

ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜT KÜLTÜRÜNÜN KURUMSAL PERFORMANS ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: HİZMET İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Canan KOÇER DURMAZ¹

Gönderim tarihi: 28.03.2024

Kabul tarihi: 04.02.2025

ÖZ

Bilgi çağında işletmeler, sahip oldukları entelektüel sermayeyi ve örgüt kültürünü önemli birer değer olarak ele alarak işletmelerin sürdürülebilirliği ve uzun dönemde yaşamını devam ettirmesi için olumlu işletme çıktıları oluşturmayı hedeflemektedir. Çalışmada, entelektüel sermaye ve örgüt kültürünün kurumsal performans üzerine etkisi bu amaç çerçevesinde incelenmektedir. Bu doğrultuda eğitim, turizm, ulaşım, medya, finans ve sağlık alanında bulunan hizmet işletmelerinde faaliyet gösteren 478 katılımcıdan anket yöntemiyle veriler elde edilmiştir. Araştırmada elde edilen bulgular SPSS 25.0 programı ile analiz edilmiştir. Verilerin frekans ve yüzde analizi, Cronbach's Alpha güvenilirlik analizi, açıklayıcı faktör analizi ve Pearson korelasyon analizi yapılmış olup, regresyon analizi sonuçlarına göre entelektüel sermaye ve örgüt kültürünün kurumsal performans üzerindeki etkisi açıklanmıştır. Sonuçta, entelektüel sermaye bileşenleri ve kurumsal performans arasında ve örgüt kültürü ile kurumsal performans arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkili olduğu belirlenmiş ve entelektüel sermaye ve örgüt kültürünün birlikte kurumsal performansa olumlu yönde etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Entelektüel Sermaye, Örgüt Kültürü, Kurumsal Performans.

JEL Kodları: L20, L21, L25, M14.

THE EFFECT OF INTELLECTUAL CAPITAL AND ORGANIZATIONAL CULTURE ON CORPORATE PERFORMANCE: A RESEARCH ON SERVICE BUSINESSES

ABSTRACT

In the information age, businesses aim to create positive business outputs for the sustainability and long-term survival of enterprises by considering their intellectual capital and organizational culture as significant values. In this study, the impact of intellectual capital and organizational culture on corporate performance is examined within this framework. In this regard, data is obtained through a survey method from 478 participants operating in service businesses in the fields of education, tourism, transportation, media, finance, and health. The findings obtained in the research are analyzed using the SPSS 25.0 program. Frequency and percentage analysis of the data, Cronbach's Alpha reliability analysis, exploratory factor analysis, and Pearson correlation analysis are conducted. Based on the results of the regression analysis, the impact of intellectual capital and organizational culture on corporate performance has been explained. As a result, it has been determined that there is a positive and significant relationship between the components of intellectual capital and corporate performance, as well as between organizational culture and corporate performance. It has been found that both intellectual capital and organizational culture positively affect corporate performance together.

Keywords: Intellectual Capital, Organizational Culture, Corporate Performance.

JEL Classification: L20, L21, L25, M14.

¹ Dr. Öğr. Üyesi; İşletme Bölümü, İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi, İstanbul Okan Üniversitesi
ORCID: 0000-0002-0931-663X; E-mail: canan.kocer@okan.edu.tr

1. Giriş

Küreselleşme ve teknolojik gelişmelerin hız kazandığı günümüzde oluşan rekabet ortamı, iş yaşamında bilgiye dayalı değerlerin önemini her geçen gün artırmaktadır. Bilgi ekonomisine geçişin bir göstergesi olarak entelektüel sermaye kavramı, işletmelerin farklılaşmasında ve rekabet edebilme düzeyinde gelişmelere yol açmaktadır. Bilginin ve insan sermayesinin bilgi toplumunda edindiği yer, ekonomi alanında da bilginin önemini artırarak işletmelerin piyasa değerleri üzerinde önemli etkilere neden olmaktadır. İnsan sermayesinin yetenek, eğitim ve uzmanlığının ortak değerler ve vizyon ile bir kültür oluşturması ve işletmelerde yaratılan ortak değerler çerçevesinde hareket edilmesi ise işletmelerde performans göstergelerinde iyileşmeyi mümkün kılmaktadır. Örgüt kültürü ve entelektüel sermaye, işletmenin temel amaçları doğrultusunda birbirini etkileyen bir yapıya sahiptir. İşletmelerde çalışanların bireysel bilgi birikimleri ve tecrübelerinin örgütsel yapı ekseninde oluşan değer, inanış, amaç ve ilkelerden beslenmesi ve tüm bu dinamiklerin insan sermayesinin gelişimi ve dönüşümüne destek sunabilmesi, işletme çıktıları üzerinde özellikle hizmet işletmelerinde temel performans göstergeleri üzerinde belirleyici olmaktadır.

Entelektüel sermaye ve örgüt kültürünün işletme performansı üzerindeki etkisinin hizmet sektörü çerçevesinde değerlendirildiği bu çalışmada entelektüel sermaye bileşenleri, insan sermayesi, yapısal ve ilişkisel sermaye olarak ele alınmıştır. Entelektüel sermaye bileşenlerinin örgüt kültürü ile desteklendiği bir işletme ortamında kurumsal performansta meydana gelecek değişimlerin açıklandığı bu çalışmanın özellikle ulusal alanyazındaki sınırlı araştırmaları destekleyecek nitelikte olması hedeflenmiştir. Çalışma kapsamında araştırmanın sürdürüldüğü işletmeler, insan sermayesi yoğun hizmet işletmeleri olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda araştırma örnekleminin hizmet yoğun işletmeler olması sebebiyle araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri belirlemede güvenilir ve tutarlı sonuçlar elde edilmesi beklenmektedir. Bu bağlamda, araştırmada entelektüel sermaye, örgüt kültürü ve kurumsal performans kavramlarına ilişkin bir çerçeve sunularak araştırmanın alanyazını, metodoloji, araştırma bulguları ve sonuçlar bölümleriyle desteklenmekte ve gerekli çıkarımlar ile değerlendirmeler yapılmaktadır. İşletmeleri geleceğe taşıyacak güçlü kurumsal performans seviyesine erişmede entelektüel sermayenin ve çalışanların ortak değerleri toplamı olan örgüt kültürünün ne denli önemli olduğu vurgulanmaktadır.

2. Kavramsal Çerçeve

Araştırmanın bu bölümünde entelektüel sermaye, örgüt kültürü ve kurumsal performans kavramlarına dair tanımlar ve açıklamalar yer almaktadır. Araştırmanın temel konuları üzerine farklı yazarların görüş ve çalışma sonuçlarına da bu bölümde yer verilmiştir.

2.1. Entelektüel Sermaye

Günümüz bilgi toplumu teknoloji ve bilgiyi bir üretim faktörü konumuna getirmiştir. Hizmet sektörünün geliştiği ve müşteri odaklı üretimin yaygınlaştığı, teknolojik gelişmeler ışığında bilgi paylaşımının işletme faaliyetleri için önemini arttırdığı yeni işletmecilik yapılanmasında bilgi kaynakları üzerinde durma gerekliliği de artış göstermektedir (Baytekin, 2006: 150). Bu doğrultuda John Kenneth Galbraith tarafından 1969 yılında yayımlanan makalede entelektüel sermaye kavramı “işletmenin sahip olduğu entelektüel faaliyetler” çerçevesinde incelenmiş ve Michael Kalecki 1975 yılında yayımladığı makalesinde benzer ifadeler kullanmıştır (Bontis, 2000:1). Karl-Erik Sveiby, 1986 tarihli The Know-How Company isimli eserinde işletmelerde insan sermayesi unsuruna vurgu yapmış ve şirket değerlemesi yapılırken insan kaynakları muhasebesi altında bu kavramların incelenebileceğini vurgulamıştır (İpçioğlu 2008). Fiziksel olmayan varlıklar için muhasebe metotları geliştirdiği düşünceleri “Görünmeyen Bilanço” adlı kitabında yer almıştır (Akmeşe, 2008: 299). Hiroyuki Itami de bu görünmeyen aktiflerin ve varlıkların işletme performansına olan etkileri üzerinde “Görünmeyen Aktifleri Harekete Geçirmek” isimli eserinde çalışmıştır (Harris ve Sullivan, 2000: 33). Thomas Stewart “Beyin Gücü” isimli makalesinde entelektüel sermayeyi işletmenin sahip olduğu bilgiye dayalı her şeyin toplamı olarak ele almıştır ve “Entelektüel Sermaye: Örgütlerin Yeni Zenginliği” isimli eserinde entelektüel sermayeyi, bilgi, enformasyon, deneyim ve entelektüel mülkiyet olarak ele almış ve zenginlik yaratmak üzere kullanılan malzemeler olarak ifade etmiştir (Stewart, 2000: 20). Entelektüel sermaye kavramı araştırmacılar tarafından çeşitli şekillerde tanımlanmaktadır. Büyüközkan’a (2005) göre, entelektüel sermaye, bilanço tablosunda gözükmeyen soyut varlıklar ve işletmenin sahip olduğu enformasyonun tümüdür. Bu varlıklar; markalar, müşteri sadakati, patent, telif, örgütsel kültür, yönetim ve bilgi sistemleri, çalışanların bilgi ve yetenekleri, teknik bilgiler ve şebeke yeteneği vb. şeklinde sınıflandırılabilir (Brooking, 1998). Sullivan (2000:4), geleneksel işletme varlıklarıyla karşılaştırılacak kadar önemli bulunan işletmenin beyin gücü varlıkları olarak tanımlamaktadır. Edvinsson (2002:22), entelektüel sermayeyi “insan sermayesi ve maddi olmayan işletme varlıklarının yapısal sermaye ile çarpılması sonucu zenginlik yaratan kaynak-

lara dönüşmesi” olarak tanımlamaktadır. OECD (2008: 9) yukarıda yapılan bu tanımları özetler biçimde “entelektüel sermaye”, “bilgi sermayesi” ve “maddi olmayan varlıklar” kavramlarını birbiri yerine kullanılan ortak ifadeler olarak kabul etmiş ve bu kavramları işletmeler için maddi olmayan varlıkların ekonomik değeri olarak ifade etmiştir. Bu değerlerin taklit edilememesi ile de stratejik açıdan önemli olduğu ve işletmelerin performansında ve kaynaklarının etkin ve verimli kullanımında önemli bir kaynak olduğu kabul edilmektedir (Hernandez ve Noruzi 2010).

Yukarıda yapılan değerlendirmeler ortak bir tanımlama yapılamamış olsa da entelektüel sermayenin bileşenlerinin araştırmacılara göre genel olarak üç gruba ayrıldığını göstermektedir. Bu gruplar insan sermayesi (beşeri), yapısal sermaye ve sosyal sermaye (ilişkisel) ve olarak sınıflandırılmaktadır. Aşağıda entelektüel sermaye bileşenleri kısaca açıklanmaktadır (Edvinsson ve Sullivan, 1996: 357; Petty ve Guthrie, 2000: 160; Sveiby, 2001).

İnsan Sermayesi: çalışanlar tarafından temsil edilen, örgütün bireysel bilgi stokudur (Yıldız, 2010: 58). Entelektüel sermayenin temel bileşenlerinden olan insan sermayesi, işletme çalışanlarının eğitim düzeyi, becerileri, yeterlilikleri, deneyimleri, bilgi birikimi ve işletmeye değer sağlayacak tutum ve davranışları ile işletmede yaratmış oldukları kültürün toplamı olan örtük bilgidir (Önce, 1999:38; Harris, 2018: 8; Görmüş, 2009: 63). İnsan sermayesi, karar verme ve işletme faaliyetlerini sürdürme mekanizması ile işletmelerin başarısında kritik bir rol üstlenmektedir. Bu nedenle işletmelerin insan sermayesinin gücünü tanıması ve bu güçten yararlanması stratejik bir öneme sahiptir (Dinçer, 2007:191).

