

# Bilişim Sektöründe Entelektüel Sermaye, İş Tatmini ve İnovasyon Yönlülük Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbul İlinde Bir Uygulama

## A Research of The Relationship Among Intellectual Capital, Business Satisfaction and Innovation in It Industry: An Application in Istanbul

Senem Altan<sup>1</sup>, Murat Özpehlivan<sup>2</sup>

### Öz

Araştırmanın amacı, bilişim sektöründe entelektüel sermaye ve inovasyon yönlülük olgularının iş tatmini üzerindeki etkisini tespit etmeye yöneliktir. Çalışmanın alt amaçları; katılımcıların entelektüel sermaye ve alt bileşenlerinin düzeylerini, inovasyon yönlülük düzeylerini, entelektüel sermaye ve alt bileşenlerinin, inovasyon yönlülük ile ilişkisini, entelektüel sermaye ve inovasyon yönlülük ilişkisinin iş tatminine etkisini belirlemektir. Entelektüel sermaye ve alt bileşenlerinin, inovasyon yönlülük ile ilişkisi ve bu ilişkinin iş tatminine etkilerini belirlemek amacıyla etkileşimsel modelde desenlenmiştir. Entelektüel sermaye ve alt bileşenleri olan "insan, müşteri ve yapısal sermaye" ile inovasyon yönlülük arasındaki ilişki ve etkileşim ayrı ayrı incelenmiştir. Söz konusu bu iki değişkenin iş tatmini üzerindeki etkileşim düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın ana örneklemini bilişim sektöründe çalışan 700 çalışan, çalışma grubunu ise 16 ayrı firmadaki 248 çalışan oluşturmaktadır. Araştırmanın verileri, "Entelektüel Sermaye Ölçeği" (Erkuş, 2006), "İş Tatmini Ölçeği" (Özpehlivan, 2015) ve "İnovasyon Yönlülük Ölçeği" (Küçük ve Kocaman, 2014) ile toplanmıştır ve verilerin istatistiksel çözümlenmelerinde SPSS 21.0 kullanılmıştır. Elde edilen bulgulara göre entelektüel sermaye, inovasyon yönlülük ve iş tatmini arasında düşük ve orta düzeyde değişen anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Etkileşimsel desende mevcut üç değişken arasında etkileşim olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İşletme rekabet ortamının önemli kaynak pozisyonlarından entelektüel sermaye ve inovasyon yönlülük davranışlarının, çalışan tatmin düzeyinde artış sağlaması beklenen bir durumdur. Bu değişkenlerde pozitif uygulamaları destekleyen işletmeler, rekabet avantajı sağlayabileceklerdir.

**Anahtar kelimeler:** iş tatmini, entelektüel sermaye, inovasyon yönlülük

### Abstract

The aim of the research is to determine the effect of intellectual capital and innovation orientation in the information sector on job satisfaction. Sub-objectives of the work; the levels of intellectual capital and subcomponents of the participants, levels of innovation orientation, the relationship of intellectual capital and subcomponents with innovation orientation, intellectual capital and innovation orientation relevance. It is designed in an interactional model to determine the relationship of intellectual capital and its subcomponents with innovation orientation and its effect on job satisfaction. The relationship and interaction between intellectual capital and its subcomponents, "human, customer and structural capital" and innovation orientation have been studied separately. In other words, it was tried to determine the level of interaction on job satisfaction of these two variables. The main sample of the research consists of 700 employees working in the IT sector and the working group consists of 248 employees in 16 different firms. The data of the study were collected with "Intellectual Capital Scale" (Erkuş, 2006), "Job Satisfaction Scale" (Özpehlivan, 2015) and "Innovation Directionality Scale" (Küçük and Kocaman, 2014) and SPSS 21.0 was used in statistical analysis of the data. According to the findings, it was found that there is a meaningful relationship among intellectual capital, innovation orientation, and job satisfaction, which is low and moderate. Interactivity is the result of interaction between the three variables present. It is anticipated that intellectual capital and innovation orientation behaviors of the important resource positions of the business competition environment increase the level of employee satisfaction. Enterprises that support positive practices in these variables will be able to provide competitive advantage.

**Keywords:** job satisfaction, intellectual capital, innovation orientation

### Araştırma Makalesi [Research Paper]

**Submitted:** 02 / 11 / 2018

**Accepted:** 22 / 03 / 2019

<sup>1</sup> Okan Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, senem.altan@okan.edu.tr, ORCID 0000-0003-0264-0821

<sup>2</sup> Okan Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Lojistik Bölümü, murat.ozpehlivan@okan.edu.tr, ORCID 0000-0003-2267-1932

## Giriş

Bilim her geçen gün yeni bir şeyleri keşfetmekte, önceki bilgiler ile ilişki kurmakta ve hem üretim teknikleri ve teknoloji, hem iletişim hem de psikososyal konularda işletmelere daha başarılı olmak için neler yapmaları gerektiğine ilişkin bilgiler vermektedir. İşletmelerin de bunları takip etmesi, yeniliklere açık olması ve bunları uygulamada istekli olması onları rakiplerinden sıyırmakta ve başarılı olmaları için imkânlar oluşturmalarına olanak tanımaktadır. Ancak yenilenmenin temelinde doğru bilgi yönetimi ve iş tatminine sahip çalışanlara sahip olmak yatmaktadır.

Çalışanların iş tatminleri onların kişilik özellikleri ve örgütün onlara sunduğu fırsatlar ve koşullar ile yakından ilişkilidir. Örneğin, genç bir birey ile yaşlı bir bireyin iş ortamında elde etmek isteyecekleri faydalar birbirinden farklıdır. Aynı durum eğitim düzeyi, deneyim, diğer çalışanlar ile ilişkiler ve beklenen/hayal edilen hayat standardı için de geçerlidir (Bayrak Kök 2006: 291; Temel Eğinli 2009: 38). Benzer biçimde işletmenin sunduğu olanaklar, kişilere uygun olmadığı takdirde iş tatmininden söz etmek mümkün olmayacaktır. Örneğin midye sendromuna sahip bir çalışanın inovasyon yönlülüğü gelişmiş olan bir şirkette kendisini huzurlu hissetmesi beklenemeyecektir ve bunun tam tersinden de söz edilebilecektir (Altan 2014: 37).

Bilgi işletmelerin günümüzde en büyük sermayesidir. İşletmeler, doğru bilgi yönetimi ile hem rakiplerinden farklı bir yönetim biçimi elde edecek, hem müşteri ve iş birliği içinde olduğu paydaşların isteklerini öğrenip bunlara cevap verebilecek hem de ürün, mal ve üretim süreçlerini iyileştirebilecek ve verimliliklerini yükseltebilecektir (Altan 2014: 11). İşte bu noktada entelektüel sermaye ve bilgiye yatırım söz konusu olmaktadır. Galbraith tarafından 1969 yılında ilk defa kullanılmıştır ve insanların bilgisine yatırım yapmayı ifade etmektedir. Entelektüel sermaye, işletmelere inovasyonlar ve iş tatmini sağlamanın kapısını açmanın yanı sıra, geleceği planlama, mevcut durumu yorumlama, müşterilerin ve rakiplerin görülmeyen yönlerini görme gibi avantajlar sağlamaktadır (Hayakır Hobikoğlu 2011: 89-91; Görmüş 2009: 59).

Şirketlerin güçlü olmaları, onların trendleri takip etmeleri, verileri bilgiye dönüştürmeleri ve çalışanlarını memnun ederek onların performanslarını, motivasyonlarını ve çalışma isteklerini arttırmakla mümkündür ki bu durum yalnızca o işletmenin kalkınmasına değil, bölgenin ve hatta ülkenin kalkınmasına olanak tanıyacaktır. Veriyi bilgiye dönüştürerek inovasyonlara açık hale gelmeyi başaran ve çalışan kadrosuna güvenebilen bir işletme diğer şirketlere de güven verecek ve ortaklık antlaşmaları kurma başarısı ve oranı da artacaktır. Bu durum ülkeye yabancı yatırımcıları da çekme konusunda pozitif bir etkiye sahiptir.

Tüm bu nedenler ile liderler ve yöneticilerin bu kavramları iyi tanıması ve nasıl hayata geçireceklerini bilmeleri gerekmektedir. İnovasyon yönlülük, iş tatmini ve entelektüel sermayenin birbiri ile ilişkisini anlamak ve birbirlerini nasıl etkileyeceğini bilmek işletmelere avantaj sağlayacaktır.

Bu çalışmada yukarıdaki kavramların yanı sıra bilişim sektörü ele alınmış ve bu kavramların sektörde faaliyet gösteren firmalar üzerinde ne tür bir etki göstereceği sorusuna yanıt aranmıştır. Bilişim sektörü, sürekli değişen, teknolojik gelişmelerin takip edilmesi gereken ve inovasyon yönlülüğünün ağır basması gereken bir sektördür. Bu sektör, inovasyon zorunluluğu taşımasından dolayı diğerlerinden ayrılmaktadır. Ayrıca bu sektörde entelektüel sermayenin de önemi asla unutulmamalıdır. Tüm bu zorunlulukların yanı sıra çalışanların tatmininin de sağlanması şartı vardır. Aksi takdirde sektörde faaliyet göstermeye devam etmek imkansız hale gelecektir.

