

## Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma

Özlem ATAN<sup>1\*</sup>, Akın TUNÇER<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Haliç Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İstanbul, Türkiye

<sup>2</sup>Haliç Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora  
Öğrencisi

**Geliş Tarihi:** 28.01.2019

**\*Sorumlu Yazar e mail:** ozlematan@halic.edu.tr

**Kabul Tarihi:** 12.03.2019

**Atf/Citation:** Atan, Ö. ve Tunçer, A., “Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2019, 2/1: 71-100.

---

### Özet

Bilgi çağında işletmeler rekabet üstünlüğü sağlayabilmek için performans değerlendirme çalışmaları yaparken, maddi varlıklarla birlikte maddi olmayan varlıkları ifade eden entelektüel sermaye üzerine de yatırımlar yapmaktadır. Bu çalışmada, rekabetçi işletmelerin en değerli varlıklarından biri olan entelektüel sermayelerinin işletme performansına etkileri araştırılmıştır. Araştırma İSO’ya kayıtlı ilk 500 ve ikinci 500 büyük işletmede çalışan üst yöneticiler üzerinde yapılandırılmış anket formu aracılığıyla yapılmış ve 404 anket geçerli kabul edilmiştir. Araştırma yapılan işletmelere Entelektüel Sermaye Ölçeği ve İşletme Performansı Ölçeği uygulanmıştır. Veriler IBM SPSS ve AMOS 21.00 programları ile yapısal eşitlik modellemesi çerçevesinde değerlendirilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesi finansal performansı, müşteri paydaş performansını, işletme içi süreç performansını ve örgütsel kapasite performansını olumlu etkilemektedir. Bununla birlikte bir diğer entelektüel sermaye unsuru olan müşteri sermayesinin müşteri paydaş performansı, işletme içi süreç performansı ve örgütsel kapasite performansı üzerinde olumlu etkileri tespit edilmiştir. Yapısal sermaye unsuru ise finansal performansı olumlu etkilemektedir. Araştırmadan elde edilen bulgular entelektüel sermayeye ilişkin yatırımların, işletme performansını artırıcı bir etki yaratacağını ortaya koymaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Entelektüel Sermaye, İşletme Performansı, Yapısal Eşitlik Modeli.

## A Research About The Effects of Intellectual Capital on Business Performance

### Abstract

The companies make investments on intellectual capital which expresses the intangible assets with tangible assets, while making performance evaluation studies in order to provide competitive advantage in the information age. In this research, the effects of intellectual capital, which is one of the most valuable assets of competitive enterprises, on the business performance has been investigated. The survey was conducted through a structured questionnaire on top managers working in the first 500 and the second 500 largest enterprises registered to the ISO and 404 questionnaires were accepted as valid. Intellectual Capital Scale and Business Performance Scale were applied to the surveyed enterprises. The data evaluated within the framework of structural equation modelling with SPSS and AMOS 21.00 programs. According to the findings obtained from the research, the human capital which is one of the elements of intellectual capital, positively affects the financial performance, the customer stakeholder performance, internal process performance and organizational capacity performance. On the other hand, customer capital performance, which is another element of intellectual capital, has positive effects on customer stakeholder performance, internal process performance and organizational capacity performance. The structural capital element positively affects just only the financial performance. The findings of the research indicate that investments in intellectual capital will have an enhancing effect on the business performance.

**Keywords:** Intellectual Capital, Business Performance, Structural Equation Model.

### 1. Giriş

Entelektüel sermaye, zenginlik yaratmak üzere kullanıma sokulabilen varlıklardır. Entelektüel sermaye, bir işletmenin çalışanları tarafından bilinen ve işletmeye rekabet üstünlüğü kazandıran şeylerin toplamıdır. Bir başka ifadeyle, işletmenin yenileşim ve yaratıcılığını geliştirerek ona rekabet üstünlüğü sağlayan, bilgi ve enformasyon kaynaklı maddi olmayan varlıklardır. Entelektüel sermayenin en önemli ana unsurları; insan sermayesi, yapısal sermaye ve ilişkisel sermayedir.