İlişkisel Sermaye (Sosyal-Müşteri) : bir diğer ifadeyle müşteri sermayesi ya da sosyal sermaye, işletmenin müşteriler, tedarikçiler, yatırımcılar, devlet, iletişimde olunan endüstri kuruluşları ve toplumun geri kalanı ile sürdürdüğü ilişkilerin bilgisini içermektedir. Tüm bu paydaşların ilişkisel sermayede önemli bir etkisi bulunmaktadır (Demirkol, 2007: 73; Çıkrıkçı ve Daştan, 2002; Tunçer ve Tarlacı, 2020: 157; Gioacasi, 2014: 61). İlişkisel sermaye, işletmenin dış çevre tarafından algılanan yüzüdür. Ayrıca işletmelerin finansal performansı ve piyasa değeri de büyük ölçüde ilişkisel sermaye ile belirlenmektedir. Bu etkisi ile ilişkisel sermaye diğer sermaye bileşenleri ile etkileşimli olarak hareket etmektedir (Chen vd., 2004:201). İnsan sermayesi ve yapısal sermaye de nihai olarak müşteri sermayesi yaratmayı amaçlamaktadır (Akdağ, 2012: 33). İlişkisel sermayenin tüm bu yönleriyle işletme için rekabetçi çevresel koşullara uyum sağlayacak şekilde ölçümü ve değerinin etkin bir biçimde tespit edilmesi, işletmenin sürdürülebilirliği ve uzun dönemde hayatta kalma mekanizmaları geliştirmesi için oldukça elzemdir.

Yapısal Sermaye: insan sermayesinin etkinliklerini sürdüren, destekleyen ve bilgi materyallerinin çeşitli işletme unsurları arasında akışına ve depolanmasına olanak sağlayan veri tabanları, işletme politikaları, strateji, örgüt şeması, prosedürler gibi örgütsel hedeflere ulaşmak amacıyla kullanılan unsurlardır. İşletmenin temel çıktıları olan mal ve hizmetlerin tedarik, üretim ve dağıtım gibi tüm süreçlerini yürüten altyapı kaynakları olarak da tanımlanmaktadır (Elitok, 2019: 25; Önce, 1999: Chatzkel, 2002:10). Yapısal sermaye entelektüel sermaye unsurları arasındaki dinamik bir etkileşim ile oluştuğu için işletmenin sahip olduğu tek alınıp satılabilen sermaye unsurudur (Şamiloğlu, 2002: 111). Yapısal sermaye bu özelliği ile çalışanlara bilgi aktarım süreçlerinin kayıt altına alınması ve ihtiyaç halinde ve doğru zamanda işlevsel bilgiye ve uzmanlara erişimi sağlama amacı gütmektedir (Yelkikalan ve Aydın, 2003). Tüm bu yönleriyle yapısal sermaye diğer sermaye bileşenlerine göre kalıcı bir özellik göstermektedir. İnsan sermayesi içsel bir sermaye unsuru olarak kabul edilse bile değişkenliği sebebiyle dışsal bir özelliğe sahiptir. İlişkisel sermaye ise doğrudan dışsal özellik göstermektedir. Yapısal sermaye de kazanılması güç bir özellik gösterse de elde edilip korunduğunda uzun ömürlü ve içsel bir sermaye unsuru olmaktadır (Leliaert vd., 2003: 209).

2.2. Örgüt Kültürü

Bir toplumu temel özellikleri ile bir arada tutan ve sürekliliğini sağlayan kültür kavramı, topluluklar için en temel yapı taşı olarak görülmektedir. Benzer bir durum işletmeler için de geçerlidir. Bir toplumun üyesi olan bireylerin düşünce, inanç, duygu, gelenek, görenek ve değerleri birleşimi ile var olması gibi örgütler de çalışanlarının yaratmış olduğu değerler etrafında şekillenmektedir (Çarıkçı ve Koyuncu, 2010: 3). Örgüt kültürü aşağıda çeşitli araştırmacılar tarafından yapılan tanımlarıyla detaylıca açıklanmaktadır.

Örgüt kültürü, Pettigrew'in "Örgüt Kültürleri Üzerine Çalışma" isimli makalesi ile 1979 yılında alanyazına girmiş bir kavramdır (Rutherford, 2001: 372). En genel tanımlama ile örgüt kültürü, örgütün çalışanlarının tutum, değer ve anlayışları doğrultusunda gerçekleştirdikleri paylaşımların sonucudur (Douglas,1985). Aynı zamanda örgüt kültürü, bir işletmedeki grup üyelerinin ortak deneyimlerinin ifadesini bireysel davranışlar üzerine yarattığı etki ile mümkün kılan inanç ve algı sistemidir (Bloor ve Dawson, 1994; 276). Shein (1990) ise örgüt kültürünü, işletme çalışanları tarafından paylaşılan varsayımlar, işletmede sezgisel olarak keşfedilen bir icat, işletme içinde bütünleşme ve dış çevre ile uyum problemleri ile baş etmek için bir yöntem, doğruluğu tekrar etme özelliği sebebiyle denenmiş bir süreç, işletmenin yeni çalışanları tarafından öğrenilmesi önem arz eden bir yol gösterici, işletmenin fırsat ve tehdit-

lerini algılamanın ve bunların üzerine düşünmenin ürünü olarak tanımlanmaktadır. Alvesson (2002), örgüt kültürünü sosyal gerçekliğe dair varsayımlar ve değerler bütünü olarak tanımlamaktadır.

Yapılan tanımlar doğrultusunda örgüt kültürü nesnel olan sembol, tören, hikaye ve ritüel gibi unsurları ve öznel olarak da inanç, değer, anlayış, anlam ve varsayımları içermektedir (Duncan, 1989). Örgüt kültürü tüm bu bileşenleri ile bir işletmeyi diğer işletmelerden ayıran ve örgütsel verimliliğe etki eden bir dinamizme sahiptir (Göktaş vd., 2005: 354). Günümüz belirsiz çevresel koşullarının da dinamik bir yapı sergilediği görüşü ile rekabet ortamında işletmelerin ayakta kalarak çevresel değişikliklere tepki verebilmesi için kültürel özelliklerin yönetilmesi bir gerekliliktir. Bu doğrultuda örgütün tüm çalışanlarının kolektif düşünme mekanizması doğrultusunda davranması ve hareket etmesinin örgüt kültürünün varlığı ile mümkün olduğu görülmektedir (Erdem, 2007). Örgüt kültürü, işletmenin özellikleri, yönetimin düşünce yapısı, çevresel koşullar, çalışanların bakış açısı, işletme politikaları ve prosedürleri gibi pek çok farklı faktör nedeniyle farklılaşmakta ve organik yapısı gereği her işletmede farklı bir özellik göstermektedir. Bu durum örgütsel kültürün sınıflandırılması konusunu gündeme getirmektedir. Örgüt kültürü yazarlarca farklı şekillerde sınıflandırılmıştır. Harrison ve Handy örgüt kültürünü güç, rol, görev ve birey kültürü olarak sınıflandırırken; Quinn ve McGrath örgüt kültürünü, rasyonel, gelişmeci, uzlaşmacı ve hiyerarşik kültür olarak sınıflandırmıştır. Diana Pheysey, rol, başarı, güç ve destek kültürü sınıflandırmasını yaparken; Cameron ve Quin girişimci, işbirlikçi, yapılaşmış ve pazar kültürü sınıflandırmasını oluşturmuştur (İşcan ve Timuroğlu, 2010: 123). Schneider (1999), Harrison ve Handy örgüt kültürü sınıflandırması boyutlarından etkilenerek gelişim, yetenek, kontrol ve işbirliği kültür sınıflandırmasını yapmıştır (Bakan vd., 2004: 75-96). Chang ve Lin (2007) örgüt kültürünü işbirliği, etkinlik, tutarlılık ve yenilikçilik boyutlarıyla ele alırken; Denison ve arkadaşları (2004) görev, tutarlılık, uyumluluk ve katılım alt boyutları çerçevesinde örgüt kültürünü incelemiştir. Görüldüğü üzere örgüt kültürü üzerinde net bir tanımlama ve sınıflandırma yapılması oldukça güçtür. Bu çalışma örgüt kültürünü Diana Pheysey'in oluşturduğu kültürel perspektife uygun olarak İpek (1999) tarafından geliştirilen örgüt kültürü sınıflandırması olan "güç kültürü, başarı kültürü, destek kültürü ve rol kültürü" ölçüm aracının İra ve Şahin (2011) tarafından güç kültürü, başarı kültürü ve destek kültürü olarak uyarlandığı ölçüm aracı doğrultusunda incelemiştir.

2.3. Kurumsal Performans

Kurumsal performans, bir örgütün rekabetçi çevre koşullarıyla baş etmek için oluşturduğu yol haritası ve kullanacağı araçlara dair karar süreçleridir (Eren ve Kaplan, 2014: 177). Kurumsal performans için bir işletmenin stratejik kararları sonucu oluşturduğu hedeflere ulaşma seviyesi tanımlaması da yapılmaktadır (Altunoğlu ve Doğan, 2014). İşletmenin geçmiş dönem, şimdi ve geleceğe dair planları ve planlara ilişkin değerlendirmelerini içeren performans (Cavlak, 2019), işletmenin tüm kaynaklarının durumunu inceleyerek işletmenin genel yapısı ve durumuna ilişkin bilgi sağlamaktadır (Tarım, 2004). Dolayısıyla bir işletmenin pazar payındaki büyüme, karlılık ve satış seviyesi ile amaçlara ulaşma derecesi de temel performans göstergeleri olarak değerlendirilmektedir (Eren ve Kaplan, 2014:177).

İşletmenin genel ve operasyonel faaliyetlerinde verimlilik ve etkinliğin sağlanması için performansın ölçülebilmesi kritik bir öneme sahiptir. Performans ölçümü, etkili bir performans yönetimi için de ön koşul olarak kabul edilmekte ve işletme yöneticilerinin amaçlar doğrultusunda yön belirleyebilmesine kolaylık sağlamaktadır (Yıldız, 2013; Jing ve Avery, 2008; Martin vd., 2018). Bu doğrultuda performans ölçümü objektif ve sübjektif olarak yapılabilmektedir. Objektif ölçüm için satış, karlılık, yatırım, öz kaynak oranı ve büyüme gibi finansal göstergeler kullanılırken; ürün ve hizmete dair kalite, sayı ve çeşitli nitelikler, pazar payı ve pazarlama faaliyetleri ile teknolojiye dayalı ölçümler finansal olmayan ve diğer bir ifadeyle sübjektif performans ölçümü unsurları olarak görülmektedir (Venkatraman ve Ramanujam, 1986: 801-804). Tanımlamada içsel ölçütler öznel, dışsal ölçütler ise nesnel bir yapı göstermektedir (Devinney v.d., 2005). Diğer yandan finansal olmayan performans ölçütlerine çalışanların tatmin seviyesi, iş gücü devir oranı, mesai sistemi ve istihdam seviyeleri de dahil edilebilmektedir (Mc Cracken v.d.,2001). Finansal ölçütler ile faaliyetlere dayalı genel etkinlik oranları gözlemlenirken, finansal olmayan ölçütler genel olarak finansal kararlar verilmeden önce tepe yönetime işletmenin gelişimi, stratejik amaçlar, yatırımcılara yönelik bilgiler ve beklentiler konusunda bir bakış açısı sağlamaktadır. Genel olarak değerlendirildiğinde finansal olmayan ölçütlerin rekabetçi koşullarda göz önünde bulundurulması işletmeler için avantaj sağlamaktadır (Tek ve Gümüş, 2006; Taheri vd. 2018). Yapılan değerlendirmeler ışığında kurumsal performansın ölçümünün finansal olmayan göstergelerine de yoğunluk verilmesinin işletme değeri, sürdürülebilirlik, rekabet üstünlüğü ve yaşamını uzun dönemde devam ettirme gibi stratejik kararlar üzerinde önemi olduğu görülmektedir. Dolayısıyla özellikle 2000’li yıllar ve sonrasında teknoloji ve bilgi iletişimi alanındaki gelişmeler

küreselleşme ve rekabet koşullarını hızlandırmış, defter değeri olmayan ve maddi olmayan tüm işletme unsurlarının öneminin artmasına sebep olmuştur (Vural ve Coşkun, 2007: 163).

