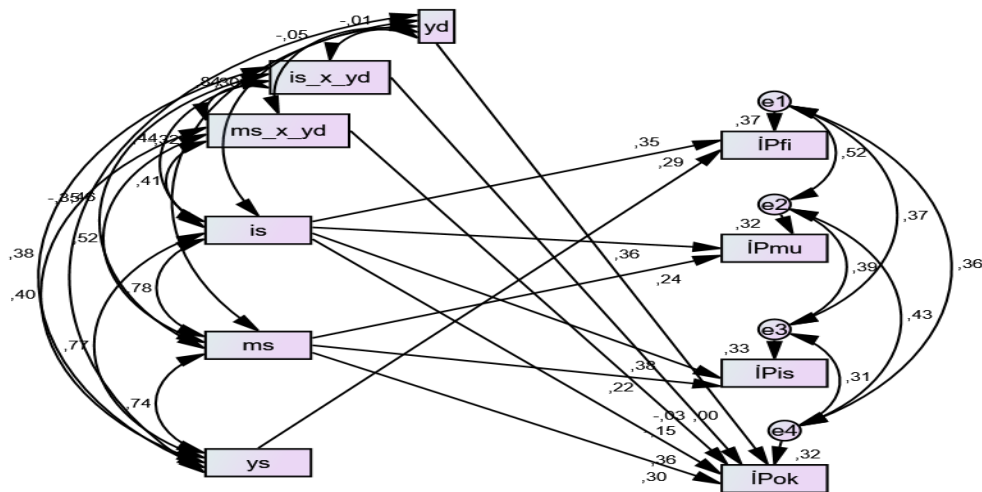
			Tahmin	Standart Hata	Kompozit Güvenirlilik	P
İPfi	<---	is	,269	,043	6,289	***
İPmu	<---	ms	,141	,035	3,986	***
İPfi	<---	ys	,183	,034	5,427	***
İPis	<---	ms	,149	,041	3,620	***
İPmu	<---	is	,251	,038	6,628	***
İPis	<---	is	,268	,044	6,029	***
İPok	<---	is	,273	,050	5,478	***
İPok	<---	ms	,159	,046	3,445	***
İPmu	<---	yd	,022	,015	1,491	,136
İPmu	<---	is_x_yd	-,088	,024	-3,685	***
İPmu	<---	ms_x_yd	,056	,021	2,603	,009

Müşteri performansına etkilerde (yd)'nin düzenleyici etkileri **Şekil 9** grafikleri incelensek; müşteri sermayesinin müşteri performansına (yd)'nin düzenleyicilik etkisi pozitif iken, insan sermayesinin müşteri performansı üzerindeki olumlu etkisi negatiftir. Başka bir deyişle (yd)'nin, insan sermayesinin müşteri performansı üzerindeki olumlu etkiyi düşürdüğü, müşteri sermayesinin müşteri performansı üzerindeki olumlu etkiyi ise artırdığı söylenebilir. Grafiklerin bir başka yorumunda; insan sermayesinin müşteri performansı üzerindeki olumlu etki (yd)'nin düşük olduğu durumda daha fazladır. Müşteri sermayesi için bu ilişki (yd)'nin yüksek olduğu durumda yüksek, düşük olduğu durumda düşüktür.



Şekil 9. Müşteri Performansına Etkilerde (yd)'nin Düzenleyici Etkileri

Yenileşimi destekleyen örgüt ikliminin (yd) örgütsel kapasite performansına düzenleyici etkiler modeli **Şekil 10**'da sunulmuştur. Müşteri performansına (yd)'nin düzenleyici etkiler modelinde nihai uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir aralıktadır. Modelde insan ve müşteri sermayelerinin örgütsel kapasite performansına etkisinde, (yd)'nin düzenleyicilik rolü ($p < 0,05$) anlamlılık değerlerine göre değerlendirilmiştir.