## 1. Kuramsal Çerçeve

### 1.1. İş Tatmini

Örgütlerin rekabet ortamında güçlerini koruyabilmesi ve güç kazanabilmesi için doğru yönetim, planlama ve ürün/hizmetlerin yanı sıra, motivasyonu yüksek, işini severek yapan, yeniliğe açık, takım çalışmasına yatkın çalışanlara da ihtiyacı vardır. Çalışanların o iş yerinde çalışmaktan mutlu olmaları, işletmeyi de geliştirmek için ortak çabaya dahil olmaları anlamına gelecektir. Fakat bir organizasyonunda pek çok farklı eğitim düzeyine, karaktere, inanca, kültüre ve değere sahip insanları ortak paydada bir araya getirmek ve herkesi aynı anda memnun etmek kolay değildir. Yöneticilerin, herkese eşit mesafede durmanın yanı sıra, çalışanların ihtiyaçlarına cevap vermesi, yönetim biliminin dinamiklerini takip etmesi ve bağlılığı mümkün kılmaları gerekmektedir (Bayrak Kök 2006: 291).

İş doyumu, çalışanın işinden, orada yaptığı faaliyetlerden ve maaş gibi işiyle ilgili diğer faktörlerden memnun olması olarak özetlenebilecektir. Geçmişteki deneyimleri kişinin işinden duyacağı memnuniyeti etkileyen en önemli unsurların başında gelmektedir. Weerakkody ve Perera' nın (2016: 5) aktardığına göre Locke ve Henne, iş doyumu için "kişinin iş yerindeki işe ilişkin deneyimleri ve işe atfettiği değerlerinin yarattığı duygusal hoşnutluk durumu" tanımlamasını yapmaktadırlar. Kişi önceki yaşadıkları ile bu gününü kıyaslayarak durumun eskiye oranla daha iyi ya da daha kötü olup olmadığına karar vermektedir.

Elbette deneyimlerin dışında iş tatminini etkileyen çeşitli farklı faktörlerin de olduğunu unutmamak gerekmektedir. Bunları kişisel faktörler ve örgütsel faktörler olarak iki ana grupta toplamak mümkündür.

### 1.1.1. Kişisel Faktörler

Kişisel faktörler, bireyin doğduğu andan itibaren edindiği tüm davranış, düşünce ve tutumları ifade eden, kişinin kendisini ve çevresini nasıl algıladığı üzerinde çok fazla rol sahibi olan her şeyi ifade etmektedir. Yaş, yaşam dönemi, aile, arkadaş ve akrabalar, bireyin içinde bulunduğu toplumun yapısı, alışkanlıkları, yaşam standartları, hayalleri ve daha pek çok unsur kişinin düşüncelerinin şekillenmesine yardımcı olmaktadır. Örneğin yapılan araştırmalara göre bireyin yaşı, tükettiği şeyleri doğrudan etkilemektedir. Bir bebek süt içmeye ihtiyaç duyarken şeker hastası olan yaşlı bir birey glikoz içermeyen gıdalara ihtiyaç duyacaktır. Yaş ve ihtiyaçlar, yaşam standardını şekillendirmekte, yaşam standardı ihtiyaç duyulan ürün ve hizmetleri; ihtiyaç duyulan geliri değiştirmektedir. Ayrıca yaşın artması ile kişinin deneyimi artmakta, şimdiki iş yerini kıyaslayabilecek olayları da daha fazla olacaktır. Bununla birlikte gençlerin beklentileri diğer insanlara göre çok daha fazla olabilecektir ve bu durum iş tatmin düzeyleri üzerinde olumsuz etki yaratabilecek bir durumdur (Temel Eğinli 2009: 38).

Kimi insanlar değişime karşı dirençlidir ve buna iş dünyasında "midye sendromu" adı verilmektedir. Çalışanların kendilerini geliştirmeye ya da yeni teknolojileri takip edip kullanmaya karşı dirençlerinin olması içinde oldukları organizasyon üzerinde negatif bir etki yapacaktır. Bununla birlikte bir örgütün tamamında da midye sendromu söz konusu olabilmektedir. Karar alırken paylaşımcı olmama, olaylara ve kişilere tepkisel yaklaşma, organizasyondaki diğer kişilerden endişe ve kuşku duyma, farklı fikirlere ve karşıt düşüncelere saygı duymama ve bunlar karşısında sinirlenme, midye sendromunun tipik göstergeleridir (Altan 2014: 37-38). İnovasyon eğilimli bir çalışan midye sendromu sahibi yöneticiler ile çalıştığında ya da bunun tam tersi biçimde inovatif yöneticilerle çalışırken sabit kalmaktan hoşlanan çalışanlara sahip olduklarında durum çalışanın iş tatmin düzeyine negatif yönlü olarak yansımaktadır.

### 1.1.2. Örgütsel Faktörler

Örgütlerin çalışanlarına sunduğu koşullar onların iş tatmin düzeylerini doğrudan etkilemektedir. Organizasyonda teknolojik ve yönetsel gelişmeler takip ediliyorsa ve çalışanların kendilerini gerçekleştirmelerine, yetenekleri doğrultusunda çalışmalarına ve sevdikleri işleri yapmalarına olanak tanıyorsa, buralar cazip iş ortamları haline gelecektir. Bununla birlikte örgütte eşitlikçi yönetim anlayışının olması, kişinin kendisini değersiz hissetmesinin önüne geçecektir (Çarıkcı 2000: 157).

Çalışanlar, kendilerine verilen işlerin ağırlığını diğerleri ile kıyasladıklarında, eşit zorlukta çalışmalarına karşın eşit ücret almadıklarını görürlerse emeklerine değer verilmediğini düşünecekler ve burası için çok çaba harcamak istemeyeceklerdir. Herkesin yaptığı işe karşılık kendisine layık gördüğü bir hak ediş mevcuttur. Clark ve Oswald 1995 yılında yaptıkları çalışmada, alınan maaş düştükçe kişinin iş tatmin düzeyinin de düştüğünü tespit etmişlerdir (Aktaran: Temel Eğinli 2009: 41).

Osherson ve Dill (1983: 339).iş ortamındaki diğer çalışanlar ile kurulan ilişkilerin ve kişinin yeteneklerine göre yaptığı işin uyumluluğunun da iş tatminini doğrudan etkilediğini belirtmektedirler. Ayrıca kişinin yönetim tarafından baskı altında tutulması ya da yaptıklarının sürekli eleştirilmesi veya takdir edilmesi de iş tatmini ve hatta iş ortamına duyduğu sadakat üzerinde etki sahibi olan etkenlerdir.

Örgütlerde karar vericiler, insan kaynaklarına ilişkin planlamalar yaparlarken çalışanların kişilik özelliklerine dikkat etmelidirler. Yöneticilerin kişilik psikolojisine dair bilinçli olmaları, hem çalışanların olumsuz duygularını dönüştürmek hem de karşısındakine empati yaparak iş vermek açısından önemlidir. Kişiliği anlamak ve psikolojik olarak duruma yaklaşmak, hangi kişilerin bir araya getirilerek grup çalışması yapabileceklerine de karar vermeyi kolaylaştırmaktadır. Bununla birlikte çalışanların yaptıkları hataları ya da davranışları farklı açıdan değerlendirmek, iş ortamındaki huzursuzlukları giderecek, yanlış anlaşılmanın önüne geçilecektir (Altan 2014: 35). Tüm bunların iş tatmini üzerinde kuşkusuz etkisi mevcuttur.

## 1.2. Entelektüel Sermaye

Bugün dünyanın en önemli ekonomik kaynağı kuşkusuz bilgidir. Bilgi, bilgiyi üretmenin, verimliliği ve performansı arttırmanın, yeni araştırmalara ve sorunlara ışık tutmanın tek anahtarıdır ve bu nedenle işletmeler, kamu kurumları ve devletler bilginin peşindedirler. Elde ettikleri bilgiyi kendilerine uygun biçimde işlemekte ve yeni bilgileri elde etmek için kullanılmaktadırlar. İşte buna da bilgi yönetimi adı verilmektedir. Efektif bir bilgi yönetimi kurumları geleceğe ayak uyduracak düzeye ulaştırmak için hayata geçirilmektedir. Sürekli değişen ve gelişen teknolojinin yanı sıra yerel pazarların sınırlarının ortadan kalkması, kurumların bilgiyi kullanarak rekabet etmesini zorunlu hale getirmiştir (Altan 2014: 11).