2.4. Kavramlar Arası İlişkiler

2.4.1. Entelektüel Sermaye ve Örgüt Kültürü

İnsan sermayesi, örgüt kültürü oluşumunun her aşamasında ve özellikle çalışanların bir arada çalışma iklimine doğrudan etki etmektedir (Erkmen, 2010:31). Kültürün işletmelerde varlığı, gelişimi ve sürekliliğinde insan unsuru her zaman en önemli unsur olmuştur (Schein, 1990:114). Çalışanlar kadar müşteriler, tedarikçiler ve diğer paydaşlar ile ilişkilerin de örgüt kültüründe önemli bir yeri vardır. Sürdürülebilir paydaş ilişkilerinin de güçlü bir örgüt kültürü ile bağlantılı olduğu görülmektedir (Castro vd. 2006). Bir işletmenin kültürü işletmenin örtülü bilgisinin bir parçasıdır. Bu örtülü bilgi işletmenin maddi olmayan duran varlıkları içerisinde değerlendirilmektedir. Bu şekilde örgüt kültürü, şirket performans ve verimliliğine etki eden en önemli faktörler arasında yer almaktadır (Canizares vd., 2007: 419). Tüm bu görüşleri destekler nitelikte yapılan araştırmalar örgüt kültürü ile entelektüel sermaye arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (İpçioğlu ve Şahin, 2012; Ferreira, 2014).

2.4.2. Örgüt Kültürü ve Kurumsal Performans

Örgüt kültürü, işletmede paylaşılan değerler ile çalışanları başarılı bir performans için yönlendirebilme gücüne sahiptir (Deal ve Kennedy, 1983). Örgüt kültürü ile kurumsal performans arasındaki ilişkiyi inceleyen pek çok araştırma bulunmaktadır. Bu araştırmalar genel olarak örgüt kültürünün örgütsel performans üzerinde pozitif bir etki oluşturduğu göstermektedir (Choi ve Rainey, 2010; Abdavi vd., 2018; Yeşil vd., 2016; Kotter ve Heskett, 1992). Denison (1996), katılımcı kültüre sahip işletmelerin yatırım getirisinin verimlilik seviyesi düşük işletmelere göre iki kat daha yüksek olduğunu saptamıştır. Benzer şekilde Peters ve Waterman (1982), finansal başarı elde etmiş olan işletmelerin ilham veren kuruluş hikâyesi, güçlü bir slogan ve efsaneler gibi farklı kültür öğelerine sahip olduğunu tespit etmiştir. Ahmed ve Shafiq (2014) ise Hofstede örgüt kültürü modeli boyutları ile örgütsel performans ilişkisini incelediği araştırmada benzer sonuçlara ulaşmıştır. Great Place to Work Enstitüsü (GPTWI), 56 ülkede örgüt kültürünü incelediği çalışmalarında güven yaratan ve kültürel dö-

nüşüm yaşayan işletmelerin kriz ve beklenmedik durumlara karşı dayanıklılığının ve ekonomik performansının yüksek olduğunu saptamıştır (Guiso et al., 2015).

2.4.3. Entelektüel Sermaye ve Kurumsal Performans

İşletmelere rekabet avantajı sağlayan entelektüel sermaye, fiziki sermaye kadar önem arz eden yapısıyla işletmelerin politikaları belirlenirken dikkate alınan en önemli etmenler arasındadır (Aydoğdu ve Çiftçi, 2022: 745). Bu nedenle entelektüel sermaye ve işletme etkinliklerini belirleme yönelik pek çok çalışma bulunmaktadır. Entelektüel sermayenin yapısı ve işletmeye olan katkısı nedeniyle işletme performansı ve rekabet üstünlüğü alanında olumlu etkiler yaratacağı çeşitli araştırmalarca desteklenmektedir (Firer ve Williams, 2003: 358; Low, 2000: 260; Yüksek, 2009; Riahi-Belkaoui, 2003: 225; Bassi ve Van Buren, 1999: 439; Gogan, vd., 2016; Urban ve Joubert, 2017).

Entelektüel sermaye bileşenleri ile kurumsal performans ölçütü olan değişkenler arasında da çeşitli ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. İşletmenin piyasa değeri ve finansal performansının entelektüel sermaye ile ilişkisini araştıran çalışmalar bulunmaktadır (Chen vd., 2005: 174; Rochmadhona vd., 2018). Ahangar (2011), satışlarda büyüme, karlılık ve çalışan üretkenliğinin entelektüel sermayenin varlığı ile açıklanabileceğini tespit etmiştir. Rochmadhona vd. (2018) ve Rudez ve Mihalic (2007), entelektüel sermaye boyutlarının finansal performansa etkisini tespit etmiş ve özellikle müşteri ilişkileri boyutunun doğrudan etkisini vurgulamıştır. Erdoğan ve Dönmez (2014) ise entelektüel sermaye unsurları olan insan sermayesi ve yapısal sermayenin işletme verimliliği ile pozitif ilişkili olduğunu belirtmiştir. Yapısal sermayenin (Mehralian vd., 2012; Bhatia ve Aggarwal, 2015; Gürkan vd., 2015) ve insan sermayesinin (Karacaer ve Aygün 2009; Hoang vd., 2018, Zlate ve Enache, 2015) entelektüel sermaye bileşenleri olarak işletme performansına etkisini araştıran ve olumlu etki tespit eden çalışmalar mevcuttur. Diğer yandan Hermawan vd. (2020) ve Rochmadhona vd. (2018), insan, yapısal ve ilişkisel entelektüel sermaye bileşenlerinin işletme performans artışı ile birlikte rekabet avantajı sağladığını araştırmalarıyla desteklemektedir.

2.5. Yöntem

2.5.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma entelektüel sermaye ve örgüt kültürünün alt boyutlarının kurumsal performans üzerindeki etkilerini hizmet sektörü katılımcılarının tutumları ve algıları aracılığı ile incelemeyi amaçlamaktadır. Bunun temel nedeni ise kurumsal performans olarak ele alınan bağımlı değişken üzerinde entelektüel sermaye ve örgüt kültürü bağımsız değişkenlerinin etkilerinin ayrı ayrı incelenmesi ve etkinin güçlü olduğu boyutların belirlenmesinin hedeflenmesidir. Araştırmanın hizmet sektörü katılımcıları üzerinde gerçekleştirilmesi ile insana dair ve insan aracılığı ile faaliyetlerini yürüten bu sektörde kurumsal performansı belirleyen soyut işletme unsurlarının etkisi tespit edilmekte ve işletmelere yeni bir bakış açısı ve gelişim alanı sunulması amaçlanmaktadır.

2.5.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini hizmet sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Örneklemde herhangi bir bölge ya da kurum sınırlaması bulunmadığından ve doğrudan katılımcılara ulaşıldığı için basit tesadüfî örnekleme yöntemi seçilmiştir. TÜİK verilerine göre hizmet sektörü çalışanları yaklaşık 17 milyon 378 bin kişiden oluşmaktadır (TÜİK, 2022). Bu çalışmada hizmet sektörü kapsamında eğitim, turizm, ulaşım, medya, finans ve sağlık alt sektörleri dahil edilmiştir.

İlgili örneklem bu araştırma evreninden %95 güvenilirlik düzeyinde (0,05 anlamlılık düzeyi) seçildiğinde örneklem büyüklüğü için örneklemin belirlenmesinde evreni bilinen örneklem hacmi formülü hesaplanarak örneklem sayısı 384 olarak bulunmuştur. Hair vd.'nin (2006) her soru için en az 5 katılımcı olmalı görüşü doğrultusunda 73 sorusu olan bu araştırma için $73 \times 5 = 365$ katılımcıya ulaşılması yeterli görülmektedir. Araştırmada toplam 544 kişiye online anket iletilmiş ve toplam 478 örnekleme ulaşılmıştır.

2.5.3. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Analiz Teknikleri

Araştırma ölçeğinde demografik sorular, Entelektüel Sermaye, Örgüt Kültürü Ve Kurumsal Performans Ölçekleri bulunmaktadır. Demografik sorular 6 madde, entelektüel sermaye 14, örgüt kültürü 22, kurumsal performans 31 maddeden oluşmaktadır. Araştırmada Subramaniam ve Youndt (2005) tarafından geliştirilen ve Özdemir (2016) tarafından Türkçeye

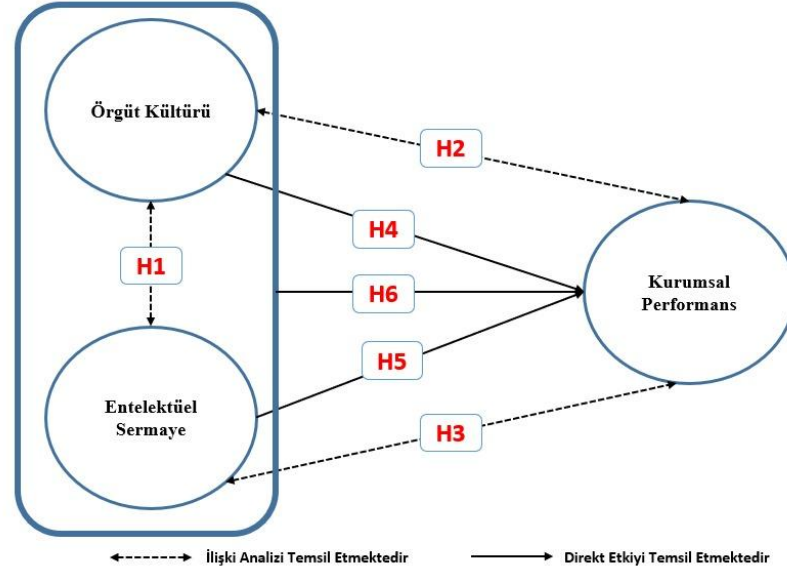
uyarlanan Entelektüel Sermaye Ölçeği kullanılmıştır. Entelektüel Sermaye Ölçeği, insan sermayesi, sosyal sermaye ve yapısal sermaye alt boyutlarından oluşmaktadır. Araştırmada bir diğer ölçek olarak İpek (1999) tarafından geliştirilen ve İra ve Şahin (2011) tarafından da kullanılan Örgüt Kültürü Ölçeği kullanılmıştır. Örgüt Kültürü Ölçeği güç, başarı ve destek kültürü olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Araştırmanın son ölçeği olan Kurumsal Performans Ölçeği, Kaplan ve Norton'un (1996) yapmış olduğu çalışmada yer alan Dengelenmiş Başarı Karnesi (Balanced Score Card) baz alınarak Blackmon (2008) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek, Tekmen ve Tarlacı (2023) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır ve müşteri perspektifi, içsel süreçler perspektifi, çalışan öğrenme ve gelişme perspektifi ile finansal perspektif olmak üzere 4 alt boyuttan oluşmaktadır.