İnsan sermayesi; doğal yetenek, eğitim ve tecrübe sonucunda kişinin sahip olduğu yaratıcı güçtür. İlişkisel sermaye örgütün tedarikçileri, müşterileri, yatırımcıları ve şebeke ortakları ile ilişkilerindeki bağlılık ve karşılıklı tatminden kaynaklanan entelektüel sermaye unsurudur. Yapısal sermaye ise, entelektüel sermayenin örgütsel boyutu ile ilgilidir. Bu varlıklar mülkiyete ilişkin ve altyapısal varlıklardan oluşmaktadır.

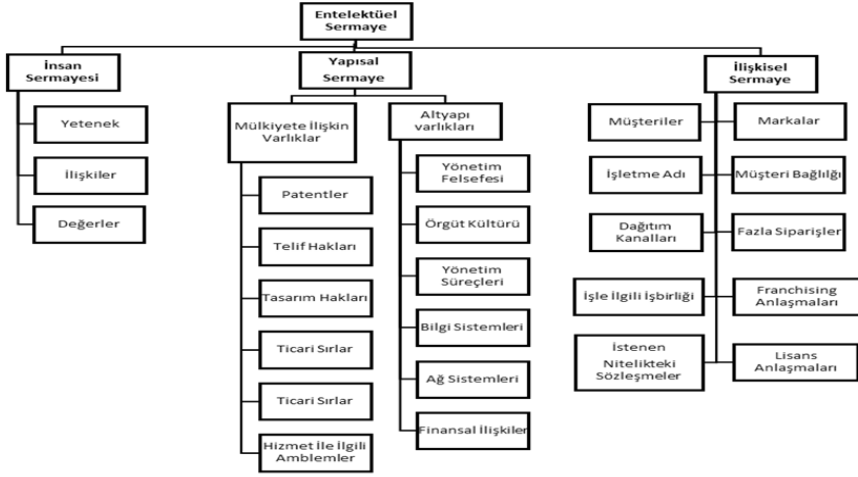
## **2. Literatür Araştırması**

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

### **2.1. Entelektüel Sermaye**

Entelektüel kelimesi Latince “interlectio” dan gelmektedir. “Inter”, arasında anlamındadır ve ilişkiyi içerir. “Lectio” ise, elde edilen, ulaşılan, toplanan bilgi demektir. Webster’s Sözlüğünde entelektüel sözcüğü “rasyonel veya akılcı düşünce” olarak, sermaye sözcüğü ise “toplanmış mal stoku” olarak tanımlanmaktadır (Arıkboğa, 2003:73).

Entelektüel sermaye ile ilgili ilk çalışmalar, 1969 yılında John Kenneth Galbraith tarafından gerçekleştirilmiştir. Fakat kavram, ancak 1990’lı yıllarda önem kazanmaya başlamıştır. Entelektüel sermaye, bir işletmenin çalışanları tarafından bilinen ve işletmeye rekabet üstünlüğü kazandıran şeylerin toplamıdır. Bir başka ifadeyle, entelektüel sermaye, “zenginlik yaratmak üzere kullanıma sokulabilen varlıklardır (Williams ve Mitchell 2001:5).



Şekil 1. Entelektüel Sermaye Unsurları

**Kaynak:** (Anıkboğa, 2003:86-88; Önce, 1999:29; Roos ve Roos, 1997:416; Yücel ve Yanar, 2005:12).

Entelektüel sermayenin üç ana unsuru insan sermayesi, ilişkisel sermaye ve yapısal sermayedir. Bu üç sermaye bileşeni, tüm işletmelerde farklı şekillerde bir arada bulunurlar. İşletmeler bilgi teknolojilerine, insan kaynaklarına ve her türlü yatırım araçları ile araştırma & geliştirme faaliyetlerine farklı düzeylerde yatırım yaparlar. Entelektüel sermayenin ana ve alt unsurları Şekil 1’de gösterilmiştir.