Entelektüel sermaye ilk defa 1969 yılında Galbraith tarafından kullanılmıştır ve insanların zekasını ve bilgisini geliştirecek faaliyetler ile insanların zekasına ve bilgisine, entelektüelliğine yatırım yapmayı ifade etmektedir. Hiroyuki Itarni, 1980 yılında entelektüel sermayeyi işaret ederek "görünmeyen aktifleri harekete geçirmek" tanımlamasını yapmıştır. Entelektüel sermaye 1990'lı yıllara dek literatürde çok nadiren yer alsa da, 90'lar ve özellikle 2000'lerde oldukça fazla önem kazanmıştır. Kavrama ilişkin en fazla kabul gören tanım 1991 yılında Stewart tarafından yapılmıştır. Araştırmacı bu

kavramı "işletmeye pazarda rekabet avantajı sağlayan, çalışanların bildiği her şey" olarak ifade etmektedir (Görmüş 2009: 59).

Entelektüel sermayenin ne olduğunu daha iyi anlamak adına onu meydana getiren unsurların neler olduğunu ve bunun sınıflandırılmasını da incelemek gerekmektedir. İnsan sermayesi, müşteri sermayesi, entelektüel mülkiyet, Ar-ge, inovasyon, bilgi, entelektüel varlıklar, yapısal sermaye, ilişki sermayesi ve bilgi teknolojileri entelektüel sermayeyi yaratan unsurlardır. Entelektüel sermaye; yapısal sermaye, müşteri sermayesi, beşeri ve sosyal sermaye olmak üzere sınıflandırılabilir (Hayakır Hobikoğlu 2011: 89-91; Subramaniam Youndt 2005: 450-463). Bu sınıflandırmalar kısaca açıklanmıştır.

### 1.2.1. Yapısal Organizasyonel Sermaye

Organizasyonlar benzer amaçlar için bir araya gelmiş insanların ortaklaşa faaliyetler yürüttükleri oluşumlardır. Buradaki insanlar, buradan ayrılışları bile çeşitli bilgi ve deneyimlerini -stratejilerini, ortak iş programlarını, sistemini ve işletme içerisinde beşeri sermayeyi destekleyen her türlü bilgiyi- yanlarına alamamaktadırlar. Bir örgütün gelişmek için yaptığı planlamalar, geliştirdiği politikalar, sahip olduğu patentler ve bilgi birikimi, onun gelecekte izleyeceği yöntemlere katkı sağlamaktadır ve her organizasyon için eşsizdir (Subramaniam Youndt 2005: 450-463).

### 1.2.2. Müşteri Sermayesi

Örgütler ticari amaçlar için diğer örgüt ve kişiler ile bir araya gelmekte ve bilgi paylaşımı gerçekleştirerek bilgi zenginliklerini arttırmaktadırlar. Müşterilerin memnuniyetini ve sadakatini sağlama çalışmaları hem maddi yatırımı hem de entelektüel sermayeyi kullanmayı gerektirmektedir. Bu durum müşteri sermayesini de en zor elde edilen sermaye türü haline getirmektedir. İşletme, müşterilerin neler istediğini ve nasıl memnun olabileceklerini anlamak için çeşitli pazar araştırmaları gerçekleştirmekte ve sorular sorarak yanıtlarını tasnif etmektedir. Bu faaliyetlerin neticesinde zaman içinde büyük bir bilgi birikimi ortaya çıkmış olmaktadır (Saint-Onge, 1998).

### 1.2.3. Beşeri Sermaye

İşletmelerin içinde ve dışında pek çok birey mevcuttur ve bu bireylerin deneyimleri, bilgi ve becerileri, organizasyonun beşeri sermayesini oluşturmaktadır. Söz konusu bir ülke ise beşeri sermaye onun gelişimini sağlayan en önemli unsur haline gelmektedir. Beşeri sermaye hem kişinin hem de kurum/örgütün geleceği ve kendisini nasıl geliştireceği konularına ışık tutmaktadır. Turoww'a göre beşeri sermaye bireyin, üretken yeteneği, hüneri ve bilgisidir ve üretilen mal ve hizmetlerin değeri ile ölçülmektedir (Seyidoğlu 1999: 37).

### 1.2.4. Sosyal Sermaye

İşletmeler yalnızca kendi içlerinde ve müşterileriyle değil, dışarı ile de çeşitli ilişkiler kurmaktadır ve bu ilişkiler genellikle menfaat elde etmeye yöneliktir. Bu ilişkilerden elde edilen veriler, işletmenin geleceğini oluştururken yararlanacağı bilgiler olabilmekte, sosyal ağ kurarak yeni müşteri ve pazarlar ile yeni projelere ulaşmak için fayda sağlayabilmektedir (Hayakır Hobikoğlu 2011: 89-91).

## 1.3. İnovasyon Yönlülük

İşletme bilminde inovasyon, müşterilerin daha önce görmediği/bilmediği bir ürünü ortaya çıkartmak olarak nitelendirilmektedir. Bir ürüne katılan bir yenilik ile onun kullanılabilirliğini, özelliklerini ya da faydasını arttırmak da inovasyon yapmaktır. Drucker, inovasyonun işletmenin gerekliliklerinden biri olduğunu, bunu refah oluşturmak için her organizasyonun zaman içinde gerçekleştirmesi gerektiğini belirtmektedir. Rogers bireylerin yenilik karşısında verdiği tepkiler ile rekabet avantajı yakalayacağı görüşündedir (Küçük ve Kocaman 2014: 38).

İnovasyonu yalnızca ürün iyileştirme ya da yenileme olarak tanımlamak onun anlamını daraltacaktır. Schumpeter, inovasyon teorisinin alan yazınında en fazla kabul gören tanımlamasını yapan araştırmacılardan biridir ve inovasyonun (Erdem vd. 2013: 87);

- Yeni bir ürünün piyasaya sunulması veya var olan bir ürünün geliştirilmesi,
- Bir endüstriye yeni bir inovasyon sürecinin girişi,
- Yeni bir pazarın ortaya çıkması,
- Hammadde veya diğer girdiler için yeni tedarik kaynaklarının yaratılması ve
- Endüstri yapısında değişimler olduğunu belirtmektedir.

## 2. Kavramlar Arası İlişkiler

### 2.1. İş Tatmini İle Entelektüel Sermaye Arasındaki İlişki

Entelektüel Sermaye kavramına baktığımızda, işletme çalışanlarının genel olarak kendi vasıflarındaki (yaş ve eğitim düzeyi) kişilere göre daha istekli, azimli, deneyimli, bilgili ve öğrenmeye açık kişiler olduklarını görmek mümkündür. İşletmelerde bu tarzda çalışanların olması, burayı geleceğe daha hızlı taşıyacak, teknolojik ve sektörel yenilikleri daha kolay takip etme ve hatta öncü olma fırsatı oluşturacaktır. Ancak entelektüel sermayeyi yalnızca firmanın çalışanları ile sınırlandırmak yanlıştır. Yukarıda da belirtildiği gibi entelektüel sermaye dış müşteriler ve hatta çözüm ortaklarının bilgi ve becerileri ile de zenginleşen bir kavramdır.

İşletmenin entelektüel birikiminin olması hem çalışanların hem paydaşların hem de ortakların birbirleri ile sürekli bilgi alışverişi yapması ve kendilerini daha da geliştirmesi anlamına gelecektir. Bu durum çalışanların da kişisel gelişimi için bir fırsat niteliğindedir. Ancak burada yalnızca daha fazla gelişmek isteyen çalışanlar kalıcı olacaktır. Diğerlerinin işyerinde sorun yaşamaları da muhtemeldir.

Özdemir ve Balkan (2010: 115) tarafından yapılan bir çalışmada, entelektüel sermayenin bir iş yerine olası katkıları araştırılmıştır. Çalışma bizim bu varsayımlarımızı da kanıtlar niteliktedir. Entelektüel sermayesi fazla olan kurumlarda, çalışanların doğal olarak öğrenmeye daha istekli olmaları, bunu sağlayan bir şirkette de kalmak ve çalışmaya devam etmek için daha istekli olmaları yönünde bulgular mevcuttur. Aynı çalışmada, çalışanların istekliliklerinin şirketin genel sermayesi ve müşteri ilişkileri üzerinde de pozitif yönlü bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Buradan hareketle, entelektüel sermayenin işletmeye daha fazla karlılık getirdiğini söylemek de mümkündür. Bu durum zaman içinde çalışanların maaşlarına da yansıtacağından, bu da iş tatminini pozitif etkileyecektir demek yanlış olmayacaktır.

### 2.2. İş Tatmini İle İnovasyon Yönlülük Arasındaki İlişki

Kişilerin bir işletmeden memnun kalmaları halinde oranın gelişimine katkıda bulunmak isteyecekleri unutulmamalıdır. Kişiler, ihtiyaçları doğrultusunda bir işletmede çalışırken buranın yönetiminden çeşitli beklentilere girmektedirler. Bu beklentilerin karşılanması halinde, çalışanlar da hem kendilerini hem de şirketlerini geliştirmek isteyecekler, değişime daha kolay ayak uydurmaya hazır hale geleceklerdir.