Araştırmada elde edilen bulgular SPSS 25.0 programı ile analiz edilmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımlarının belirlenmesinde frekans ve yüzde analizinin yanı sıra araştırmada kullanılan ölçeklere ait katılımcıların düzeylerinin belirlenmesinde ortalama ve standart sapma kullanılmıştır. Verilerin dağılımının incelenmesinde merkezi limit teoremi, merkezi eğilim ölçüleri ve çarpıklık ile çarpıklık değerleri incelenmiştir. Ölçeklerin güvenilirliklerinin incelenmesi için Cronbach's Alpha güvenilirlik analizi yapılmış, ölçeklerin faktör yapılarının incelenmesi için açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Araştırmanın amacın uygun olarak kurulan hipotezleri, istatistiksel olarak %95 ve %99 güven düzeyinde test edilmiş olup bağımsız değişkenler ile bağımlı değişkenlerin arasındaki ilişkinin incelenmesi için Pearson korelasyon analizi ve bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin incelenmesi için regresyon analizi yapılmıştır.

2.5.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu araştırmanın kavramsal modeli oluşturulurken; entelektüel sermaye kavramı ve örgüt kültürü kavramı bağımsız değişken, kurumsal performans ise bağımlı değişken olarak ele alınmış ve etki hipotezleri tanımlanmıştır. Araştırma modeli ve hipotezleri aşağıdaki gibidir;

Şekil 1: Araştırma Modeli



H₁: İşletmelerin entelektüel sermaye düzeyi ile örgüt kültürü arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: İşletmelerin örgüt kültürleri ile kurumsal performansları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: İşletmelerin entelektüel sermaye düzeyi ile kurumsal performansları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: İşletmelerde örgüt kültüründeki artışın kurumsal performans üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

H₅: İşletmelerde entelektüel sermaye düzeyindeki artışın kurumsal performans üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

H₆: İşletmelerde entelektüel sermaye ve örgüt kültürü düzeylerindeki artışının kurumsal performans üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

3. Analiz ve Bulgular

Analiz ve bulgular bölümünde öncelikle demografik bulgular, güvenilirlik ve geçerlilik analizi bulguları ve hipotezlerin test edilmesine ilişkin analizler ile analizlere dair değerlendirmelere yer verilmiştir.

3.1. Demografik Bulgular

Araştırmanın bu kısmında ulaşılan 478 kişilik örnekleme ait demografik özelliklere ait bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcılara Ait Demografik Özellikler

| Demografik | Grup | n | % |
|-------------------------|-----------------|-----|---------|
| Cinsiyet | Kadın | 161 | 33,68% |
| | Erkek | 317 | 66,32% |
| Yaş | 30 ve altı | 137 | 28,66% |
| | 31-40 | 119 | 24,90% |
| | 41-50 | 93 | 19,46% |
| | 51 ve üstü | 129 | 26,99% |
| Eğitim durumu | İlköğretim | 79 | 16,53% |
| | Lise | 65 | 13,60% |
| | Ön lisans | 76 | 15,90% |
| | Lisans | 121 | 25,31% |
| | Yüksek lisans | 98 | 20,50% |
| Aylık gelir | Doktora | 39 | 8,16% |
| | 17000-22.000 | 56 | 11,72% |
| | 22.001-27.000 | 103 | 21,55% |
| | 27.001-32.000 | 173 | 36,19% |
| Şirkette çalışma süresi | 32.001 + | 146 | 30,54% |
| | 3 yıldan az | 57 | 11,92% |
| | 3-6 yıl | 113 | 23,64% |
| | 7-10 yıl | 44 | 9,21% |
| | 11-14 yıl | 158 | 33,05% |
| Toplam çalışma süresi | 15 yıl ve üzeri | 106 | 22,18% |
| | 3 yıldan az | 76 | 15,90% |
| | 3-6 yıl | 79 | 16,53% |
| | 7-10 yıl | 32 | 6,69% |
| | 11-14 yıl | 111 | 23,22% |
| | 15 yıl ve üzeri | 180 | 37,66% |
| | Toplam | 478 | 100,00% |

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya dahil olan toplam 478 katılımcının %66.32'sinin erkek (n:317) olduğu, katılımcıların büyük çoğunluğunun 30 yaş ve altında olduğu (n:137; %28.66), lisans mezunu oldukları (n:121, %25.31), 27.001-32.000 TL geliri olduğu (n:173, %36.19), 11-14 yıldır şirkette görev yaptıkları (n:158, %33.05) ve 15 yıl ve üzeri toplam tecrübeye sahip oldukları (n:180; %37.66) belirlenmiştir.

3.2. Betimsel Bulgular ve Verilerin Dağılımı

Araştırmanın bu kısmında elde edilen verilerin dağılımına ve katılımcıların ölçüm araçlarından elde ettikleri puanlara göre ölçüm düzeylerine yer verilmiştir.

Tablo 2: Verilerin Dağılımı ve Betimsel Bulgular

| Ölçümler | Merkezi Eğilim Ölçüleri | | | Basıklık-Çarpıklık | |
|--------------------------------|-------------------------|------|--------|--------------------|-----------|
| | Ort. | S.s | Medyan | Basıklık | Çarpıklık |
| İnsan sermayesi | 3,04 | 1,21 | 3,00 | -0,07 | -1,44 |
| Sosyal sermaye | 3,01 | 1,21 | 3,00 | 0,01 | -1,43 |
| Yapısal sermaye | 3,07 | 1,12 | 3,00 | -0,10 | -1,16 |
| Entelektüel sermaye | 3,04 | 1,02 | 3,07 | -0,07 | -1,35 |
| Güç kültürü | 3,01 | 1,04 | 3,00 | -0,01 | -1,20 |
| Başarı kültürü | 3,12 | 1,09 | 3,17 | -0,26 | -1,12 |
| Destek kültürü | 2,94 | 1,04 | 2,89 | 0,11 | -1,26 |
| Örgüt kültürü | 3,01 | 0,92 | 3,05 | 0,01 | -1,22 |
| Müşteri perspektifi | 2,87 | 1,05 | 2,83 | 0,02 | -1,07 |
| İçsel süreçler perspektifi | 3,00 | 0,97 | 3,00 | 0,10 | -1,33 |
| Öğrenme ve gelişme perspektifi | 2,91 | 1,03 | 2,86 | 0,20 | -1,23 |
| Finansal perspektif | 2,93 | 1,04 | 3,00 | 0,00 | -1,27 |
| Kurumsal performans | 2,94 | 0,79 | 2,90 | 0,10 | -1,15 |

Normal dağılım analizi sonucunda incelenen merkezi eğilim ölçümlerinden ortalama-medyanın birbirine yakınlığı ve basıklık ile çarpıklığın ± 2 arasında olması nedeniyle elde edilen verilerin normal dağılımdan geldiği belirlenmiştir (George ve Mallery, 2010). Aynı zamanda araştırmaya dâhil olan katılımcı sayısı yeterli olduğu için ($n \geq 30$) merkezi limit teoreminden hareketle istatistiksel açıdan daha güçlü olan parametrik yöntemlere başvurulmuştur (Ghasemi ve Zahediasl, 2012).

Likert formatında oluşturulan ölçeklerde elde edilen puanlar sonucu katılımcıların yanıtlarının düzeylerinin hesaplanmasında 0,8 puan aralığı ($4/5=0,80$) kullanılmıştır. Bu durumda Likert yapıdaki ölçeğin başlangıç puanı olan 1 puanın üzerine 0,8'lik puan aralığı eklenerek

her ölçüm düzeyine denk gelen aralık hesaplanmaktadır. Bu durumda 1-1,80 aralığı “çok düşük”, 1,81-2,6 aralığı “düşük”, 2,61-3,4 aralığı “orta”, 3,41-4,2 aralığı “yüksek” ve 4,21-5,0 aralığı “çok yüksek” düzeyi temsil etmektedir ve eğer ölçek toplam puan ile hesaplanıyorsa o zaman bu aralıkların madde sayısı ile çarpılması gerekir (Durmaz, 2020). Dolayısıyla;

Katılımcıların entelektüel sermaye düzeylerinin 3.04 ± 1.02 ile orta düzeyde olduğu belirlenirken alt boyutlarının tamamının 2,61-3,4 aralığında olduğu belirlendiğinden, katılımcıların orta düzeyde bir tutuma sahip oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların örgüt kültürü düzeylerinin 3.01 ± 0.92 ile orta düzeyde olduğu belirlenirken alt boyutlarının tamamının 2,61-3,4 aralığında olduğu belirlendiğinden, katılımcıların orta düzeyde bir tutuma sahip oldukları belirlenmiştir.

Katılımcıların kurumsal performans algısı düzeylerinin 2.94 ± 0.79 ile orta düzeyde olduğu belirlenirken alt boyutlarının tamamının 2,61-3,4 aralığında olduğu belirlendiğinden, katılımcıların orta düzeyde bir algıya sahip oldukları belirlenmiştir.

3.3. Ölçüm Araçlarına Ait Güvenilirlik ve Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları

3.3.1. Entelektüel Sermaye Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenirliğine İlişkin Bulgular

Entelektüel Sermaye Ölçeğinin geçerlilik ve güvenirliğine ilişkin madde analizi sonuçları, güvenilirlik düzeyleri ve açıklayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 3’te verilmiştir. Ölçekteki maddelerin diğer maddelerle olan ilişkisinin 0,30 değerinin altında bir değer almaması beklenmektedir (Büyüköztürk, 2009).

Tablo 3: Entelektüel Sermaye Ölçeğine Ait Güvenirlik, Açıklayıcı Faktör Analizi ve Madde Analizi Sonuçları

| Faktör | Madde No | Faktör Yüğü | Madde Ölçek İlişkisi | Öz Değer | Açıklanan Varyans | Güvenirlik Düzeyi |
|------------------------|----------|-------------|----------------------|----------|-------------------|-------------------|
| Sosyal Sermaye | Madde 6 | 0,875 | 0,822 | 4,191 | 29,934 | 0,941 |
| | Madde 7 | 0,837 | 0,701 | | | |
| | Madde 8 | 0,803 | 0,734 | | | |
| | Madde 9 | 0,821 | 0,708 | | | |
| | Madde 10 | 0,819 | 0,715 | | | |
| İnsan Sermayesi | Madde 1 | 0,794 | 0,883 | 3,771 | 26,933 | 0,940 |
| | Madde 2 | 0,789 | 0,739 | | | |
| | Madde 3 | 0,766 | 0,761 | | | |
| | Madde 4 | 0,771 | 0,802 | | | |
| | Madde 5 | 0,755 | 0,776 | | | |
| Yapısal Sermaye | Madde 11 | 0,811 | 0,777 | 3,334 | 23,811 | 0,913 |
| | Madde 12 | 0,835 | 0,605 | | | |
| | Madde 13 | 0,813 | 0,653 | | | |
| | Madde 14 | 0,835 | 0,607 | | | |

KMO:0,944; Approx. Chi-Square:6490,516; Bartlett's (p):0,001<0,01; Genel Cronbach's Alpha:0,949

Tablo 3'te ölçekteki maddelerin diğer maddeler ile olan ilişki değeri 0,30 değerinin altında olmadığından ölçekten madde çıkarılmamıştır. Ölçeğin güvenilirlik düzeyinin yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir (C. Alpha = 0.949).

Faktör analizi yapabilmek için gerekli olan ön koşullar incelenmiştir. Bu koşullardan ilki verideki sayının faktör analizi yapılabilmesi için yeterli sayıda olup olmadığına karar vermek amacıyla KMO ve değişkenler arasındaki ilişkinin varlığının Barlett Küresellik testi ile incelenmesidir (Tabachnick ve Fidel, 2014). Tablo 3'te KMO değeri 0,60 değerinden fazla ve Barlett küresellik testi anlamlı bulunmuştur ($p < 0.01$). Bu sonuçlar, örneklem sonucunda toplanan verinin faktör analizine uygun olduğunu ve elde edilen verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiğini göstermektedir (Kan ve Akbaş, 2005).