### 2.1.1. İnsan Sermayesi

İnsan sermayesi; doğal yetenek, eğitim ve tecrübe sonucunda kişinin sahip olduğu yaratıcı güçtür. Müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayacak çözümler üretebilme kabiliyeti, çalışanların yetenekleri ve fikir yapılarıdır. İnsan sermayesi, mesai bittiğinde işletmeyi terk eden sermaye olarak nitelendirilmektedir (Yücel ve Yanar 2005:11). İnsan sermayesine yatırım yapmanın marjinal değeri, makinelere yatırım yapmanın marjinal değerinden yaklaşık üç kat daha büyüktür. Bu

yüzden yöneticiler, işletmelerdeki insan sermayesini, çalışanlarını çeşitli eğitim programlarına alarak, onların işlerinden tatmin seviyelerini yükselterek ve motive ederek geliştirirler.

İşletmelerde insan sermayesinin iki odak noktası bulunmaktadır. Birincisi kişisel beceri ve birikimlerin kolektif yeteneklere dönüştürülmesiyle, insan sermayesinin değerinin artırılmasıdır. İkincisi ise, kişisel ve kolektif yeteneklerin işletmenin yapısal sermayesi haline getirilmesidir (Arıkboğa, 2003:86-88). Yetenek kavramı ise; profesyonel, sosyal ve ticari yetenek olmak üzere üçe ayrılır. Profesyonel yetenek; örgütün işletme içi ve dışından elde ettiği yapısal sermayeden faydalanabilmeyi, sosyal yetenek; değer yaratıcı faaliyetlerde başkalarıyla çalışabilmeyi, ticari yetenek ise; değer yaratıcı faaliyetlerde müşterilerle ilişki içinde olabilmeyi ifade etmektedir.

### **2.1.2. İlişkisel Sermaye**

En önemli sermayesi müşteri sermayesi olarak kabul edilen ilişkisel sermaye; müşteriler, tedarikçiler, yatırımcılar ve işletme ortakları arasında karşılıklı tatmin ve bağlılıkla sonuçlanan entelektüel sermaye unsurudur. İlişkisel sermaye bileşenleri arasında; markalar, müşteriler, müşteri bağlılığı, işletme adı, fazla siparişler, dağıtım kanalları, iş birliği, lisans anlaşmaları, sözleşmeler ve franchising anlaşmaları sayılabilir (Yücel ve Yanar 2005:12). İlişkisel sermaye, işletmenin çevresi tarafından bilinirliğinin bir göstergesidir. İlişkisel sermaye işletme ile müşteriler, tedarikçiler, hissedarlar, kuruluşlar, rakipler ve toplumla olan ilişkilere dayanır ve işletmenin çevresiyle olan ilişkilerini düzenler.

İşletmeler ilişkisel sermayelerini geliştirmek ve müşterileriyle uzun dönemli ilişkiler kurmak istiyorlarsa, müşterilerinin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda mal ve hizmet üretmek zorundadırlar. Daha da ötesi,

müşterilerinden doğabilecek talepleri öngörüp, rakiplerinden önce değişime uygun yapılanmaları gerekmektedir (Kaplan ve Norton, 1999:82).