Erdem ve arkadaşları (2011: 77), yenilikçilik ile işletme performansı arasında bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yola çıktıkları çalışmalarında yenilikçilik isteğinin olduğu yönetimlere sahip işletmelerde zamanla buna açık çalışanların kalacağını, diğerlerinin kendiliklerinden gideceklerini, insanlar arasında bir rekabet ama aynı zamanda bilgi paylaşımı dolayısıyla bir bağ oluşacaklarını görmüştür. Alan yazın taraması ve anket uygulaması ile gerçekleşen çalışmada, performansın hem bireysel hem de işletme bazında yükseleceği yönünde bulgulara ulaşılmıştır.

### 2.3. Entelektüel Sermaye-İnovasyon Yönlülük Arasındaki İlişki

Entelektüel sermayeye sahip olan bir şirketi çalışanlarının daha fazla şey öğrenmek ve takip etmek istemesinden kaynaklı, doğal olarak yeniliklere de açık bir hale gelecektir. Çalışanların sektörü takip etmesi ve kişisel olarak kendilerini geliştirmesinin yanı sıra, çeşitli projeler üretmesi ve hatta şirketten kimi konularda eğitimler talep etmesi muhtemeldir. Ancak bu durumun nadiren de olsa, işletmeden işletmeye farklılık gösterebileceği de unutulmamalıdır. Örneğin, ücretten tatmin düzeyleri yüksek olan bireylerin kendilerini geliştirmek istemeyecekleri düşünülebilir. Bununla birlikte sadece kendisini geliştirebileceği için o işletmede kalan bir çalışanın daha iyi bir fırsat görmesi halinde işletmeyi terk edebileceği de unutulmamalıdır. Bu nedenle işletmenin de entelektüel sermayesinin kaybetmemek için proje ve yeniliklere yatırım yapması gerekmektedir.

Küçük ve Kocaman (2014: 37), çalışmalarında entelektüel sermaye ile çalışanların pazardaki durumlarını inceledikleri çalışmalarında, müşteri beklentilerine göre kendisini geliştiren çalışanların yeniliklere daha açık olduklarını görmüşlerdir.

Çakıcı ve arkadaşları (2016: 53) tarafından yapılan bir çalışmada, çalışanların dış değişkenlere ayak uydurabilmeleri halinde daha yüksek performans sergiledikleri ortaya çıkmıştır. Buradan; çalışanların gelişmesi, yenilikçi olması, müşterileri dinlemesi ve inovasyona açık olması arasında pozitif yönlü bir ilişkinin oluşacağı yargısına ulaşmak mümkündür. Ancak kişisel özelliklerin durumu geliştirebileceği de unutulmamalıdır.

## 3. Bilişim Sektörü

Bilgi, günümüzde dünya genelinde en fazla önem verilen kaynaktır. Bilginin bilgisayar teknolojileri ile harmanlanması, bilim sektörünü doğurmuştur ve bu sektör günümüzde her sektör ile ilişkili hale gelmiştir. Her sektörde bilginin toplanması, işlenmesi, dönüştürülmesi tasnif ve depo edilmesinin yanı sıra, süreçlerin hızlandırılması için bilişim sektöründen destek alınmaktadır (Ömürbek ve Altın 2009: 213).

Sanayi toplumundan bilişim toplumuna dönüşmekte olan gelişmiş ülkelerdeki eğilimler değerlendirildiğinde, çok yakın gelecekte tüm iş kollarında bilişim sektörü payının yüzde 65-75 oranında olacağı öngörülmektedir. Bilişim sektörünün gelişimine bakıldığında, sektördeki inovasyonlara duyulan ihtiyacı ve bir bilişim şirketinin başarısında yenilikçiliğe değer verilmesinin faydalarını anlamak daha kolay olacaktır. Bilgisayarların icat edilmesi diğer pek çok teknolojik ürüne göre oldukça yeni olmasına karşın, gelişimleri çok hızlı gerçekleşmiştir. Çok yakın bir tarihte bilgisayarlar birbirlerine bağlanabilir olmuş ve veri alış verişi hem çok ucuz hem de çok hızlı, aynı zamanda da oldukça güvenli şekilde gerçekleşmeye başlamıştır. Özellikle 1980 ve sonrasında bilgi işlem teknolojilerindeki gelişme nefes kesen boyutlara ulaşmıştır. Bu durum hem bilişim sektöründe hem de diğer sektörlerde çeşitli fırsatları beraberinde getirmiştir. 90'lı yıllarda internet sivil kullanıma açılmış ve tüm dünyada hızla yaygınlaşmıştır (Aydın 2012: 183-184).

#### 4. Araştırma Metodolojisi

##### 4.1. Amaç ve Yöntem

Bu araştırmanın amacı; bilişim sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin inovasyon yönlülük olguları ile entelektüel sermaye ve çalışanlarının iş tatmini ilişkisini ve birbirlerini nasıl etkilediğini belirlemek amacı ile gerçekleştirilmiştir.

Bu amaçla aşağıdaki sorulara yanıtlar aranmıştır.

1. İşletmelerin inovasyon faaliyetleri ile entelektüel sermaye ve çalışanlarının iş tatmini durumları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
2. Bilişim sektöründe yer alan işletmelerin entelektüel sermaye durumları, çalışanlarının iş tatmin düzeylerini etkilemekte midir?
3. Bilişim sektöründe yer alan işletmelerin entelektüel sermaye durumları inovasyon faaliyetlerini etkilemekte midir?
4. Bilişim sektöründe yer alan işletmelerin entelektüel sermaye alt boyutları birlikte çalışanlarının iş tatmin düzeylerini etkilemekte midir?
5. Bilişim sektöründe yer alan işletmelerin entelektüel sermaye alt boyutları birlikte inovasyon faaliyetlerini etkilemekte midir?
6. Bilişim sektöründe yer alan çalışanların iş tatmin düzeyleri işletmelerin inovasyon faaliyetlerini etkilemekte midir?
7. Bilişim sektöründe yer alan işletmelerin entelektüel sermaye ve çalışanlarının iş tatmin düzeyleri inovasyon faaliyetlerini etkilemekte midir?

Araştırmamızın uygulamaya yönelik kısmında ise, örneklem grup üzerinde uygulanmış olan anket çalışmasının sonuçlarının analizi ile elde edilmiş verilerden hareketle nicel bir çalışma ortaya konulmaya çalışılmıştır. SPSS istatistik programı ile yapılan analizler sonucunda frekans, korelasyon ve regresyon analizleri bulguları kapsamında öneri ve sonuç kısmı oluşturularak, çalışma sonlandırılmıştır.

##### 4.2. Araştırmanın Önemi

İşletmelerin güçlü olması, makroekonomik ve mikro ekonomik gelişme üzerinde çok büyük bir etkiye sahiptir. Güçlü bir işletme hem çalışanlarının, hem de ülke vatandaşları ve yatırımcılarının geleceğe ilişkin endişelerini engelleyecektir. Ancak bugün küresel düzeyde bir rekabet söz konusudur ve yalnızca iyi ürün ya da hizmet sunmak işletmenin pazarda yükseleceği ya da en azından sabit kalacağı anlamına gelmemektedir. İşletmeler, entelektüel sermayeye sahip olup, verileri bilgiye dönüştürmeyi ve bunu kendilerine katkı sağlayacak forma sokup kullanmayı bilmelidirler. Ayrıca çalışanlarını memnun ederek onların sadakatini elde etmelidirler. Aksi takdirde projeleri hayata geçirmeleri ve yenilikleri takip etmeleri mümkün olmayacaktır.

Yenilikler denildiğinde inovasyondan da söz etmek şarttır. İnovasyon üretilen ürün ya da hizmetlerin geliştirilmesi ve müşteriler için daha faydalı daha düşük maliyetli hale getirilmesinin yanı sıra, işletmenin daha önce faaliyet göstermediği pazarlara girmesi veya üretim sürecine yeni prosesler eklemesi olarak da nitelendirilebilecektir. İnovasyonun olmadığı bir işletmenin rekabet şartlarına uyum sağlaması mümkün değildir.

Bu çalışmada inovasyon yönlülük, iş tatmini ve entelektüel sermaye arasındaki ilişki incelenmiştir. İşletmelerin bu değişkenlere verdiği önemin diğerlerini nasıl etkileyeceğinin yanı sıra bunların işletmeye ne tür katkılar sağlayacağına ilişkin bilgi edinilmesi de amaçlanmıştır. Bu ilişkilerin açıklanması esnasında yalın bir dil kullanılmasına özen gösterilmiştir ve genç girişimciler ile işletme yöneticilerinin dikkatlerinin çekilmesi hedeflenmiştir. Karar vericilerin ve genç girişimcilerin bu değişkenlerin ne olduğu, nasıl sağlanacağı ve birbirini nasıl etkileyeceği yönünde fikir sahibi olması, işletmelerin ve dolayısıyla ülke ekonomisinin gelişimi açısından önemlidir.

### 4.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırma, betimsel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modelinde yapılmıştır. Betimsel araştırmalar, verilen bir durumu olabildiğince tam ve dikkatli bir şekilde tanımlayan araştırmalardır (Büyüköztürk, 2010). Bu araştırma bilişim sektöründe yer alan işletmelerde inovasyon faaliyetleri, entelektüel sermaye ve çalışanların iş tatmini arasındaki ilişkileri derinlemesine araştırdığından ilişkisel tarama modelinde betimsel bir araştırmadır.