Ölçek maddelerinin durumuna karar vermek için faktör yük değerinin 0,45 değerinden büyük olması ölçütü kullanılmıştır (Büyüköztürk, 2009). Aynı zamanda maddelerin örtüşmesi incelenerek bir faktöre yüklenme durumları da dikkate alınmıştır. Faktör analizi sonucunda ölçeğin 3 faktörlü bir yapıda olduğu ve toplam açıkladığı varyans değerinin %80.678 olduğu görülmektedir. Ölçeğin tek faktörden fazla olmasından dolayı "varimax" dik döndürme işlemi yapılmıştır. Yapılan döndürme sonrası:

Faktör 1'in 4.191'lik öz değeri ile tek başına ölçeğin %29.934'ünü açıkladığı belirlenmiş faktör altındaki maddeler incelendiğinde ilgili faktöre "sosyal sermaye" adı verilmiş olup faktörün güvenilirlik düzeyinin 0.941 ile yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Faktör 2'nin 3.771'lik öz değeri ile tek başına ölçeğin %26.933'ünü açıkladığı belirlenmiş faktör altındaki maddeler incelendiğinde ilgili faktöre "insan sermayesi" adı verilmiş olup faktörün güvenilirlik düzeyinin 0.940 ile yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Faktör 3'ün ise 3.334'lük öz değeri ile tek başına ölçeğin %23.811'ini açıkladığı belirlenmiş faktör altındaki maddeler incelendiğinde ilgili faktöre "yapısal sermaye" adı verilmiş olup faktörün güvenilirlik düzeyinin 0.913 ile yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

3.3.2. Örgüt Kültürü Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenirliğine İlişkin Bulgular

Örgüt Kültürü Ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirliğine ilişkin madde analizi sonuçları, güvenilirlik düzeyleri ve açıklayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4: Örgüt Kültürü Ölçeğine Ait Güvenirlik, Açıklayıcı Faktör Analizi ve Madde Analizi Sonuçları

| Faktör | Madde No | Faktör Yükü | Madde Ölçek İlişkisi | Öz Değer | Açıklanan Varyans | Güvenirlik Düzeyi |
|----------------|----------------|-------------|----------------------|----------|-------------------|-------------------|
| Destek Kültürü | Madde 14 | 0,792 | 0,751 | 6,264 | 28,471 | 0,936 |
| | Madde 15 | 0,793 | 0,698 | | | |
| | Madde 16 | 0,763 | 0,689 | | | |
| | Madde 17 | 0,735 | 0,704 | | | |
| | Madde 18 | 0,762 | 0,671 | | | |
| | Madde 19 | 0,738 | 0,708 | | | |
| | Madde 20 | 0,785 | 0,685 | | | |
| | Madde 21 | 0,783 | 0,664 | | | |
| | Madde 22 | 0,767 | 0,684 | | | |
| | Başarı Kültürü | Madde 8 | 0,745 | | | |
| Madde 9 | | 0,772 | 0,656 | | | |
| Madde 10 | | 0,769 | 0,685 | | | |
| Madde 11 | | 0,800 | 0,665 | | | |
| Madde 12 | | 0,798 | 0,642 | | | |
| Madde 13 | | 0,792 | 0,637 | | | |
| Güç Kültürü | Madde 1 | 0,744 | 0,765 | 4,608 | 20,947 | 0,932 |
| | Madde 2 | 0,677 | 0,738 | | | |
| | Madde 3 | 0,705 | 0,736 | | | |
| | Madde 4 | 0,724 | 0,702 | | | |
| | Madde 5 | 0,739 | 0,725 | | | |
| | Madde 6 | 0,703 | 0,77 | | | |
| | Madde 7 | 0,708 | 0,741 | | | |

KMO:0,972;Approx. Chi-Square:8161,519 Bartlett's (p):0,001<0,01; Genel Cronbach's Alpha:0,958

Tablo 4’de ölçekteki maddelerin diğer maddeler ile olan ilişki değeri 0,30 değerinin altında olmadığından ölçekten madde çıkarılmasına gerek olmadığı kararı verilmiştir. Ölçeğin güvenilirlik düzeyinin yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir (C.Alpha = 0.958). KMO değeri 0,60 değerinden fazla ve Barlett küresellik testi anlamlı bulunmuştur ($p < 0.01$). Faktör analizi sonucunda ölçeğin 3 faktörlü bir yapıda olduğu ve toplam açıkladığı varyans değerinin %70.596 olduğu görülmektedir. Ölçeğin tek faktörden fazla alt faktörü olmasından dolayı “varimax” dik döndürme işlemi yapılmıştır. Yapılan döndürme sonrası, Faktör 1’in 6.264’lük öz değer ile tek başına ölçeğin %28.471’ini açıkladığı belirlenmiş faktör altındaki maddeler incelendiğinde ilgili faktöre “destek kültürü” adı verilmiş olup faktörün güvenilirlik düzeyinin 0.936 ile yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Faktör 2’nin 4.659’luk öz değer ile tek başına ölçeğin %21.178’ini açıkladığı belirlenmiş, faktör altındaki maddeler incelendiğinde ilgili faktöre “başarı kültürü” adı verilmiş olup faktörün güvenilirlik düzeyinin 0.924 ile yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Faktör 3’ün ise 4.608’lik öz değer ile tek başına ölçeğin %20.947’sini açıkladığı belirlenmiş faktör altındaki maddeler incelendiğinde ilgili faktöre “güç kültürü” adı verilmiş olup faktörün güvenilirlik düzeyinin 0.932 ile yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

3.3.3. Kurumsal Performans Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenirliğine İlişkin Bulgular

Kurumsal Performans Ölçeği’nin geçerlilik ve güvenirliğine ilişkin madde analizi sonuçları, güvenilirlik düzeyleri ve açıklayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5: Kurumsal Performans Ölçeğine Ait Güvenirlilik, Açıklayıcı Faktör Analizi ve Madde Analizi Sonuçları

| Faktör | Madde No | Faktör Yüğü | Madde Ölçek İliş-kisi | Gözlem Değeri | Açıklanan Varyans | Güvenirlilik Düzeyi |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------|-------------------|---------------------|
| İçsel Süreçler Perspektifi | Madde 7 | 0,503 | 0,451 | 8,075 | 26,049 | 0,941 |
| | Madde 8 | 0,755 | 0,683 | | | |
| | Madde 9 | 0,749 | 0,633 | | | |
| | Madde 10 | 0,760 | 0,696 | | | |
| | Madde 11 | 0,762 | 0,664 | | | |
| | Madde 12 | 0,735 | 0,666 | | | |
| | Madde 13 | 0,700 | 0,688 | | | |
| | Madde 14 | 0,726 | 0,697 | | | |
| | Madde 15 | 0,724 | 0,638 | | | |
| | Madde 16 | 0,737 | 0,705 | | | |
| | Madde 17 | 0,748 | 0,636 | | | |
| | Öğrenme ve gelişme perspektifi | Madde 18 | 0,771 | | | |
| Madde 19 | | 0,662 | 0,623 | | | |
| Madde 20 | | 0,874 | 0,705 | | | |
| Madde 21 | | 0,765 | 0,554 | | | |
| Madde 22 | | 0,742 | 0,484 | | | |
| Madde 23 | | 0,794 | 0,544 | | | |
| Müşteri perspektifi | Madde 24 | 0,708 | 0,536 | 3,907 | 12,602 | 0,925 |
| | Madde 25 | 0,720 | 0,546 | | | |
| | Madde 26 | 0,703 | 0,461 | | | |
| | Madde 1 | 0,668 | 0,553 | | | |
| | Madde 2 | 0,786 | 0,590 | | | |
| | Madde 3 | 0,799 | 0,623 | | | |
| Finansal perspektif | Madde 4 | 0,610 | 0,798 | 3,451 | 11,131 | 0,870 |
| | Madde 5 | 0,780 | 0,663 | | | |
| | Madde 6 | 0,759 | 0,663 | | | |
| | Madde 27 | 0,738 | 0,439 | | | |
| | Madde 28 | 0,796 | 0,407 | | | |
| Madde 29 | 0,824 | 0,399 | | | | |
| Madde 30 | 0,775 | 0,439 | | | | |
| Madde 31 | 0,760 | 0,369 | | | | |

KMO:0,960;Approx. Chi-Square:10083,580; Bartlett's (p):0,001<0,01; Genel Cronbach's Alpha:0,947

Tablo 5'te ölçekteki maddelerin diğer maddeler ile olan ilişki değeri 0,30 değerinin altında olmadığından ölçekten madde çıkarılmasına gerek olmadığına karar verilmiştir. Ölçeğin güvenirlilik düzeyinin yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir (C.Alpha = 0.947). KMO

değeri 0,60 değerinden fazla ve Barlett küresellik testi anlamlı bulunmuştur ($p < 0.01$). Ölçeğin faktör analizi sonucunda 4 faktörlü bir yapıda olduğu ve toplam açıkladığı varyans değerinin %64.930 olduğu görülmektedir. Ölçeğin tek faktörden fazla alt faktöre sahip olmasından dolayı “varimax” dik döndürme işlemi yapılmıştır. Yapılan döndürme sonrası:

Faktör 1’in 8.075’lik öz değer ile tek başına ölçeğin %26.049’unu açıkladığı belirlenmiş ve faktör altındaki maddeler incelendiğinde ilgili faktöre “İçsel Süreçler Perspektifi” adı verilmiş olup faktörün güvenilirlik düzeyinin 0.941 ile yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Faktör 2’nin 4.696’lık öz değer ile tek başına ölçeğin %15.148’ini açıkladığı belirlenmiş faktör altındaki maddeler incelendiğinde ilgili faktöre “Öğrenme ve gelişme perspektifi” adı verilmiş olup faktörün güvenilirlik düzeyinin 0.909 ile yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Faktör 3’ün 3.907’lik öz değer ile tek başına ölçeğin %12.602’ini açıkladığı belirlenmiş ve faktör altındaki maddeler incelendiğinde ilgili faktöre “Müşteri perspektifi” adı verilmiş olup faktörün güvenilirlik düzeyinin 0.925 ile yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Faktör 4’ün 3.451’lik öz değer ile tek başına ölçeğin %11.131’ini açıkladığı belirlenmiş faktör altındaki maddeler incelendiğinde ilgili faktöre “Finansal perspektif” adı verilmiş olup, faktörün güvenilirlik düzeyinin 0.870 ile yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Tüm bu sonuçlar araştırmada kullanılan ölçüm araçlarının alınan kaynaklardaki faktör yapılarıyla aynı yapıya sahip olduğunu ve güvenilirlik düzeylerinin yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

3.4. Hipotezlerin Test Edilmesi

Araştırmanın bu kısmında araştırmanın amacına uygun olarak kurulan hipotezlerin test edilmesinde değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesi için Pearson korelasyon analizi, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkilerinin incelenmesi için regresyon analizi yapılmıştır. Korelasyon değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyi, korelasyon katsayısının 0-0.29 arasında olması durumunda zayıf; 0.30-0.64 arasında olması durumunda orta; 0.65-0.84 arasında olması durumunda güçlü; 0.85-1 arasında olması durumunda da çok güçlü şeklinde yorumlanabilir (Ural ve Kılıç: 244). Araştırmanın hipotezlerine ait sonuçlar Tablo 6 ve Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 6: Değişkenler Arasındaki İlişkilere Ait Bulgular

| No | Değişkenler | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
|----|-------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | İS | 1 | ,695** | ,662** | ,920** | ,669** | ,505** | ,477** | ,627** | ,368** | ,285** | ,471** | ,880** | ,570** |
| 2 | SS | | 1 | ,485** | ,865** | ,500** | ,402** | ,363** | ,479** | ,268** | ,217** | ,349** | ,656** | ,425** |
| 3 | YS | | | 1 | ,795** | ,474** | ,368** | ,357** | ,456** | ,322** | ,244** | ,322** | ,602** | ,433** |
| 4 | ES | | | | 1 | ,640** | ,497** | ,465** | ,608** | ,368** | ,288** | ,446** | ,835** | ,554** |
| 5 | GK | | | | | 1 | ,708** | ,684** | ,908** | ,454** | ,348** | ,328** | ,625** | ,528** |
| 6 | BK | | | | | | 1 | ,513** | ,818** | ,326** | ,252** | ,238** | ,517** | ,395** |
| 7 | DK | | | | | | | 1 | ,877** | ,652** | ,467** | ,302** | ,463** | ,598** |
| 8 | ÖK | | | | | | | | 1 | ,572** | ,424** | ,336** | ,608** | ,596** |
| 9 | MP | | | | | | | | | 1 | ,692** | ,359** | ,341** | ,796** |
| 10 | İSP | | | | | | | | | | 1 | ,471** | ,250** | ,889** |
| 11 | ÖGP | | | | | | | | | | | 1 | ,434** | ,725** |
| 12 | FP | | | | | | | | | | | | 1 | ,560** |
| 13 | KP | | | | | | | | | | | | | 1 |

**p<0.01; Pearson korelasyon analizi yapılmıştır. İS: İnsan Sermayesi Boyutu, SS: Sosyal Sermaye Boyutu, YS: Yapısal Sermaye Boyutu, ES: Entelektüel Sermaye, GK: Güç Kültürü Boyutu, BK: Başarı Kültürü Boyutu, DK: Destek Kültürü Boyutu, ÖK: Örgüt Kültürü, MP: Müşteri Perspektifi Boyutu, İSP: İçsel Süreçler Perspektifi Boyutu, ÖGP: Öğrenme ve Gelişme Perspektifi Boyutu, KP: Kurumsal Performans

Tablo 6 incelendiğinde;

Entelektüel sermaye ile örgüt kültürü arasında pozitif yönlü 0.608'lik orta güçlükte anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup (r:0.608; p<0.01) bu sonuç araştırmanın birinci hipotezinin doğrulandığını göstermektedir.