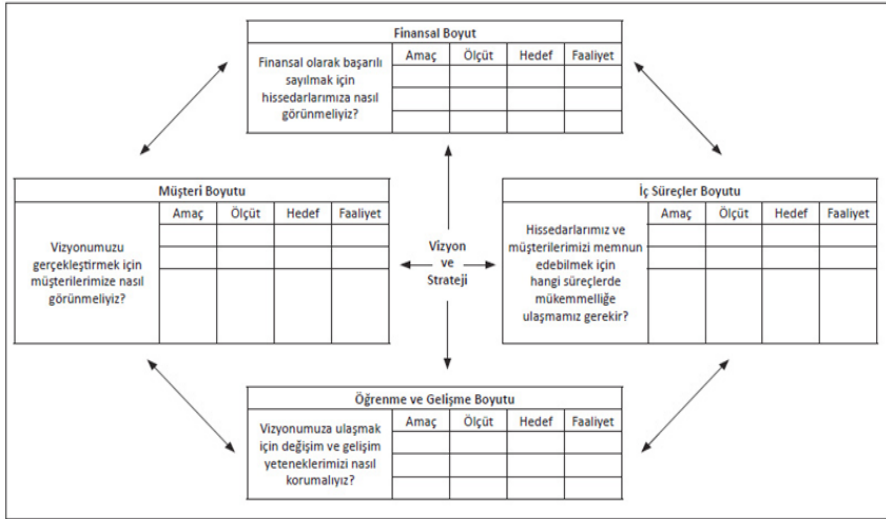
### **2.1.3. Yapısal Sermaye**

Entelektüel sermayenin örgütsel boyutu, işletmenin yapısal sermayesidir. Yapısal sermaye bir işletmenin misyonunu, vizyonunu, temel değerlerini, işletme stratejilerini, işletme kültürünü, patentlerini, telif haklarını, veri tabanlarını, iş yapma sistemlerini ve işletme içi tüm süreçleri kapsar. Yapısal sermaye işletmenin entelektüel sermayesinin altyapısal boyutlarıyla ilgilidir. Bunlar işletmenin ağ bağlantılarını, değer yaratmaya katkıda bulunan süreç, yapı ve kültür gibi örgütsel mekanizmalarını ve işletmenin bunları devam ettirmek için hazırladığı tasarımları kapsamaktadır. İnsan sermayesi ile karşılaştırıldığında yapısal sermaye, mesai saatleri sonunda işletme dışına çıkmayan, sürekli işletme içinde kalan bilgidir (Toraman vd., 2009:100). İşletmeler arasında farklılıklar göstermekle birlikte, örgüt içerisindeki yapısal sermaye unsurları; mülkiyete ilişkin varlıklar, patentler, telif hakları, tasarım hakları, ticari sırlar, ticari ve hizmetle ilgili amblem, altyapısal varlıkları ise; yönetim felsefesi, örgüt kültürü, yönetim süreçleri, bilgi ve ağ sistemleri ile finansal ilişkiler şeklinde sıralanabilir (Önce, 1999:29).

### **2.1.4. Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ve Raporlanması**

Kişilerarası ilişkileri etkileyen değerler, o işletmenin kültürüdür. Entelektüel sermaye yönetimi, değer yaratacak unsurların toplanması, değer yaratılması ve bu değer ölçülmesi işlemlerinden oluşur. Günümüzde işletme ve kuruluşlar sahip oldukları entelektüel sermaye değerlerini ölçerek ve elde ettikleri sonuçları raporlayarak, entelektüel değerlerini yakından tanıma ve bu suretle kaynak yönetiminde başarı sağlama gayreti içerisinde oldukları (Toraman vd., 2009:94).

Entelektüel sermayenin ölçülmesinin çok da kolay olmadığı söylenebilir. Çünkü maddi olmayan soyut bir şey ölçülmektedir. Bunun yanında entelektüel sermayenin parasal değerinin belirlenmesinde hem nicel ve hem de nitel bazı kriterlerin bir arada kullanılması gerekmektedir. Entelektüel sermayenin ölçümünde kullanılan yöntemler, işletme bazında ölçen yöntemler ve unsur bazında ölçen yöntemler olarak incelenmektedir. Bu yöntemlerden işletme bazında en çok bilineni ve yaygın olarak kullanılanı, Piyasa Değeri-Defter Değeri Oranı, unsur bazında ölçen yöntemlerden ise Kaplan ve Norton tarafından geliştirilen Dengeli Puan Kartı (Balanced Scorecard) yöntemidir.