(CFI 0,986, CMIN/DF 3,716, GFI 0,977, RMSEA 0,082, SRMR 0,037)

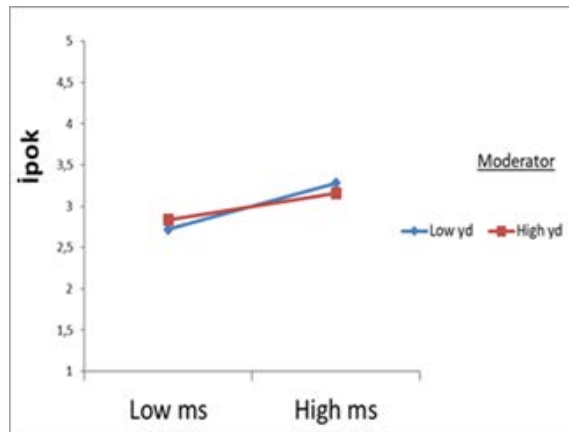
Şekil 10: Örgütsel Kapasite Performansına (yd)'nin Düzenleyici Etkiler Modeli

Örgütsel kapasite performansına düzenleyici etkiler modeli yol analizi sonuçları ($p < 0,05$) anlamlılık düzeyinde **Tablo 14**'de sunulmuştur. İnsan sermayesinin örgütsel kapasite performansı üzerindeki olumlu etkisinde (yd)'nin düzenleyici etkisi yoktur ($p = 0,693$). Müşteri sermayesinin örgütsel kapasite performansı üzerindeki olumlu etkisine (yd)'nin negatif düzenleyici etkisi olduğu görülmektedir ($p = 0,04$).

Tablo 14. Örgütsel Kapasite Performansına (yd)'nin Düzenleyici Etkiler Tablosu

			Tahmin	Standart hata	Kompozit güvenirlilik	P
İPfi	<---	is	,267	,043	6,232	***
İPmu	<---	ms	,143	,034	4,257	***
İPfi	<---	ys	,185	,034	5,455	***
İPmu	<---	is	,220	,038	5,838	***
İPok	<---	is	,277	,050	5,543	***
İPok	<---	ms	,220	,049	4,514	***
İPis	<---	ms	,149	,041	3,626	***
İPis	<---	is	,268	,044	6,024	***
İPok	<---	yd	-,001	,020	-,025	,980
İPok	<---	is_x_yd	-,013	,033	-,394	,693
İPok	<---	ms_x_yd	-,061	,030	-2,057	,040

Şekil 11'de egzogen, düzenleyici ve etkileşim değişkenlerinin endojen değişken üzerindeki etkilerini gösteren standardize edilmemiş regresyon katsayılarıyla oluşturulan grafikte düzenleyici ilişkinin mahiyeti ortaya konmaktadır. Müşteri sermayesinin örgütsel kapasite performansı üzerindeki olumlu etkisini (yd) düşürmektedir. Müşteri sermayesinin örgütsel kapasite performansı üzerindeki olumlu etki (yd)'nin düşük olduğu durumda daha fazladır, (yd)'nin yüksek olduğu durumda ise bu etki azalmaktadır.



Şekil 11. Örgütsel Kapasite Performansına (yd)'nin Düzenleyiciliği

Düzenleyici etki analizleri sonucunda; entelektüel sermaye unsurlarının işletme performans unsurlarına tespit edilen direkt etkilerde yenileşimi destekleyen örgüt ikliminin, tespit edilen 3 düzenleyici rolü **Tablo 15**'te sunulmuştur.

Tablo 15. Yapısal Eşitlik Modeli Düzenleyici Etkiler Sonuç Tablosu

H.No	HİPOTEZ(H1)	RET/ KABUL
1	İnsan sermayesinin müşteri performansı üzerindeki olumlu etkisinde yenileşimi destekleyen örgüt ikliminin düzenleyici rolü vardır.	KABUL
2	Müşteri sermayesinin müşteri performansı üzerindeki olumlu etkisinde yenileşimi destekleyen örgüt ikliminin düzenleyici rolü vardır.	KABUL
3	Müşteri sermayesinin örgütsel kapasite performansı üzerindeki olumlu etkisinde yenileşimi destekleyen örgüt ikliminin düzenleyici rolü vardır.	KABUL

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada genel olarak; 23 hipotez test edilmiş, çoklu grup farklılık testi, aracı ve düzenleyici etki analizleri gerçekleştirilmiştir. Analizler sonucunda 20 direkt etki, 3 çoklu grup farklılığı, 7 kısmi aracı etki ve 3 düzenleyici etki tespit edilmiştir. Elde edilen bulguların yazınla desteklenen ve çelişen değerlendirmesi yapıldığında; *insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesinin yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimini olumlu etkilediği görülmüştür*. Bu bulgu yazın ile paralellik göstermektedir. Yenileşim ikliminin, yenilik fikrine destek algısı ile başlayan ve yenileşim için somut ve soyut kaynakların ayrılmasıyla sonuçlanan iki aşamalı bir süreç halinde geliştiği ve yenileşim davranışı üzerinde dolaylı etkisi olduğu belirlenmiştir (Wu vd., 2008; Bontis, 1998; Scott and Bruce, 1994).