Araştırma kapsamında test edilmek istenen hipotezler aşağıdaki gibidir:

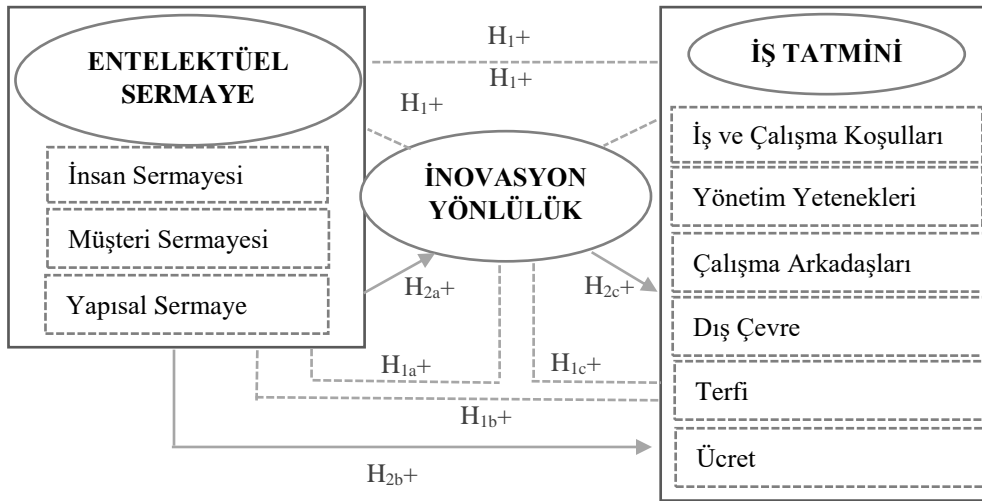
Hipotez<sub>1</sub>: Entelektüel sermaye, inovasyon yönlülük ve iş tatmini değişkenleri arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur.

- ✓ Hipotez<sub>1a</sub>: Entelektüel sermaye ile inovasyon yönlülük arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur.
- ✓ Hipotez<sub>1b</sub>: Entelektüel sermaye ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur.
- ✓ Hipotez<sub>1c</sub>: İnovasyon yönlülük ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur.

Hipotez<sub>2</sub>: Entelektüel sermaye, inovasyon yönlülük ve iş tatmini değişkenleri arasında pozitif yönlü bir etkileşim söz konusudur

- ✓ Hipotez<sub>2a</sub>: Entelektüel sermayenin inovasyon yönlülük değişkeni üzerinde pozitif yönlü bir etkisi söz konusudur.
- ✓ Hipotez<sub>2b</sub>: Entelektüel sermayenin iş tatmini değişkeni üzerinde pozitif yönlü bir etkisi söz konusudur.
- ✓ Hipotez<sub>2c</sub>: İnovasyon yönlülüğün iş tatmini değişkeni üzerinde pozitif yönlü bir etkisi söz konusudur.

Araştırmamıza ait araştırma modeli Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli ve Hipotezler

### 4.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini İstanbul ilinde bilişim sektöründe yer alan işletmelerde çalışan bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise rastlantısal olarak seçilen toplam 16 adet işletmede çalışan, toplam 700 çalışan olarak belirlenmiştir. Söz konusu örneklemin tamamına anket formu e-mail ortamında gönderilmiş olup, 270 adet katılımcı anket formunu doldurarak geri dönüş yapmıştır. Geri dönüş yapan bireylerden veri düzenlemesi sonucunda çalışma için yeterli veri olmadığı belirlenen 22 anket formu analize tabi tutulmamıştır. Sonuç olarak araştırma kapsamında 248 kişi yer almaktadır.

### 4.5. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada, bireylerin iş tatmin durumlarını ölçmek amacıyla Özpehlivan (2015) tarafından geliştirilen "İş Tatmin Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek 30 sorudan oluşmaktadır. Ölçekte kullanılan iş tatmini alt boyutları İş ve Çalışma Koşulları (1-5), Yönetim Yetenekleri (6-10), Çalışma Arkadaşları (11-15), Dış Çevre (16-20), Terfi (21-25) ve Ücret (26-30) şeklindedir. Ölçeğin ve alt boyutlarının cronbach alfa katsayısı 0,80-0,83 arasındadır.

İşletmelerin entelektüel sermaye durumlarını ölçmek amacıyla Erkuş (2006) tarafından geliştirilen "Entelektüel Sermaye Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçekte entelektüel sermayeyi üç entelektüel sermaye unsuruyla ve insan sermayesine ilişkin 23 adet, müşteri sermayesine ilişkin 21 adet ve yapısal sermayeye ilişkin 26 adet olmak üzere toplam 70 adet sorudan oluşmaktadır.

Ölçekte kullanılan entelektüel sermaye boyutları insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye şeklindedir. Ölçeğin ve alt boyutlarının cronbach alfa katsayısı 0,73-0,74 arasındadır.

İşletmelerin inovasyon yönlülük durumlarını ölçmek amacıyla Küçük ve Kocaman (2014) tarafından geliştirilen “İnovasyon Yönlülük Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek 6 sorudan ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin cronbach alfa katsayısı 0,81 olarak bulunmuştur.

#### 4.6. Verilerin Toplanması

İstatistik literatüründe veri toplama teknikleri; deney, gözlem ve anket olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Anket tekniği ise; yüz-yüze, telefon aracılığıyla, posta yoluyla veya internet ortamında elektronik posta (e-mail) gönderilerek farklı çeşitlerde yapılabilmektedir (Bülbül 2013: 45). Bu çalışmada; veri toplama yöntemi olarak elektronik anket türleri arasında yer alan “internet tabanlı anket (web-based survey)” tekniği uygulanmıştır. Literatüre uygun olarak hazırlanan anket formu, “Google docs” anket adresine yüklenmiştir. Bu bağlamda, bilişim sektöründe yer alan işletmelerdeki çalışanlara mail aracılığıyla anket formu gönderilmiştir. Söz konusu ölçekler; 01.05.2018 tarihinde başlatılmış ve 31.05.2018 tarihinde, ölçeklere gönüllü olan ve tam cevap toplam 248 katılımcı sayısıyla tamamlanmıştır.

#### 4.7. Verilerin Analizi

Araştırmada, ölçekler aracılığıyla toplanan verilerin çözümlenmesi yapılmadan önce, verilerin düzenlenmesi ve işlenmesiyle ilgili işlemler gerçekleştirilmiştir. Bunun için Google formlar üzerinden toplanan veriler excel dosyasına aktarılmıştır. Excel dosyasında eksik doldurulan veri satırları silinerek veri seti düzenlenmiştir. Veri setinin düzenlenmesinden sonra veriler SPSS dosyasına aktarılmıştır. Ölçeklerde yer alan soruların analizi için SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. Araştırma sorularında belirtilen ilişkilerin ve etkilerin belirlenmesinde frekans, korelasyon, basit ve çoklu Regresyon analizleri kullanılmıştır. Bulguların yorumlanmasında anlamlılık düzeyi 0.05 olarak alınmıştır.

### 5. Bulgular ve Yorum

#### 5.1. Demografik Özelliklere Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan bireylerin demografik özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

		f	%
<b>Cinsiyet</b>	Erkek	122	49,2
	Kadın	126	50,8
<b>Yaş</b>	18-35 yaş Aralığı	37	14,9
	36-55 yaş Aralığı	179	72,2
	56 ve üstü Yaş	32	12,9
<b>Eğitim Durumu</b>	İlköğretim	37	14,9
	Lise	56	22,6
	Üniversite	97	39,1
	Yüksek Lisans	49	19,8
	Doktora	9	3,6
<b>Statü</b>	İş Sahibi-Ortağı	42	16,9
	Üst Düzey Yönetici	33	13,3
	Orta Düzey Yönetici	57	23,0
	Çalışan	116	46,8
<b>Çalıştığı Departman</b>	Üretim	41	16,5
	Muhasebe	26	10,5
	Personel	51	20,6
	Satış-Pazarlama	40	16,1
	Diğer	90	36,3

Tablo 1’de, araştırma kapsamında yer alan bireylerin 122’si (% 49,2) erkek, 126’sı (% 50,8) kadın olarak yer almaktadır. Bireyleri yaş aralığında göre incelediğimizde, 18-35 yaş aralığında 37 kişi (% 14,9), 36-55 yaş aralığında 179 kişi (% 72,2) ve 56 üstü yaş aralığında olan 32 kişi (% 12,9) yer almaktadır. Bireyleri eğitim durumuna göre incelediğimizde ilköğretim mezunu 37 kişi (% 14,9), lise mezunu 56 kişi (% 22,6), üniversite mezunu 97 kişi (% 39,1), yüksek lisans mezunu 49 kişi



(% 19,8) ve doktora mezunu 9 kişi (% 3,6) yer almaktadır. Bireyleri statülerine göre incelediğimizde, iş sahibi-ortağı olan bireylerin sayısı 42 kişi (% 16,9), üst düzey yönetici olan bireylerin sayısı 33 kişi (% 13,3), orta düzey yönetici olan bireylerin sayısı 57 kişi (% 23,0) ve çalışan bireylerin sayısı 116 kişi (% 46,8) yer almaktadır. Bireyleri çalıştıkları departmanlara göre incelediğimizde, üretim alanında çalışan 41 kişi (% 16,5), muhasebe alanında çalışan 26 kişi (% 10,5), personel alanında çalışan 51 kişi (% 20,6), satış-pazarlama alanında çalışan 40 kişi (% 16,1) ve diğer alanda çalışan 90 kişi (% 36,3) yer almaktadır.