Şekil 2. Dengeli Puan Kartı

**Kaynak:** Edvinsson ve Malone, 1997:68-69.

Piyasa Değeri-Defter Değeri Oranında işletmenin entelektüel sermayesi, piyasa değeri ile defter değeri arasındaki farkın (Piyasa Değeri-Defter Değeri) tahminine dayanmaktadır. Dengeli Puan Kartı Yönteminde ise bir işletmenin misyon ve stratejisinin fiziksel ölçütler haline dönüştürülerek ifade edilmesidir. Şekil 2’de görüldüğü üzere, Dengeli Puan Kartı, finansal boyut, müşteri boyutu, süreç

boyutu ile öğrenme ve büyüme boyutu olmak üzere dört farklı açıdan değerlendirilir. Kısaca; finansal boyutun temel ölçütleri, rekabetçi pozisyonun elde edilmesi ve kârlılığın arttırılması, büyüme ve verimliliğin sağlanmasıdır. Müşteri boyutunun temel ölçütleri; müşteri memnuniyeti, müşteriye elde tutma, yeni müşteri elde etme, müşteri kârlılığı ve pazar payıdır. İçsel iş süreçleri boyutunda, zaman-maliyet dengesi, süreç geliştirme ve kalite en önemli amaçlardır. Öğrenme ve büyüme boyutunda ise, işletmenin uzun vadeli büyüme ve gelişim için oluşturmak zorunda olduğu altyapı ifade edilmektedir (Kaplan ve Norton, 1996:28).

Günümüzde entelektüel sermaye unsurlarının raporlanması için yaygın olarak kullanılan yaklaşım, Tamamlayıcı Mali Tablo Yaklaşımıdır. Bu yaklaşıma göre işletme, mali tablolarına, özellikle de bilançosuna ek olarak, entelektüel sermaye kaynaklarını ve değerlerini tablolar halinde gösterir. 1990'lı yıllarda, İsveçli Konrad adlı bir grup, ilk olarak işletme bilançosuna ek olarak maddi olmayan 35 adet entelektüel sermaye değerlerinin yer aldığı "Görünmeyen Bilanço" isimli tablosunu hazırlamıştır.

## 2.2. İşletme Performansı

Performans, bir bireyin grubun ya da organizasyonun, belirli bir dönem için önceden belirlenmiş olan amaç ve hedeflere ne derece ulaşıldığının değerlendirilmesidir. Konu ile ilgili yazında, geleneksel yöntemlerle belirlenen işletme performansının sadece kârlılık üzerine yoğunlaşmasının yeterli olmadığı, doğru bir performans ölçümü için işletmelerin farklı boyutlarının birlikte değerlendirilmesi gerektiği vurgulanmaktadır.

İşletme performans ölçümünde kullanılan çok değişik kriterler mevcuttur. Bunlar genelde nicel ve nitel olarak sınıflandırılmıştır (Pohl ve Forstl, 2011:233). İşletmelerin performans değerlendirmesi



amacıyla kullanabilecekleri nicel kriterler; istihdam edilen kişi sayısı, makine ve teçhizat sayısı, işletmedeki birim sayısı, işletmenin teknolojik altyapısı, satış miktarı, tesis büyüklüğü ve ekonomik göstergelerdir. Değerlendirmede kullanabilecek nitel kriterler ise; işletmenin işgücü devri politikası, örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık, işletmenin sektördeki yeri, işletme politikaları ile ekonomik ve politik fırsatların değerlendirilmesi olarak tespit edilmiştir.

### **2.3. Entelektüel Sermaye ve Unsurlarının İşletme Performansına Etkisine Yönelik Yazın Araştırması**

İspanya'da Galiçya bölgesindeki 140 küçük ve orta büyüklükte işletmeyi kapsayan araştırması sonuçlarına göre, insan sermayesinin işletmeleri değerli bir varlık haline dönüştürerek performanslarını artırdıkları en etkili entelektüel sermaye unsuru olduğu görülmüştür (González-Loureiro, 2012).

Vietnam bilişim ve iletişim teknolojisi işletmelerinden 319 üst düzey yönetici ile yapılan bir araştırma sonuçlarına göre insan sermayesi işletme performansı üzerinde olumlu etkiye sahiptir. Bu çalışmada işletme performansı sadece finansal açıdan ele alınmayıp çok daha kapsamlı olarak değerlendirilmiştir (Hoang, Quang ve Nguyen, 2018).

Küçük ve orta ölçekli imalat işletmelerden 182 kişi üzerinde yapılan bir araştırma sonuçlarına göre müşteri sermayesini de kapsayan ilişkisel sermayenin işletme performansı üzerinde olumlu etkisi olduğuna yönelik bulgulara ulaşılmıştır (Raza, 2013).