Entelektüel sermayenin insan sermayesi bileşeni ile örgüt kültürü arasında pozitif yönlü 0.627'lik kuvvette orta güçlükte anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (r:0.627; p<0.01). Entelektüel sermayenin sosyal sermaye bileşeni ile örgüt kültürü arasında pozitif yönlü 0.479'luk kuvvette orta güçlükte anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (r:0.479; p<0.01). Entelektüel sermayenin yapısal sermaye bileşeni ile örgüt kültürü arasında pozitif yönlü 0.456'lık kuvvette orta güçlükte anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (r:0.456; p<0.01).

Örgüt kültürü ile kurumsal performans arasında pozitif yönlü 0.596'lık kuvvette orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup (r:0.596; p<0.01) bu sonuç araştırmanın ikinci hipotezinin doğrulandığını göstermektedir.

Entelektüel Sermaye ile kurumsal performans arasında pozitif yönlü 0.554'lük kuvvette orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup (r:0.554; p<0.01) bu sonuç araştırmanın üçüncü hipotezinin doğrulandığını göstermektedir.

Entelektüel sermayenin insan sermayesi bileşeni ile kurumsal performans arasında pozitif yönlü 0.570'lik kuvvette orta güçlükte anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (r:0.570; p<0.01). Entelektüel sermayenin sosyal sermaye bileşeni ile kurumsal performans arasında pozitif yönlü 0.425'lik kuvvette orta güçlükte anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (r:0.425;

$p < 0.01$). Entelektüel sermayenin yapısal sermaye bileşeni ile kurumsal performans arasında pozitif yönlü 0.433'lük kuvvette orta güçlükte anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($r:0.433$; $p < 0.01$).

Araştırmanın dördüncü ve beşinci hipotezlerin test edilmesinde regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi yapılmadan önce regresyon analizlerinin varsayımları olan verilerin dağılımının normal olması, değişkenler arasında ilişkinin olması ve değişkenler arasında oto korelasyon ve çoklu bağıntı problemlerinin olmaması durumları incelenmiştir (İmir,1896). Araştırma kapsamında modele dâhil edilen verilerin dağılımının normal dağılım olduğu Tablo 2'de verilmişti. Modele dâhil edilen değişkenler arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu sonucu ise Tablo 6'da verilmiştir. Modeldeki her yol katsayısına ait regresyon modeli için oto korelasyon olup olmadığının incelenmesinde Durbin Watson değerine bakılmış ve bu değerinin 1-3 arasında olması nedeniyle kurulan her regresyon katsayısı için oto korelasyon olmadığına karar verilmiştir (Field, 2005). Aynı zamanda araştırma modelinde iki bağımsız değişkenin aynı anda bağımlı değişken üzerindeki etkisinin incelenmesi için bağımsız değişkenlerin birden fazla olması nedeniyle çoklu doğrusal regresyon modeli yapılmış olup ilgili modelde çoklu bağıntı olup olmadığına karar verirken VIF değeri incelenmiş ve VIF değerinin 10'nun altında olmaması nedeniyle çoklu bağıntı probleminin olmadığı belirlenmiştir (Field, 2005). Tüm bu bilgiler ışığında kurulan regresyon analizlerine ait varsayımların karşıladığını belirlenmiştir.

Tablo 7: Regresyon Analizine Ait Bulgular

| Modeller | Bağımsız Değişkenler | Beta | s.h. | t | p | R ² | VIF |
|---|----------------------|-------|-------|--------|---------|----------------|-------|
| Model 1 | Sabit | 1,648 | 0,094 | 17,528 | 0,001** | | |
| | Entelektüel sermaye | 0,426 | 0,029 | 14,525 | 0,001** | 0,306 | |
| F:210,972; F(p):0.001<0.01; Durbin Watson:1,798 | | | | | | | |
| Model 2 | Sabit | 1,398 | 0,1 | 14,048 | 0,001** | | |
| | Örgüt kültürü | 0,513 | 0,032 | 16,21 | 0,001** | 0,354 | |
| F:262,776; F(p):0.001<0.01; Durbin Watson:1,737; **p<0.01 | | | | | | | |
| Model 3 | Sabit | 1,167 | 0,101 | 11,573 | 0,001** | | |
| | Entelektüel sermaye | 0,234 | 0,034 | 6,87 | 0,001** | | 1,586 |
| | Örgüt kültürü | 0,354 | 0,038 | 9,304 | 0,001** | 0,411 | 1,586 |
| F:167,734 F(p):0.001<0.01; Durbin Watson:1,746; **p<0.01 | | | | | | | |
| Bağımlı Değişken: Kurumsal Performans | | | | | | | |

Tablo 7'deki regresyon modelleri incelendiğinde;

Birinci modelde entelektüel sermayenin kurumsal performans üzerindeki etkisi incelenmiş, entelektüel sermayenin kurumsal performans üzerinde 0.426'lık pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir (t:14.525; p=0.001<0.01). Entelektüel sermayenin tek başın kurumsal performansın %30.6'sını açıkladığı belirlenmiştir (R²:0.306). Bu sonuç katılımcıların entelektüel sermaye algılarında bir birimlik iyileştirme yaptığımızda kurumsal performanslarında 0.426 birimlik artış olacağı anlamına gelmektedir. Bu sonuç araştırmanın 4. Hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir.

İkinci modelde örgüt kültürünün kurumsal performans üzerindeki etkisi incelenmiş, örgüt kültürünün kurumsal performans üzerinde 0.513'lük pozitif anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir (t:16.21; p=0.001<0.01). Örgüt kültürü tek başın kurumsal performansın %35.4'ünü açıkladığı belirlenmiştir (R²:0.354). Bu sonuç katılımcıların örgüt kültürü düzeylerinde bir birimlik iyileştirme yaptığımızda kurumsal performanslarında 0.513 birimlik artış olacağı anlamına gelmektedir. Bu sonuç araştırmanın 5. Hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir.

Üçüncü modelde ise entelektüel sermaye ve örgüt kültürünün birlikte modele dahil edilmiş ve iki bağımsız değişkenin kurumsal performans üzerindeki etkisi incelenmiş, örgüt kültürünün 0.354 ve entelektüel sermayenin 0.234'lük pozitif anlamlı bir etkisi olduğunu (p<0.01) belirlenmiştir. Örgüt kültürü ve entelektüel sermayenin birlikte kurumsal performansın %41.1'ini açıkladığı belirlenmiştir (R²:0.411). Bu sonuç katılımcıların örgüt kültürü düzeylerinde bir birimlik iyileştirme yaptığımızda kurumsal performanslarında 0.354, entelektüel sermaye düzeylerinde bir birimlik iyileştirme yapıldığında kurumsal performanslarına 0.234'lük bir iyileştirme olacağı anlamına gelmektedir. Bu sonuç araştırmanın 6. Hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir.

4. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada genel olarak; 6 hipotez test edilmiş ve frekans ve yüzde analizi, Cronbach's Alpha güvenilirlik analizi, açıklayıcı faktör analizi ve Pearson korelasyon analizi ile regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarının alanyazın ile ilişkisine dair bir değerlendirme yapıldığında; entelektüel sermaye ile örgüt kültürü arasında pozitif yönlü yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ve bu sonuç İpçioğlu ve Şahin (2012) ve Ferreira'nın (2014) çalışmalarını doğrular niteliktedir.

Örgüt kültürü ile kurumsal performans arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu ve örgüt kültürünün kurumsal performansı pozitif yönlü etkilediği saptanmıştır. Araştırma sonuçları alanyazında çeşitli araştırma bulguları ile de desteklenmektedir (Choi ve Rainey, 2010; Abdavi vd., 2018; Yeşil vd., 2016; Kotter ve Heskett, 1992).

Entelektüel Sermaye ile kurumsal performans arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu ve entelektüel sermayenin kurumsal performansı pozitif yönlü etkilediği saptanmıştır. Araştırma sonuçları alanyazında çeşitli araştırma bulguları ile de desteklenmektedir (Firer ve Williams, 2003: 358; Low, 2000: 260; Yüksek, 2009; Riahi-Belkaoui, 2003: 225; Bassi ve Van Buren, 1999: 439; Gogan, vd., 2016; Urban ve Joubert, 2017).

Rochmadhona vd. (2018) ve Rudez ve Mihalic (2007) tarafından gerçekleştirilen çalışmalar, entelektüel sermaye bileşenlerinden müşteri ilişkileri (sosyal) sermaye boyutunun finansal performansa doğrudan etkisini gösterirken; bu çalışmada işletme performansı ile en yüksek ilişki düzeyinin entelektüel sermaye bileşenlerinden insan sermayesi ile olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışma alanyazında yer alan çeşitli araştırmaları doğrular niteliktedir (Erdoğan ve Dönmez, 2014; Karacaer ve Aygün 2009; Hoang vd., 2018, Zlate ve Enache, 2015).

Araştırma sonuçlarına göre entelektüel sermaye bileşenlerinden insan sermayesi, sosyal sermaye ve yapısal sermaye örgüt kültürü ile pozitif ilişkiliyken en yüksek ilişki düzeyinin insan sermayesi ve örgüt kültürü arasında olduğu tespit edilmiştir. Alanyazında örgüt kültürü ve entelektüel sermayeyi bileşenleri ile inceleyen sınırlı sayıda çalışma olduğu görülmektedir. İpçioğlu ve Şahin (2012), örgüt kültürü göstergelerinin entelektüel sermayeyle olan ilişkilerini incelediği araştırma sonucunda, örgüt kültürü unsuru olan işbirliği ve güce riayet ile müşteri sermayesi arasında, belirsizlikler konusundaki tutum ve risk alma ile de insan sermayesi arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğunu tespit etmiştir. Diğer yandan, bu araştırma ile entelektüel sermaye ve örgüt kültürü birlikte modele dahil edilmiş ve iki bağımsız değişkenin kurumsal performans üzerinde pozitif anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Bu araştırma sonucu çalışmanın özgün değerini oluşturmaktadır.