## 5.2. Değişkenler Arasındaki İlişkilere Ait Korelasyon Sonuçları

Araştırmanın problem cümlelerine ilişkin bulgular aşağıda yer almaktadır. Bu bağlamda birinci problem cümlesi olan “İşletmelerin inovasyon faaliyetleri ile entelektüel sermaye ve çalışanlarının iş tatmini durumları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 2’de yer almaktadır.

**Tablo 2: Değişkenler Arası Korelasyon Tablosu**

Değişkenler / Alt Boyutlar		Aritmetik Ortalama	Standart Sapma		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Entelektüel Sermaye	İnsan Sermayesi (1)	52,49	14,24	r	1								
	Müşteri Sermayesi (2)	71,46	11,37	r	0,052								
	Yapısal Sermaye (3)	100,05	19,81	r	-,166**	,888**							
İnovatif Yönlülük	İnovasyon Yönlülük (4)	24,03	5,23	r	-,207**	,805**	,919**						
	İş ve Çalışma Koşulları (5)	15,68	4,24	r	-,106	,264**	,353**	,387**					
İş Tatmini	Yönetim Yetenekleri (6)	13,72	3,28	r	,144*	,245**	,225**	,194**	,231**				
	Çalışma Arkadaşları (7)	14,05	3,77	r	-0,003	,241**	,268**	,285**	,531**	,439**			
	Dış Çevre (8)	15,11	3,49	r	0,074	,160*	,173**	,207**	,462**	,313**	,593**		
	Terfi (9)	16,29	3,42	r	0,066	,139*	0,117	,129*	,466**	,309**	,520**	,599**	
	Ücret (10)	14,02	3,51	r	,458**	,227**	,139*	0,105	,178**	,285**	,302**	,351**	,204**

\*: p<0,05, \*\*:p<0,01, r=korelasyon değeri

Tablo 2’deki korelasyon analizine ilişkin bulgulara göre; işletmelerin entelektüel sermaye durumları ile çalışanların iş tatmin durumları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır (r=0,35, p<0,05). Bu ilişki iki değişken arasında orta düzeydedir. İşletmelerin entelektüel sermaye durumları ile inovasyon etkinlikleri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır (r=0,75, p<0,05). Bu ilişki iki değişken arasında yüksek düzeydedir. İşletmelerin inovasyon etkinlikleri ile çalışanların iş tatmin durumları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır (r=0,32, p<0,05). Bu ilişki iki değişken arasında orta düzeydedir.

Çalışanların iş tatmin ölçeği alt boyutu işten tatmin boyutunun işletmelerin entelektüel sermaye durumları ile anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır (r=0,26, p<0,05). İşten tatmin boyutunun işletmelerin inovasyon faaliyetleri ile anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki vardır (r=0,38, p<0,05).

Çalışanların iş tatmin ölçeği alt boyutu yöneticiden tatmin boyutunun işletmelerin entelektüel sermaye durumları ile anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır (r=0,28, p<0,05). Yöneticiden tatmin boyutunun işletmelerin inovasyon faaliyetleri ile anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır (r=0,19, p<0,05). Çalışanların iş tatmin ölçeği alt boyutu çalışandan tatmin boyutunun işletmelerin entelektüel sermaye durumları ile anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır (r=0,24, p<0,05). Yöneticiden tatmin boyutunun işletmelerin inovasyon faaliyetleri ile anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır (r=0,28, p<0,05). Çalışanların iş tatmin ölçeği alt boyutu dış çevreden tatmin boyutunun işletmelerin entelektüel sermaye durumları ile anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır (r=0,19, p<0,05). Dış çevreden tatmin boyutunun işletmelerin inovasyon faaliyetleri ile anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır (r=0,20, p<0,05). Çalışanların iş tatmin ölçeği alt boyutu terfi olanaklarından tatmin boyutunun işletmelerin entelektüel sermaye durumları ile anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır (r=0,14, p<0,05). Terfi olanaklarından tatmin boyutunun işletmelerin inovasyon faaliyetleri ile anlamlı, pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır (r=0,12, p<0,05). Çalışanların iş tatmin ölçeği alt boyutu ücretten tatmin boyutunun işletmelerin entelektüel sermaye durumları ile anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki vardır (r=0,36, p<0,05). Ücretten tatmin boyutunun işletmelerin inovasyon faaliyetleri ile anlamlı bir ilişki yoktur (r=0,10, p>0,05).

İşletmelerin entelektüel sermaye ölçeği alt boyutu insan sermayesi boyutunun çalışanların iş tatmin durumları ile anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki vardır (r=0,13, p<0,05). İnsan sermayesi boyutunun işletmelerin inovasyon faaliyetleri ile anlamlı, negatif ve orta düzeyde bir ilişki vardır (r=-0,20, p<0,05). İşletmelerin entelektüel sermaye ölçeği alt boyutu müşteri sermayesi boyutunun çalışanların iş tatmin durumları ile anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki vardır (r=0,30, p<0,05). Müşteri sermayesi boyutunun işletmelerin inovasyon faaliyetleri ile anlamlı, pozitif ve yüksek düzeyde bir ilişki vardır

( $r=0,80$ ,  $p<0,05$ ). İşletmelerin entelektüel sermaye ölçeği alt boyutu yapısal sermaye boyutunun çalışanların iş tatmin durumları ile anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=0,31$ ,  $p<0,05$ ). Yapısal sermaye boyutunun işletmelerin inovasyon faaliyetleri ile anlamlı, pozitif ve yüksek düzeyde bir ilişki vardır ( $r=0,91$ ,  $p<0,05$ ).

### 5.3. Değişkenler Arasındaki İlişkilere Ait Regresyon Sonuçları

Araştırmanın ikinci problem cümlesi olan “Bilişim sektöründe yer alan işletmelerin entelektüel sermaye durumları, çalışanlarının iş tatmin düzeylerini etkilemekte midir?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 3’te yer almaktadır.

**Tablo 2: İşletmelerin Entelektüel Sermaye Puanlarının İş Tatmini Üzerine Regresyonu**

Ölçek	Değişkenler	B	ShB	$\beta$	t	p
İş Tatmin Düzeyi	Sabit	51,094	6,335		8,066	,000
	Entelektüel Sermaye	,169	,028	,359	6,030	,000
	$r^2=0,12$	Düzeltilmiş $r^2=0,11$				
	$F_{(1-246)}=36,356$	$p=0,00$				

Tablo 3’teki bulgulara göre işletmelerin entelektüel sermaye durumlarının çalışanların iş tatmin durumları üzerinde anlamlı ( $F_{(1-246)}=36,356$ ,  $p<0,05$ ) bir etkisi vardır. Bu ilişki iki değişken arasında pozitif ve orta düzeydedir. Bu sonuçlara göre işletmelerin entelektüel sermaye durumları arttıkça çalışanların iş tatmin durumları da artmaktadır. Determinasyon katsayısı ( $r=0,35$ ,  $r^2=0,12$ ) dikkate alındığında çalışanların iş tatmin durumlarındaki toplam değişimin % 0,12’sinin işletmelerin entelektüel sermayedeki değişim ile açıklanabileceği söylenebilir.

Araştırmanın üçüncü problem cümlesi olan “Bilişim sektöründe yer alan işletmelerin entelektüel sermaye durumları inovasyon faaliyetlerini etkilemekte midir?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 4’te yer almaktadır.

**Tablo 4: İşletmelerin Entelektüel Sermaye Puanlarının İnovasyon Üzerine Regresyonu**

Ölçek	Değişkenler	B	ShB	$\beta$	t	p
İnovasyon Faaliyetleri	Sabit	3,289	1,532		-2,147	,033
	Entelektüel Sermaye	,122	,007	,754	18,024	,000
	$r^2=0,56$	Düzeltilmiş $r^2=0,55$				
	$F_{(1-246)}=324,859$	$p=0,00$				

Tablo 4’teki bulgulara göre işletmelerin entelektüel sermaye durumlarının inovasyon faaliyetleri üzerinde anlamlı ( $F_{(1-246)}=324,859$ ,  $p<0,05$ ) bir etkisi vardır. Bu ilişki iki değişken arasında pozitif ve yüksek düzeydedir. Bu sonuçlara göre işletmelerin entelektüel sermaye faaliyetleri arttıkça inovasyon faaliyetleri de artmaktadır. Determinasyon katsayısı ( $r=0,75$ ,  $r^2=0,56$ ) dikkate alındığında işletmelerin inovasyon faaliyetlerindeki toplam değişimin % 0,56’sinin işletmelerin entelektüel sermayedeki değişim ile açıklanabileceği söylenebilir.