Türkiye'de yapılan bir çalışmada ilişkisel sermaye ve yapısal sermaye işletmenin finansal ve finansal olmayan performansı üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu görülmüştür. Araştırmacılar işletme etkinliği ve dolayısıyla rekabet avantajının entelektüel sermayenin iyi yönetilmesine bağlı olduğunu vurgulamaktadır (Ergün ve Yılmaz, 2012).

Bir Portekiz lojistik işletmesinde yapılan vaka araştırması bulgularına göre yapısal sermayenin işletme finansal performansı üzerinde doğrudan olumlu etkisi bulunmaktadır. Araştırmacılar, şirket kültürü, teknolojisi, patentleri, örgüt yapısı, yönetim tarzı, iş yapma yöntemleri, iletişim sistemleri, bilgi kaynakları ve benzeri işletme çalışanlarını destekleyen tüm örgütsel unsurları yapısal sermaye içinde ele almışlardır (Santos-Rodrigues ve Pereira-Rodrigues, 2014).

Güney Afrika'da farklı endüstrilerden 163 tepe yönetici ve işletme sahibi ile yapılan bir araştırmanın sonuçları, entelektüel sermaye boyutlarının işletme performansı üzerinde etkisi olduğunu göstermiştir. Ayrıca, insan sermayesi ile yapısal sermaye arasında güçlü ilişki görülmüştür. Aynı şekilde insan sermayesi ile ilişkisel sermaye arasında da anlamlı ilişki bulunmuştur (Urban ve Joubert, 2017).

Yaklaşık yarısı hizmet sektöründe görev yapan Malezyalı 103 çalışan ile yapılan bir araştırma sonuçlarına göre, hangi endüstride olursa olsun yapısal sermaye ile işletme performansı arasında olumlu ilişkinin bulunduğu ortaya konmuştur (Bontis, Keow ve Richardson, 2000).

#### **2.4. Araştırmanın Amaç, Kapsam ve Sınırlılıkları**

Araştırmanın kuramsal temeli, rekabet avantajı kuramına dayanmaktadır. Araştırmanın temel amacı, işletmelerin, entelektüel sermayesi ile performansı arasındaki ilişkileri nicel yöntemlerle araştırmaktır. Araştırma için, İSO'ya kayıtlı ilk 500 ve ikinci 500 işletmelerden faydalanılmıştır. Araştırmada anket cevaplarının, kişisel algılara dayanabileceği ve üst düzey yöneticilerin sorulara çeşitli endişelerle içtenlikle cevap verememe olasılığı gibi sınırlılıklar bulunmaktadır.

## 2.5. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın bu bölümünde, araştırma evreni, örneklem, araştırmada kullanılacak olan veri toplama araçları, kavramsal model ve hipotezler hakkında kısa bilgi verilmiştir.