İşletmelerin entelektüel sermayeyi en önemli işletme değeri arasında görmesi örgüt kültürü ile entelektüel sermaye ilişkisinin görülmesi ile mümkün olabilmektedir. Özellikle insan unsurunun işletmeler açısından sahip olduğu bilgi, tecrübe ve yaratıcılığa bağlı beceri gibi kaynaklara sahip olması işletmelerin strateji oluşturmada ve uzun dönemli faaliyetlerinde yön gösterici olmaktadır. Çalışma bu nedenle insana dair ve insan etkinliklerinin işletmelerin

performansı gibi çıktılarına olan etkisini vurgulamaktadır. Ayrıca bu çalışmanın sonucunda işletmeler ve araştırmacılar için önemli sonuçlar ortaya konmaktadır.

Araştırma maliyet, zaman ve erişilebilirliğe ilişkin olarak kısıtlar içermesi nedeniyle anket yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla yanıtlayıcıların kişisel tutum ve algılarına dayandığını ifade etmek mümkündür. Katılımcıların yanıtladıkları alanlarda kendi faaliyetlerini ve işletme etkinliklerini doğru değerlendirdiği ve soruları doğru bir biçimde yanıtladıkları varsayılmaktadır.

Araştırma ile işletme yöneticilerine entelektüel sermayenin dikkat edilmesi gereken ve rekabet üstünlüğü sağlayarak hayatta kalma becerisi kazandıran yönüne odaklanmaları vurgusu yapılmaktadır. Özellikle entelektüel sermaye bileşenlerinin gelişiminde örgüt kültürünün işletme yönetimi tarafından oluşturulması, desteklenmesi ve geliştirilmesinin sağlanması oldukça önemlidir. İşletmelerde katma değer sağlayan, iletişime dönük, insan unsurunu destekleyen ve bir arada olmanın, bir sistemin parçası olarak faaliyet göstermenin değerine odaklanan örgüt kültürü ile de kurumsal performansın korunması ve artırılması mümkün olacaktır. Diğer yandan bu çalışma hizmet işletmelerinde özellikle entelektüel sermaye ve örgüt kültürüne soyut bir yapıya sahip etkinlikler ve faaliyetler ile daha fazla ihtiyaç duyulacağı görüşü ile gerçekleştirilmiştir. Benzer bir araştırma modelinin endüstriyel işletmeler için de gerçekleştirilmesi ve karşılaştırmalı araştırmaların yapılması daha özgün sonuçlar sağlayarak işletmeler için aydınlatıcı yeni bakış açıları edinimini kolaylaştıracaktır.

Kaynakça

- ABDAVI, F., FATEH, H. ve PASHAIE, S. (2018). "The Effects of Denison's Model of Organizational Culture on Customer Relationship Management (CRM): Case Study of Ministry of Sports and Youth in Iran. *International Journal of Management*", Accounting and Economics, 5(6), pp. 461-472.
- AHANGAR, R. G. (2011). "The Relationship Between Intellectual Capital and Financial Performance: An Empirical Investigation in an Iranian Company". *African Journal of Business Management*, 5(1), pp. 88-95.
- AHMED, M. ve SHAFIQ, S. (2014). "The Impact of Organizational Culture on Organizational Performance: A Case Study of Telecom Sector". *Global Journal of Management & Business Research*, 14(3), pp. 21-30.
- AKDAĞ, G. (2012). Otel İşletmelerinde Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- AKMEŞE, H. (2008). "Entelektüel Sermayenin Firmaların Piyasa Değerleri Üzerindeki Etkisi", *Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 10 (1-2), ss. 297-314.
- ALTUNOĞLU, A, DOĞAN, B. (2014). "Bilgi Yönetimi, Çevre, Teknoloji ve Örgütsel Performans İlişkileri". *Journal of Internet Applications and Management*, 5(1), ss. 21-37.
- ALVESSON, M. (2002), *Understanding Organizational Culture*, Sage Publications Ltd: London.
- AYDOĞDU, M., ÇİFTÇİ, H. N. (2022). "Entelektüel Sermaye Alanında Hazırlanmış Lisansüstü Tezlerin İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14 (1), ss. 734-748.
- BAKAN, İ., BÜYÜKBEŞE, T. ve BEDESTENCİ, H.Ç. (2004) *Örgüt Sırlarının Çözümünde Örgüt Kültürü Teorik ve Ampirik Bir Çalışma*, Aktüel Yayınları, İstanbul.
- BASSI, L. J., & VAN BUREN, M. E. (1999). "Valuing Investments in Intellectual Capital. *International Journal of Technology Management*", 18 (5/6/7/8), pp. 414-433.

- BAYTEKİN, E. P. (2006). Bir Halkla İlişkiler Görevi Olarak Örgütlerin Verimliliğinin Artırılmasında Bilgi Yönetimi (Doktora Tezi). Ege Üniversitesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, İzmir.
- BHATIA, A. & AGGARWAL, K. (2015). "Intellectual Capital and Financial Performance of Indian Software Industry: A Panel Data Analysis". *Pacific Business Review International*, 7(8), pp. 33-43.
- BLACKMON, V.Y. (2008). Strategic Planning and Organizational Performance: An Investigation Using the Balanced Scorecard in Non-Profit Organizations (Doctoral dissertation, Capella University). Minneapolis.
- BLOOR, G., PATRICK D. (1994). "Understanding Professional Culture in Organizational Context, *Organizational Studies*", 15(2), pp. 275-295.
- BONTIS, N, KEOW W.C., RICHARDSON, S. (2000). "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries", *Journal of Intellectual Capital*, 1, pp. 85-100.
- BROOKING, A. (1998). "The Management of Intellectual Capital", *Long Range Planning*, 30(3), pp. 364-365.
- BÜYÜKÖZKAN G. (2002). "Entelektüel Sermaye Yönetimi" *KalDer Forum*, pp. 34:44.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2009). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni, Spss Uygulamaları ve Yorum, 9. Baskı, Pegem Yayınları, Ankara.
- CANIZARES, S.M.S., M.A.A. MUNOZ ve T.L. GUZMAN, (2007), "Organizational Culture and Intellectual Capital: A New Model", *Journal of Intellectual Capital*, 8(3), pp. 409-430.
- CAVLAK, H. (2019). Geleneksel, Değer Bazlı ve Alternatif Performans Ölçütlerinin Uluslararası Finansal Raporlama Standartları İle İlişkisi: Borsa İstanbul'da Bir Uygulama (Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- CHANG, S.E. and LIN, C. S. (2007) "Exploring Organizational Culture For Information Security Management", *Industrial Management & Data Systems*, 107(3), pp. 438 – 458.
- CHATZKEL, J. (2002). "Intellectual capital". *CES Working Papers*, 6(4), pp. 57–62.
- CHEN, J., ZHAOHUI, Z and HONG, Y.X. (2004), "Measuring Intellectual Capital: A New Model and Empirical Study", *Journal of Intellectual Capital*, 5(1), pp. 195-212.

- CHEN, M., CHENG, S., & HWANG, Y. (2005). “An Empirical Investigation of The Relationship Between Intellectual Capital, Firms Market Value and Financial Performance”. *Journal of Intellectual Capital*, 6(2), pp.159-176.
- CHOI, S. ve RAINEY, H. (2010). “Managing Diversity in U.S. Federal Agencies: Effects of Diversity and Diversity Management on Employee Perceptions of Organizational Performance”. *Public Administration Review*, 70(1), pp.109-121.
- ÇARIKÇI, İ.H. ve KOYUNCU, O. (2010) “Bireyci-Toplumcu Kültür ve Girişimcilik Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(3), ss. 1-18.
- ÇIKRIKÇI, M. ve DAŞTAN, A. (2002). “Entelektüel Sermayenin Temel Finansal Durum Tabloları Aracılığıyla Sunulması”. *Bankacılar Dergisi*, 43(2), ss. 18-32.
- DEAL, T.E., KENNEDY, A.A. (1983). “Culture: a New Look Through Old Lenses”. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), pp. 498-505.
- DEMİRKOL, İ. (2007) Entelektüel Sermayenin Firma Değerine Etkisi ve İMKB’de Sektörel Uygulamalar, Ankara, SPK Yayın No:206
- DENİSON, D.R. (1996). “What is the Difference Between Organizational Culture and Organizational Climate? A Native’s Point of View on a Decade of Paradigm Wars”. *Academy of Management Review*, 21(1), pp. 619-654.
- DENİSON, D.R., HAALAND, S. and GOELZER, P. (2004) “Corporate Culture and Organizational Effectiveness: is Asia Different From the Rest of the World?”, *Organizational Dynamics*, 33(1), pp. 98-109.
- DEVİNEY, T. M. , VENAİK, S., & MIDGLEY, D. F., (2005). “Dual Paths to Performance: The Impact of Global Pressures on MNC Subsidiary Conduct and Performance”. *Journal of International Business Studies*, 36, pp. 655-675.
- 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.
- DİNÇER, Ö., (2007), *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*, Alfa Yayınları, İstanbul.
- DOUGLAS, M. (1985) “Measuring Culture: A Paradigm for the Analysis of Social Organization”, New York: Columbia University Press.

- DUNCAN, W J. (1989), "Organizational Culture: Getting A Fix on an Elusive Concept", *Academy of Management Executive*, 3 (3), pp. 229-236.
- DURMAZ, Y. (2020). Vakıf Üniversitelerinde Okuyan Öğrencilerin Kişilik Özelliklerinin İçgüdüsel Satın Alma Davranışları Üzerindeki Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli İle Belirlenmesi (Yüksek Lisans Tezi). Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- EDVINSSON, L., ve SULLIVAN, P. (1996). "Developing a Model For Managing Intellectual Capital". *European Management Journal*, 14(4), pp. 356-364
- EDVINSSON, L. (2002). Şirket Boylamı Çev: Ahmet Kardam, Türk Henkel Dergisi Yayınları, İstanbul.
- ELİTOK, U. (2019). Entelektüel Sermayenin Kurumsal İtibar Üzerine Etkisi ve Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma (Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- ERDEM, Ramazan (2007). Toplumsal Kültürün Örgüt Kültürüne Yansımaları. Erdem, R. ve Çukur C.Ş. (Ed.). Kültürel Bağlamda Yönetmel ve Örgütsel Davranış. Türk Psikologlar Derneği Yayınları. Ankara.
- ERDOĞAN, M. ve DÖNMEZ, A. (2014). "Entelektüel Sermaye ile İşletme Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Panel Veri Uygulaması". *Journal of International Social Research*, 7(29), ss.. 362-369.
- EREN, M. Ş., KAPLAN, M.(2014). "Kurumsal Yetkinliklerin Örgütsel Performans Üzerindeki Etkileri: Üretim Firmaları Üzerine Bir Araştırma". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı:40, ss. 175-192.
- ERKMEN, T., (2010), Örgüt Kültürü, Beta Yayınları, İstanbul.
- FERREIRA, A. I. (2014). "Competing Values Framework and its Impact on the Intellectual Capital Dimensions: Evidence From Different Portuguese Organizational Sectors". *Journal of Knowledge Management Research and Practice*, 129, pp. 86-96.
- FIELD, A. (2005). *Discovering Statistics Using SPSS*. 2nd ed., Sage, London.
- FIRER, S., & WILLIAMS, S. M. (2003). "Intellectual Capital and Traditional Measures of Corporate Performance". *Journal of Intellectual Capital*, 4(3), pp. 348-360.
- GEORGE, D. ve MALLERY, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 17.0 update (10a ed.) Pearson, Boston.