Araştırmanın dördüncü problem cümlesi olan “Bilişim sektöründe yer alan işletmelerin entelektüel sermaye alt boyutları birlikte, çalışanlarının iş tatmin düzeylerini etkilemekte midir?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 5’te yer almaktadır.

**Tablo 5: İşletmelerin Entelektüel Sermaye Alt Boyutlarının İş Tatmini Üzerine Regresyonu**

Ölçek	Değişkenler	B	ShB	$\beta$	t	p
İş Tatmini	Sabit	52,227	6,539		7,987	,000
	İnsan Sermayesi	,221	,072	,207	3,070	,002
	Müşteri Sermayesi	-,072	,193	-,054	-,374	,709

	<b>Yapısal Sermaye</b>	,302	,112	,393	2,693	,008
	$r^2=14$	Düzeltilmiş $r^2=0,14$				
	$F_{(3-244)}= 12,634$	$p=0,000$				

Tablo 5'teki bulgulara göre işletmelerin entelektüel sermaye alt boyutları puanlarının iş tatmini üzerinde anlamlı ( $F_{(3-244)}=12,634$ ,  $p< 0,05$ ) bir etkisi vardır. Bu ilişki değişkenler arasında pozitif ve yüksek düzeydedir. Bu sonuçlara göre işletmelerin entelektüel sermaye alt boyutları olan insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye faaliyetleri arttıkça iş tatmini faaliyetleri de artmaktadır. Determinasyon katsayısı ( $r=0,37$ ,  $r^2=0,14$ ) dikkate alındığında işletmelerin iş tatmini faaliyetlerindeki toplam değişimin % 0,14'ünün işletmelerin entelektüel sermaye alt boyutlarıyla açıklanabileceği söylenebilir.

Araştırmanın beşinci problem cümlesi olan "Bilişim sektöründe yer alan işletmelerin entelektüel sermaye alt boyutları birlikte, çalışanlarının inovasyon düzeylerini etkilemekte midir?" sorusuna ilişkin bulgular Tablo 5'te yer almaktadır.

**Tablo 6: İşletmelerin Entelektüel Sermaye Alt Boyutlarının İnovasyon Üzerine Regresyonu**

Ölçek	Değişkenler	B	ShB	$\beta$	t	p
İnovasyon	<b>Sabit</b>	1,054	,945		1,116	,266
	<b>İnsan Sermayesi</b>	-,020	,010	-,055	-1,955	,052
	<b>Müşteri Sermayesi</b>	,000	,028	,001	,010	,992
	<b>Yapısal Sermaye</b>	,240	,016	,909	14,809	,000
	$r^2=84$	Düzeltilmiş $r^2=0,82$				
	$F_{(3-244)}= 450,962$	$p=0,000$				

Tablo 6'daki bulgulara göre işletmelerin entelektüel sermaye alt boyutları puanlarının inovasyon üzerinde anlamlı ( $F_{(3-244)}=450,962$ ,  $p< 0,05$ ) bir etkisi vardır. Bu ilişki değişkenler arasında pozitif ve yüksek düzeydedir. Bu sonuçlara göre işletmelerin entelektüel sermaye alt boyutları olan insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye faaliyetleri arttıkça inovasyon faaliyetleri de artmaktadır. Determinasyon katsayısı ( $r=0,92$ ,  $r^2=0,84$ ) dikkate alındığında işletmelerin inovasyon faaliyetlerindeki toplam değişimin % 0,84'ünün işletmelerin entelektüel sermaye alt boyutlarıyla açıklanabileceği söylenebilir.

Araştırmanın altıncı problem cümlesi olan "Bilişim sektöründe yer alan çalışanların iş tatmin düzeyleri işletmelerin inovasyon etkinliklerini etkilemekte midir?" sorusuna ilişkin bulgular Tablo 5'te yer almaktadır.

**Tablo 7: Çalışanların İş Tatmin Puanlarının İnovasyon Üzerine Regresyonu**

Ölçek	Değişkenler	B	ShB	$\beta$	t	p
İnovasyon Faaliyetleri	<b>Sabit</b>	14,220	1,872		7,595	,000
	<b>İş Tatmin Düzeyi</b>	,110	,021	,321	5,319	,000
	$r^2=0,10$	Düzeltilmiş $r^2=0,10$				
	$F_{(1-246)}= 28,293$	$p=0,00$				

Tablo 7'teki bulgulara göre çalışanların iş tatmin düzeylerinin işletmelerin inovasyon faaliyetleri üzerinde anlamlı ( $F_{(1-246)}=28,293$ ,  $p< 0,05$ ) bir etkisi vardır. Bu ilişki iki değişken arasında pozitif ve orta düzeydedir. Bu sonuçlara göre çalışanların iş tatmin düzeyleri arttıkça işletmelerin inovasyon faaliyetleri de artmaktadır. Determinasyon katsayısı ( $r=0,32$ ,  $r^2=0,10$ ) dikkate alındığında işletmelerin inovasyon faaliyetlerindeki toplam değişimin % 0,10'unun çalışanların iş tatmin düzeyleri ile açıklanabileceği söylenebilir.

Araştırmanın yedinci problem cümlesi olan “Bilişim sektöründe yer alan işletmelerin entelektüel sermaye ve çalışanlarının iş tatmin düzeyleri inovasyon faaliyetlerini etkilemekte midir?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 6’da yer almaktadır.

**Tablo 8:** İşletmelerin Entelektüel Sermaye ve Çalışanlarının İş Tatmin Puanlarının İnovasyon Üzerine Regresyonu

Ölçek	Değişkenler	B	ShB	$\beta$	t	p
İnovasyon Faaliyetleri	Sabit	-4,306	1,720		-2,504	,013
	İş Tatmin Düzeyi	,020	,015	,058	1,294	,197
	Entelektüel Sermaye	,119	,007	,734	16,382	,000
	$r^2=0,57$	Düzeltilmiş $r^2=0,55$				
	$F_{(2-245)}= 163,711$	$p=0,00$				

Tablo 8’deki bulgulara göre işletmelerin inovasyon faaliyetlerini üzerinde etkisi olduğu düşünülen, çalışanların iş tatmin düzeyleri ve işletmelerin entelektüel sermaye durumları gibi değişkenlerin inovasyonu ne şekilde etkilediğini ortaya koymaya yönelik olarak yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda, çalışanların iş tatmin düzeyleri ve işletmelerin entelektüel sermaye durumları, işletmelerin inovasyon faaliyetleri ile anlamlı bir ilişki ( $r=0,75$ ,  $r^2=0,57$ ) olduğu belirlenmiştir ( $F_{(2-245)}= 163,711$ ). Söz konusu iki değişkenle birlikte inovasyondaki değişimin % 57’si açıklanmaktadır.

## Sonuç ve Değerlendirme

Günümüzde örgütlerin hedefledikleri faaliyetlerde başarılı olmaları için burayı oluşturan insanların deneyim ve bilgilerinden en üst düzeyde yararlanmaları; onların iş tatminlerini sağlamaları ve elbette yenilikleri takip ederek inovasyon yönlü olmaları gerekmektedir. Özellikle bilişim sektörü gibi, değişimi baş döndürücü olan sektörlerde, kuşkusuz tüm bu etmenler başarı üzerinde daha hissedilirdir.

Bu çalışmada, örgütü oluşturan çalışanların iş tatminleri, örgütün inovasyon yönlülüğü ve entelektüel sermaye ile ilişkisi incelenmiştir. Yapılan alan yazın taramasında iş tatmini, örgütün inovasyon yönlülüğü ve entelektüel sermaye değişkenlerinin ilişkili olduğu, ancak özellikle kişisel etmenlerin iş tatmini oranını çok fazla etkilediği, örgütün inovasyon yönlülüğü ile entelektüel sermayeye verdiği önem ile kişinin özelliklerinin örtüşmesi, üç olgunun pozitif yönlü etkileşim içinde olması açısından çok önemlidir.

Nart ve arkadaşları (2017: 377) inovasyon ve kaynakların değerlendirilmesi konusunda verimliliğe ilişkin yaptıkları araştırmada, çalışanların bilinç ve bilgi düzeylerinin inovasyon hareketleri üzerindeki olumlu etkileri olduğunu görmüşlerdir. Ayrıca yeniliğe açık olan işletmelerde kaynak verimliliğinin sağlandığı da ortaya çıkmıştır.