İşletmenin yapısal sermayesi, yenileşimi destekleyen örgüt iklimini olumsuz etkilemektedir. Çok sayıda araştırma sonucu, örgüt yapısının yenileşim davranışı üzerinde doğrudan ve dolaylı olumlu etkisi olduğuna işaret edildiği görülmüştür. Yazında pek çok çalışma, bu araştırma sonucu ile çelişmektedir ancak Zaltman, vd. (1973)'in aşırı merkezi ve biçimsel örgüt yapılarının örgüt içindeki bilgi erişimini ve iletişim kanallarını kısıtlayarak yenileşimi engellemektedir sonucu ile benzeşmektedir. Bu sonucun ülkemiz işletmelerinin örgüt yapılarının yenileşime yeterince açık olmadıklarına işaret ettiği değerlendirilmektedir.

İnsan sermayesi, işletme performansının tüm boyutlarını (finansal, müşteri paydaş, işletme içi süreç ve örgütsel kapasite) olumlu etkilemektedir. İlgili yazında destekleyen pek çok çalışma mevcuttur. Hoang, Quang ve Nguyen (2018)'in, bilişim teknoloji işletmelerinde yaptığı araştırma sonuçları da insan sermayesinin işletmenin çok yönlü performansı üzerinde olumlu etkiye sahip olduğunu doğrular niteliktedir.

Müşteri sermayesinin, müşteri paydaş performansını, işletme içi süreç performansını ve örgütsel kapasite performansını olumlu etkilediğini göstermiştir. Ergün ve Yılmaz (2012)'in araştırma sonuçları da ilişki sermaye kapsamında müşteri sermayesinin ve yapısal sermayenin işletmenin finansal olmayan performansı üzerinde olumlu etkiye sahip olduğunu göstermekle bu bulguyu desteklemektedir.

Yapısal sermaye, finansal performansı olumlu etkilemektedir. Ergün ve Yılmaz (2012)'in araştırma sonuçlarında; işletmenin finansal performansı üzerinde en güçlü pozitif etkinin yapısal sermaye olduğunu göstermekte ve bulguyu desteklemektedir. Santos-Rodrigues ve Pereira-Rodrigues (2014)'in vaka analizi bulguları da şirket kültürü, teknoloji, patentler,

örgüt yapısı, yönetim tarzı, iş yapma yöntemleri, iletişim sistemleri, bilgi kaynakları vb. çalışanı destekleyen tüm örgütsel unsurların içine alan yapısal sermayenin işletmenin finansal performansı üzerinde olumlu direkt etkisi olduğunu ortaya koymaktadır.

Yenileşime kaynak ayıran örgüt iklimi, finansal performansı olumlu etkilemektedir. Abbas ve Hassan (2017)'a göre, yenileşimi destekleyen örgütün müşteri ilişkileri yönetimine olumlu katkısı işletmenin pazar payını korumasına da destek olmaktadır, ancak bu olumlu etki, teknolojinin çok hızlı değiştiği aşırı rekabet ortamlarında azalmaktadır. Sindhu ve Arif (2017)'in sonuçlarında yenileşim eğilimli olmanın örgüt performansında özellikle pazar payını koruyan müşteri ve paydaşları memnun eden sonuçlar doğurduğuna dair veriler bulunmaktadır.

Yenileşimi Destekleyen Örgüt İklimi, işletme içi süreç performansını olumlu etkilemektedir. Hernandez-Espallardo, vd. (2018)'in araştırma bulguları, çalışanların işe yaklaşımlarının, sahip oldukları kabiliyetler ile yenileşim kültürü arasında değer yaratan bir ilişkinin doğmasında aracı rolü olduğunu belirtmektedir. Sonuçta işletme daha önce sahip olmadığı yeni ürün geliştirme ve kalite gibi yeni değerler oluşturabilmektedir.

Finansal, müşteri paydaş, işletme içi süreç ve örgütsel kapasite performansları işletme performansını olumlu etkilemektedir. Karabulut (2012:211) çalışmasında benzer bulgular ile desteklemekte, işletmenin tüm faktörlerinin kendi aralarında ilişkileri olduğu ve topluca işletme performansının karnesini oluşturmaktadır.

Yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin; insan sermayesinin finansal, müşteri paydaş ve örgütsel kapasite performansı ilişkileri arasındaki olumlu ilişkilerde, Müşteri sermayesinin finansal, iç süreç ve örgütsel kapasite performansları arasındaki olumlu ilişkilerde kısmi aracı rolü bulunmaktadır. İnsan sermayesinin işletme performansı üzerindeki olumlu etkisi muhtelif araştırma bulgusu ile desteklenmektedir (González-Loureiro, 2012; Hoang, Quang ve Nguyen, 2018). Müşteri sermayesinin işletme performansının farklı boyutları üzerinde olumlu etkiye sahiptir (Ergün ve Yılmaz, 2012; Santos-Rodrigues ve Pereira-Rodrigues, 2014).

İnsan sermayesinin örgütsel kapasite performansına olumlu etkisi ikincil sektörde daha yüksektir. Yenileşime kaynak ayıran örgüt ikliminin, müşteri paydaş performansına ve örgütsel kapasite performansına olumlu etkisi hizmet sektöründe daha yüksektir. Yenileşimi destekleyen örgüt iklimi, entelektüel sermayenin işletme performansı üzerindeki etkisinde düzenleyici etkilere sahiptir. Wu, Chang ve Chen (2008)'in araştırma bulguları, araştırma bulgularımızı destekler niteliktedir.

Araştırma sonuçları entelektüel sermayenin işletme performansı üzerinde olumlu etkilerini ortaya koymak suretiyle yönetim yazınına katkıda bulunmaktadır. Araştırmada tüm entelektüel sermaye unsurları ile işletme performansı göstergeleri arasında birebir olumlu ilişkiler gözlenmiştir. Bu bulgu ilgili yazınla paraleldir (Bontis, 1998; Bozbura ve Toraman 2004; Huang ve Hsueh, 2007).

Araştırma ile yöneticilere verilebilecek bazı öneriler arasında öncelikle entelektüel sermayenin insan, yapısal ve müşteri sermaye unsurlarına gereken önemin verilmesi gerektiği söylenebilir. Bu sermaye unsurlarını büyütecek, geliştirecek ve kalitesini artıracak tedbirler mutlaka alınmalıdır. Bu yenileşimi sağlayacak örgüt ikliminin oluşturulmasının yöneticilerin en önemli sorumlulukları arasında olduğu unutulmamalıdır. Yeni araştırmacılar için ise, benzer bir araştırma deseni farklı kültür ve endüstrilerde ve daha geniş bir örnekleme sahip sektörlerde uygulanmasının ya da yüksek teknolojiye sahip belirli bir örgütün örneklem olarak ele alındığı bir araştırma ile sanayi ve hizmet sektörlerinin ayrı ayrı karşılaştırılarak daha özgün sonuçlar elde edilebileceğinin göz önünde bulundurulması fayda sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Abbas, M. W. and ul Hassan, M. (2017). Moderating Impact of Environmental Turbulence on Relationship Between Business Innovation and Business Performance. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 11(2), 576-596.
- Arıkboğa, F. Ş. (2003). *Entelektüel Sermaye*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Bollen, K., ve Lennox, R., (1991). Conventional Wisdom on Measurement: A Structural Equation Perspective. *Psychological Bulletin*, 110(2), 305-314.
- Bontis, N., (1998). Intellectual Capital: an Exploratory Study that Develops Measures and Models. *Management Decision*, 36(2), 63-76.
- Bozbura, F. T. ve Toraman, A. (2004). Türkiye’de Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ile İlgili Model Çalışması ve Bir Uygulama. *İstanbul Teknik Üniversitesi Dergisi*, 3(1), 55-66.
- Chen, Y., Lin, M. and Chang, C. (2006). The Influence of Intellectual Capital on New Product Development Performance-The Manufacturing Companies of Taiwan as an Example. *Total Quality Management*, 17, 1323–1339.
- Dillman D.A., Smyth J. D. and Christian L.M. (2014), *Internet, Phone, Mail, and Mixed Mode Surveys*, New Jersey: John Wiley & Sons.Inc.,80
- Ergün, E.T. ve Yılmaz, O.T. (2012). İlişkisel Sermaye ile Yapısal Sermayenin İlişki Düzeyinin Entelektüel Sermaye Düzeyine ve İşletmenin Finansal ve Finansal Olmayan Performansına Etkisi. *International Refereed Academic Social Sciences Journal*, 3(8), 39.
- Folan, P. and Browne, J. (2005). A Review of Performance Measurement: Towards Performance Management, *Computers in Industry*, 56, 663-680.
- Gaskin, J., (2016). <http://statwiki.kolobkreations.com>, (Erişim Tarihi: 09 Haziran 2017).
- Gómez-Valenzuela, V. (2015). Intellectual Capital in Manufacturing and Services Firms of the Dominican Republic: An Exploratory Approach. *Proceedings of the European Conference on Intellectual Capital*, 131-140.
- González-Loureiro, M. and Dorrego F.P. (2012). Intellectual Capital and System of Innovation: What Really Matters at Innovative SMEs. *Intangible Capital*, 8(2), 239-274.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. ve Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares*, Structural Equation Modeling (PLS-SEM).
- Hernandez-Espallardo, M., Osorio-Tinoco, F. and Rodriguez-Orejuela, A. (2018). Improving Firm Performance Through Inter-organizational Collaborative Innovations. *Management Decision*, 56(6), 1167-1182.
- Hoang, T. N., Quang, B.T. and Nguyen, N.V. (2018). The Impact of Intellectual Capital Dimensions on Vietnamese Information Communication Technology Firm Performance: A Mediation Analysis of Human and Social Capital. *Academy of Str. Mng. Journal*, 17(1), 1-15.
- Huang, C.F. and Hsueh S.L. (2007). A Study on the Relationship Between Intellectual Capital and Business Performance in the Engineering Consulting Industry: A Path Analysis, *Journal of Civil Engineering and Management*, 13(4), 265–271.
- Jose, P. E. (2013). *Doing Statistical Mediation and Moderation*. New York, Ny: Guilford.