- GHASEMIA., ZAHEDIASL S. (2012). “Normality Tests for Statistical Analysis: A Guide For Non-Statisticians”. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*. 10(2), pp. 486-489.
- GIOACASI, D. (2014). “Intellectual Capital: a Critical Approach on Definitions and Categorization”. *CES Working Papers*, 6(4), pp. 57–62.
- GOGAN LM, ARTENE A, SARCA I, DRAGHICI A. (2016). “The Impact of Intellectual Capital on Organizational Performance”. *Social and Behavioral Sciences*. 221, pp. 194-202.
- GÖKTAŞ, B., G. ASLAN, F. ASLANTEKİN ve R. ERDEM., (2005), “Örgüt Kültürü ve Dr. Hayri Ekrem Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi Örneği”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), pp. 351-372.
- GÖRMÜŞ A. Ş.(2009). “ Entelektüel Sermaye ve İnsan Kaynakları Yönetiminin Artan Önemi” *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11, ss. 57-75.
- GUIO, L., SAPIENZA, P., & ZINGALES, L. (2015). “The Value of Corporate Culture. *Journal of Financial Economics*”, 117(1), pp. 60-76.
- GÜRKAN, S., GÖKBULUT, R. İ. & ÇOLAK, N. (2015). “Entellektüel Katma Değer Kat-sayısı Bileşenlerinin İşletmelerin Finansal Performansı Üzerindeki Etkisi”. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(2), ss. 45-61.
- HAIR, J. F., BLACK, W. C., BABIN, B. J., ANDERSON, R. E. and TATHAM, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. (6th ed.) Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- HARRIS, A. H. T. (2018). *An Exploratory Case Study of Nursing Intellectual Capital and Hospital Performance (Doctoral Thesis)*. The University of Toronto, Toronto.
- HARRISON S, SULLIVAN P.H. (2000). ” Profiting from Intellectual Capital. Learning from Leading Companies”, *Journal of Intellectual Capital*, 1, pp. 36-44.
- HERMAWAN, S., HARIYANTO, W., ve BIDURI, S. (2020). “Intellectual Capital, Business Performance and Competitive Advantage: An Empirical Study for the Pharmaceutical Companies”. *Quality- Access to Success*, 21(175), pp. 103–106.
- HOANG, T. N., QUANG, B. ve NGUYEN, V. P., (2018). “The Impact of Intellectual Capital Dimensions on Vietnamese Information Communication Technology Firm Performance:

-
- A Mediation Analysis of Human and Social Capital". *Academy of Strategic Management Journal*, 17(1), pp. 1-15.
- İMİR, E. (1986). Çoklu Bağıntılı Doğrusal Modellerde Ridge Regresyon Yöntemiyle Parametre Kestirimi: Türkiye'de, 1963-1983 Enflasyon Analizi, Anadolu Üniversitesi Yayınevi, Eskişehir.
- İPÇİOĞLU, İ. ve ŞAHİN, F. (2012). "Örgüt Kültürü ve Entelektüel Sermaye İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma". *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), ss. 153-165.
- İPÇİOĞLU, İ., (2007a), "Kobilerde Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi", *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 12(3), ss. 133-146.
- İPÇİOĞLU, İ., (2008) "Entelektüel Sermaye Yönetimi, Güncel Yönetim ve Organizasyon Yaklaşımları", (Ed.) A. Özyılmaz, F. Ölçer, Güncel Yönetim ve Organizasyon Yaklaşımları içinde, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- İRA, Ö. N., & ŞAHİN, Y. S. (2011). "Örgüt Kültürü Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması". *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), ss. 1-13.
- İŞCAN, Ö. F., & Timuroğlu, M. K. (2010). "Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), ss. 119-135.
- JİNG, F. F. ve AVERY, G. C. (2008). "Missing Links in Understanding The Relationship Between Leadership and Organizational Performance". *International Business and Economics Research Journal*, 7(5), pp. 67-78.
- KAN, A. ve AKBAŞ, A. (2005). "Lise Öğrencilerinin Kimya Dersine Yönelik Tutum Ölçeği Geliştirme Çalışması". *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(2), ss. 227-237.
- KAPLAN, R.S. and NORTON, D.P. (1996b). "Linking the Balanced Scorecard to Strategy". *California Management Review*, 39(1), pp. 53-79.
- KARACAER, S. ve AYGÜN, M., (2009). "Entelektüel Sermayenin Firma Performansı Üzerindeki Etkisi". *H.Ü.İ.İ.B.F.* 27 (2), ss. 127-140.
- KOTTER, J. P., J. L. HESKETT (1992). *Corporate Culture and Performance*. Free Press, New York.

- LELIAERT, P., W. CANDRIES, ve R. TILMANS, (2003), “Identifying and Managing Ic: a New Classification”, *Journal of Intellectual Capital*, 3(2), pp. 202-214.
- LOW, J. (2000). “The Value Creation Index”. *Journal of Intellectual Capital*, 1(3), pp. 252–262.
- MARTI’N-DE-CASTRO, G., J. E. NAVAS-LOPEZ, P. LOPEZ-SAEZ ve E. ALAMA-SALAZAR, (2006), “Organizational Capital As Competitive Advantage of The Firm”, *Journal of Intellectual Capital*, 7(3), pp. 324-337.
- MARTIN, J., ELG, M., WALLO, A. and KOCK, H. (2018). “Four Facets of Learning in Performance Measurement”. *Productivity and Performance Management*, 67 (9), pp. 1608-1624.
- MCCRACKEN, M. J., MCILWAİN, T. F., & FOTTLER, M. D. (2001). “Measuring Organizational Performance in The Hospital Industry: An Exploratory Comparison of Objective and Subjective Methods”. *Journal of Health Services Management Research*, 14(4), pp. 211-219.
- MEHRALIAN, G., RAJABZADEH, A., SADEH, M. R. & RASEKH, H. R. (2012). “Intellectual Capital and Corporate Performance in Iranian Pharmaceutical Industry”. *Journal of Intellectual Capital*, 13(1), pp. 138-158.
- OECD, (2006). “Intellectual Assets and Value Creation”, Synthesis Report. <https://www.oecd.org/corporate/ca/corporategovernanceprinciples/37811196.pdf>, 10.12.2006.
- ÖNCE, S., (1999), Muhasebe Bakış Açısı İle Entelektüel Sermaye, Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları, Eskişehir.
- ÖRNEK, A. Ş., & AYAS, S. (2015). “Entelektüel Sermaye İle Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektörü Uygulaması”. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 16(2), ss. 91-116.
- PETERS, T.J., R.H. WATERMAN (1982). *In Search of Excellence: Lessons from America’s Best-Run Companies*. Harper and Row, New York.
- PETTY, R., ve GUTHRIE, J. (2000). “Intellectual Capital Literature Review: Measurement, Reporting and Management”. *Journal of Intellectual Capital* 1(2), pp. 155–176.

- RÍAHÍ-BELKAOUÍ, A. (2003). “Intellectual Capital and Firm Performance of US Multinational Firms: A Study of The Resource-Based And Stakeholder Views”. *Journal of Intellectual Capital*, 4(2), pp. 215-226.
- ROCHMADHONA, B. N., SUGANDA, T. R., ve CAHYADI, S. (2018). “The Competitive Advantage Between Intellectual Capital and Financial Performance of Banking Sector in ASEAN”. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 22(2), pp. 321–334.
- RUDEZ, H. N. ve MÍHALÍC, T. (2007). “Intellectual Capital in the Hotel Industry: A Case Study From Slovenia”. *International Journal of Hospitality Management*, 26(1), p. 188-199.
- RUTHERFORD, S. (2001) “Organizational Cultures, Women Managers and Exclusion”, *Journal of Women in Management Review*, 16(8).
- SCHEIN, E.H., (1990), “Organizational Culture”, *American Psychologist*, 14(2), pp. 109-119.
- SCHNEIDER, W.E. (1999) “Why Good Management Ideas Fail Understanding Your Corporate Culture, May. Paradigm Shift International, USA.
- STEWART, T. A. (2000). Entelektüel Sermaye Kuruluşların Yeni Zenginliği, Kontent Kitap, İstanbul.
- SULLIVAN, Patrick H. (2000). Value-Driven Intellectual Capital: How to Convert Intangible Corporate Assets Into Market Value, John Wiley & Sons, United States of America.
- SVEIBY, K. E. (2001). “A Knowledge-Based Theory of The Firm to Guide in Strategy Formulation”. *Journal of Intellectual Capital*, 2(4), pp. 344–358.
- ŞAMİLOĞLU, F. (2002). Entelektüel Sermaye, 1.Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- TAHERİ, B., BITITCI, U. GANNON, M. J. and CORDİNA, R. (2018). “Investigating the Influence of Performance Measurement on Learning, Entrepreneurial Orientation and Performance in Turbulent Markets”. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 31.3, pp. 1224-1246.
- TABACHNICK, B. G. ve FIDEL, L. S. (2014). Using Multivariate Statistics. Pearson Education Limited, Boston.
- TARIM, M. (2004). “Sağlık Organizasyonlarında Performans Ölçme ve Dengeli Puan Cetveli (Balanced Scorecard)”. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 7(2), ss. 233-248.
- TEK, N. ve GÜMÜŞ, Y. (2006). “Finansal Hizmetler Sektöründe Finansal Olmayan Performans Ölçümlemesi: Japon Bankaları Örneği”. *Muhasebe ve Denetime Bakış*. (19), ss.1-27.

- TEKMEN, B., & TARLACI, Ö.A. (2023). “EFQM Mükemmellik Modeli Girdi Kriterlerinin Yenileşim Performansı ve Kurumsal Performansa Etkisi ile Kurum Kültürünün Düzenleyici Rolü Üzerine Bir Araştırma”. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 21(47), ss. 62-100.
- TUNÇER, A., & TARLACI, Ö. A. (2020). “Entelektüel Sermaye ve İşletme Performansı İlişkisinde, Yenileşimi Destekleyen Örgüt İkliminin Rolü”. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), ss. 156-180.
- TUİK, (2022). “İşgücü İstatistikleri”, <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Isgucu-Istatistikleri-2022, 23.03.2024>.
- URAL, A. ve KILIÇ, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- URBAN, B., ve JOUBERT, G. S., (2017). “Multidimensional and Comparative Study on Intellectual Capital and Organisational Performance”, *Journal of Business Economics & Management*, 18(1), pp. 84-99.
- VARGAS-HERNÁNDEZ, J.G. ve MOHAMMAD R. N., (2010). “How Intellectual Capital and Learning Organization Can Foster Organizational Competitiveness?”, *International Journal of Business and Management*, 5(4), pp.183-193.
- VENKATRAMAN, N., & RAMANUJAM, V. (1986). “Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches”, *The Academy of Management Review*, 11(4), pp. 801-814.
- VITALE, M., MAVRINAC, S. C., HAUSER, M. (1994). “New Process/Financial Scorecard: A Strategic Performance Measurement System”. *Planning Review*, 22 (4), pp. 12-16.
- VURAL, Z. B. A. ve COŞKUN, G. (2007). *Örgüt Kültürü*. 1. Baskı, Nobel Yayınları, Ankara.
- YELKİKALAN, N., & AYDIN, E. (2003). “Aile Şirketlerinde Profesyonelleşmeyi Yönlendiren Bir Dinamik: Entelektüel Sermaye Birikimi”. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1-2), ss. 131-140.
- YEŞİL, S., DOĞAN, İ. ve DOĞAN, Ö. (2016). “Örgüt Kültürünün Girişimcilik Yönelimi ile Örgütsel Performans Üzerindeki Etkisi: Kahramanmaraş İli Tekstil Sektörü Örneği”. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1), ss. 150-172.

- YILDIZ, B. (2013). Sağlık İşletmelerinde Finansal Performansı Etkileyen Unsurlar ve Finansal Performansın Ölçülmesi: Hastanelerde Bir Uygulama (Doktora Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- YILDIZ, S. (2010), Entelektüel Sermaye - Teori ve Araştırma, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- YÜKSEK, K. (2009). Entelektüel Sermayenin Organizasyonların Performansına Etkisi (Yüksek Lisans Tezi). Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars.
- ZLATE, Ş. ve ENACHE, C. (2015). "The Interdependence Between Human Capital and Organizational Performance in Higher Education". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 180, pp. 136-143.