Özellikle bilişim sektöründe inovasyon ve finansal performans arasındaki ilişkiyi inceleyen Demirhan ve Aracıoğlu (2017: 195-218) yılında tamamladıkları çalışmalarında BIST Teknoloji endeksine kote firmaların çeşitli değişkenler açısından finansal güçleri ve inovasyon yetenekleri arasında bir ilişki olup olmadığını araştırmışlardır. Yapılan çalışmaya göre, yeniliğe özen gösteren firmaların bilgi ve kaynak yönetim beceri düzeyleri de artmaktadır. TOPSIS skorları ile inovatif faaliyetler arasında istatistiksel olarak anlamlı olmayan zayıf bir korelasyon olduğunu ortaya koyarken özellikle Aktif Karlılığı ve ARGE giderlerinin oranı ile Piyasa Değeri/Defter Değeri ve ARGE giderlerinin oranı arasında anlamlı ve orta düzeyde korelasyon tespit edilmiştir.

Şengün (2016: 194) tarafından hazırlanan çalışmada ise sağlık hizmetlerinde bilişim ve inovasyonun hizmet sunumuna etkilerine yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya bakıldığında, inovasyon yeteneği olan sağlık sektörü işletmelerinde çalışanların da motivasyon ve çalışma isteklerinin arttığı görülmüştür. Elbette teknolojik gelişmelerin takip edildiği bir ortamda hizmetlerin kalitesi ve niteliği de artmaktadır. Alan yazınına bakıldığında, inovasyon yönlülük, işin kalitesi, müşteri memnuniyeti ve entelektüel gelişim arasında çeşitli değişkenlere bağlı olmakla birlikte genellikle pozitif yönlü ilişkilerin olduğunu görmek mümkündür. Bunların doğru olup olmadığının sorgulanması adına bu çalışmanın da uygulama sonuçlarına bakmakta fayda vardır.

Çalışmada bir de uygulamaya yer verilmiştir. Katılımcıların, yüzde 49,2’si erkek, yüzde 50,8’i ise kadındır. Katılan 270 kişinin 37’sinin (% 14,9) 18-35 yaş, 179 kişinin (% 72,2)36-55 yaş aralığında ve 179 kişi (% 72,2) kişinin ise 56 yaşında olduğu görülmüştür. Çalışanların tamamı bilişim sektöründe görev yapmaktadır. Bireyleri eğitim durumuna bakıldığında, ilköğretim mezunu olanların 37 kişi (% 14,9), lise mezunu olanların 56 kişi (% 22,6), üniversite mezunu olanların 97 kişi (% 39,1), yüksek lisans mezunu olanların 49 kişi (% 19,8) ve doktora mezunu olanların ise 9 kişi (% 3,6) olduğu tespit

edilmiştir. bu katılımcıların görevlerine göre dağılımı incelendiğinde ise iş sahibi-ortağı olan bireylerin sayısı 42 kişi (% 16,9), üst düzey yönetici olan bireylerin sayısı 33 kişi (% 13,3), orta düzey yönetici olan bireylerin sayısı 57 kişi (% 23,0) ve çalışan bireylerin sayısı 116 kişi (% 46,8) olarak kaydedilmiştir.

Tablo 2'de belirtildiği gibi, işletmelerin entelektüel sermaye durumları ile inovasyon etkinlikleri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki; iş tatmin ölçeği alt boyutu işten tatmin boyutunun işletmelerin entelektüel sermaye durumları ile anlamlı, pozitif ancak buna karşın düşük düzeyde bir ilişki olduğu açıkça görülmektedir. Bu durum alan yazınında da tespit edilen, kişinin özelliklerinin iş tatmini ve inovasyon yönelimliliği ilişkisinin değişken olduğunu da kanıtlar niteliktedir.

Çalışmanın bir diğer önemli bulgusu ise, işletmelerin entelektüel sermaye durumlarının çalışanların iş tatmin durumları üzerinde anlamlı bir ilişki içinde olmasıdır. Bunun sektör özelinde var olduğuna ilişkin bir tahmin yürütmek de muhtemeldir. Pek çok çalışanın zaten yenilikçi ve gelişime açık bir kişiliğe sahip olduğu için bu sektörde çalışmak istemesi oldukça doğaldır çünkü kuşkusuz meslek seçimi ile kişilik arasında bir benzerlik olmalıdır.

"Bilişim sektöründe yer alan işletmelerin entelektüel sermaye durumları inovasyon faaliyetlerini etkilemekte midir?" sorusuna verilen cevaplar da bu hipotezi doğrulamaktadır. İşletmelerin entelektüel sermaye durumlarının inovasyon faaliyetleri üzerinde anlamlı etkisinin olması, çalışanların bireysel olarak da gelişmeye ve yeniliğe pozitif yönlü yaklaştığını gösterebilecektir. Bununla birlikte, bilişim sektöründe yer alan çalışanların iş tatmin düzeyleri işletmelerin inovasyon etkinliklerini etkilemekte midir? Sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde yine anlamlı bir ilişkinin tespit edilmesi, düşüncemizi yine destekleyen bir durumdur.

## Kaynakça

- Altan, S. (2014). "Entelektüel Sermaye ve Okul Performansı: Özel Ortaokullarda Bir Araştırma" (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, İ. (2012). "Bilişim Sektörü ve Türkiye'nin Sektördeki Potansiyeli", *International Journal of New Trends in Arts, Sports & Science Education*, 1(1), 180-200.
- Bayrak Kök, S. (2016). "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1):291-314.
- Bülbül, Ş. (2011). *Tanımlayıcı İstatistik*. İstanbul: Der Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı. Ankara: Pegem A Yayınları.
- Çankı, İ., H. (2000). "Çalışanların İş Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler- Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2):155-168.
- Demirkan, D., Aracıoğlu, B.(2017). "İnovasyon ve Finansal Performans Arasındaki İlişki: BIST Teknoloji Endeksindeki Firmalar Üzerine Bir Araştırma", Erişim Tarihi: 10.06.2018, <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/341659>.
- Erdem, B., Gökdeniz, A., ve Met, Ö. (2011). "Yenilikçilik ve İşletme Performansı İlişkisi: Antalya'da Etkinlik Gösteren 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği", *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(2): 77-112
- Erkuş, A. (2006). "Entelektüel Sermaye: Bir Uygulama" (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Görmüş, A., Ş. (2009). "Entelektüel Sermaye ve İnsan Kaynakları Yönetimin Artan Önemi". *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 10(1): 57-75.
- Haykır Hobikoğlu, E. (2011). "Entelektüel Sermayenin Önemi, Sınıflandırılması ve Ölçme Yöntemleri: Kuramsal Bir Çerçeve". *Sosyal Bilimler Dergisi*. (1): 86-99
- Karasar, N.(2006). Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Küçük, O., Kocaman, G. (2014). "Müşteri Yönlülük, İnovasyon Yönlülük ve İşletme Performansı İlişkisi: Bir Uygulama". *The Journal of Academic Social Science Studies*. (29): 37-52.
- Nart, S., Güner, S., Nart, S. (2017). "Otomotiv Sektöründeki İnovasyon Yeteneği Kaynaklarının AHP ile Değerlendirilmesi", Erişim Tarihi: 10.06.2018, <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/344865>.
- Özpehlivan, M. (2015). "Kültürel Farklılıkların İşletmelerde Örgüt İçi İletişim, İş Tatmini, Bireysel Performans ve Örgütsel Bağlılık Kavramları Arasındaki İlişkiye Etkileri: Türkiye-Rusya Örneği" (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Osherson, S., Dill, D. (1986). "Varying Work and Family Choices: Their Impact on Men's Work Satisfaction", *Journal of Marriage and Family*, 45(2):339-341.
- Ömürbek, N., Altın, F., G. (2009). "Sağlık Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma: İzmir Örneği", *SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (19): 211-232.
- Özdemir, L., ve Balkan, O. (2010). "Entelektüel Sermaye Unsurlarının İşletmelere Sağladığı Katkıları", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1): 115-121.
- Saint-Onge, H. (1998). "How Knowledge Management Adds Critical Value to Distribution Channel Management", *Journal of Systematic Knowledge Management*, Erişim Tarihi: 10.12.2018, [www.free-press.com/journals/knowledge/issue1/article1.htm](http://www.free-press.com/journals/knowledge/issue1/article1.htm).
- Seyidoğlu, H. (1999). *Ekonomik Terimler Ansiklopedik Sözlük*, Güzem Yayınları.
- Subramaniam, M. ve Youndt, M. A. (2005). "The Influence of Intellectual Capital On The Types of Innovative Capabilities", *Academy of Management Journal*, 48(3): 450-463.
- Temel Eğinli, A.(2009). "Çalışanlarda İş Doyumu", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3): 35-52.
- Was, W., MDSH, P. (2016). "Impact of Job Satisfaction On Job Performance of Non Executive Employees in Hotel Industry: With Reference to Kalutara District in Sri Lanka", Erişim Tarihi: 03.06.2018, [https://www.researchgate.net/publication/311913200\\_impact\\_of\\_job\\_satisfaction\\_on\\_job\\_performance\\_of\\_non\\_executive\\_employees\\_in\\_hotel\\_industry\\_with\\_reference\\_to\\_kalutara\\_district\\_in\\_sri\\_lanka](https://www.researchgate.net/publication/311913200_impact_of_job_satisfaction_on_job_performance_of_non_executive_employees_in_hotel_industry_with_reference_to_kalutara_district_in_sri_lanka).