- Kaplan, R.S. ve Norton, D.P., (1999). *Balanced Scorecard: Şirket Stratejisini Eyleme Dönüştürmek*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Karabağ, S. F., (2008). *Strateji ve Endüstrinin Firma Performansına Etkisi: Türkiye'nin Öncü Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karabulut, T. T. (2012). İstanbul'da İmalat Sanayi Sektöründe Faaliyet Gösteren KOBİ'lerin (Küçük ve Orta Büyüklükte İşletme) Toplam Dengeli Başarı Göstergesinin Boyutları Yönünde Değerlendirilmesi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (21), 193.
- Loewenthal, K. M. (2004). *An Introduction to Psychological Tests and Scales* (2 ed.). New York: Taylor&Francis Group.
- MacKinnon, D. P., Fairchild, A. J. ve Fritz, M. S. (2007). Mediation Analysis. *Annual Review of Psychology*, 58(1), 593–614.
- OECD-Oslo Manual (2005). *Proposed Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovation Data*, Paris.
- Önce, S., (1999). *Muhasebe Bakış Açısı ile Entelektüel Sermaye*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Santos-Rodrigues, H. ve Pereira-Rodrigues, G. (2014). *Structural Capital and Financial Results: A Case Study*. Proceedings of the European Conference on I.C.,179-183.
- Schneider, B. ve Reichers, A. E. (1983). On the Etiology of Climates. *Personnel Psychology*, 36(1), 19-39.
- Scott, S. G. ve Bruce, R. A. (1994). Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in The Workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.
- Sindhu, M. I. ve Arif, M. (2017). The Inter Linkage of Corporate Reputation Between Corporate Social Responsibility and Financial Performance. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, 11(3), 898-910.
- Van der Vegt, G. S., Van de Vliert, E. ve Huang, X. (2005). Location-Level Links Between Diversity and Innovative Climate Depend on National Power Distance. *Academy of Management Journal*, 48(6), 1171-1182.
- Williams, S. M. (2001). Is Intellectual Capital Performance and Disclosure Practices Related? *Journal of Intellectual Capital*, 2(3), 192-203.
- Wu, W., Chang, M. ve Chen, C. (2008). Promoting Innovation Through the Accumulation of Intellectual Capital, *Social Capital and Entrepreneurial Orientation*. *R&D Management*, 38, 265-277.
- Yereli, N. ve Gerşil G. (2005). Entelektüel Sermayeyi Ölçme ve Raporlama Yöntemleri, *Yönetim ve Ekonomi*, 12(2), 17-29.
- Yücel, R. (2005). Bilgi Dönüşümleri ve Entelektüel Sermaye Açısından Önemi. *Akademik Bakış*, 7,1-18.
- Zaltman, G., Duncan, R. and Holbek, J. (1973). *Innovation and Organizations*, England: John Wiley & Sons Ltd.