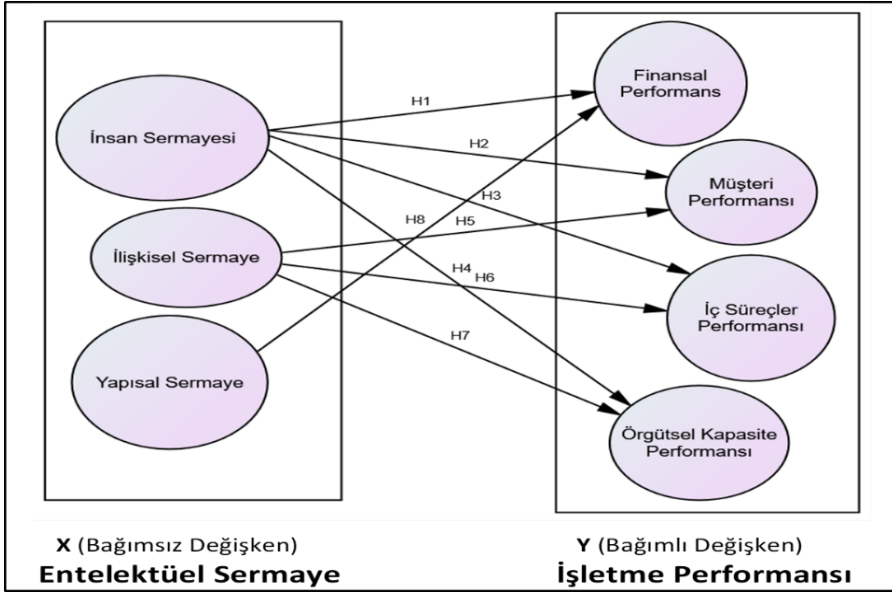
### 2.5.1. Ana Kütle ve Örneklem

Araştırma, İSO (İstanbul Sanayi Odası)'nın ilk ve ikinci en büyük 500 işletmesinde yapılmıştır. Araştırmada geçerli kabul edilen anketler, e-posta yoluyla veya İstanbul ile yakın çevre illerinden üst düzey yöneticilerle yüz yüze uygulanan anketler sonucunda elde edilmiştir. Toplamda 404 geçerli anket toplanmıştır.

### 2.5.2. Araştırmanın Ölçekleri, Hipotezleri ve Kavramsal Modeli

Araştırmada kullanılan Entelektüel Sermaye Ölçeği, Bontis (1998) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek maddeleri 40 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin insan sermayesi boyutunda (is) 13 ifade, müşteri sermayesi (ms) boyutunda 12 ifade ve yapısal sermaye (ys) boyutunda 15 ifade yer almaktadır. İşletme Performansı Ölçeği ise, Karabağ (2008:147)'in geliştirdiği 27 maddeden oluşmaktadır. Kaplan ve Norton (1999)'un performans parametrelerini gruplayan, 7 maddeli Finansal Performans Boyutu (İPfi), 11 maddeli Müşteri Performansı Boyutu (İPmu), 5 maddeli İşletme Süreçler Performansı Boyutu (İPis) ile 4 maddeli Örgütsel Kapasite Performansı Boyutu (İPok) alt boyutlar olarak belirlenmiştir.

Demografik değişkenler olarak, katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalıştığı bölüm ve sektörde kıdemi sorgulanmıştır. İşletme özellikleri olarak da işletme büyüklüğü (küçük-büyük), işletme yaşı (genç-yaşlı), işletmenin bulunduğu sektör (ikincil-hizmet), işletmenin ortaklık yapısı (kamu-özel) sorgulanmıştır. Veri analizinde IBM SPSS ve AMOS 24.0 istatistiksel paket programları kullanılmıştır.



Şekil 3. Araştırmanın Kavramsal Modeli

Araştırmada konu ile ilgili yazın incelenerek, araştırma değişkenleri ve alt boyutları arasında muhtemel ilişkileri test etmeyi hedefleyen 8 adet direkt etki hipotezi oluşturulmuştur. Kurulan bu modelde entelektüel sermayeni 3 alt unsuru bağımsız değişken, işletme performansının 4 alt unsuru bağımlı değişken olarak yerleştirilmiştir. Araştırmanın kavramsal modeli Şekil 3’te, hipotezler (H<sup>1</sup>) formunda düzenlenmiş ve Tablo 1 ‘de sunulmuştur.

Tablo 1. Araştırma Hipotezleri

HİPOTEZ(H1)
1. İnsan sermayesi, finansal performansı olumlu etkiler.
2. İnsan sermayesi, müşteri performansını olumlu etkiler.
3. İnsan sermayesi, işletme içi süreç performansını olumlu etkiler.
4. İnsan sermayesi, örgütsel kapasite performansını olumlu etkiler.
5. Müşteri sermayesi, müşteri performansını olumlu etkiler.
6. Müşteri sermayesi, işletme içi süreç performansını olumlu etkiler.
7. Müşteri sermayesi, örgütsel kapasite performansını olumlu etkiler.
8. Yapısal sermaye, finansal performansı olumlu etkiler.

### 3. Bulgular

Analiz için kayıp değer bulunmayan veri dizisinde, basıklık ve çarpıklık açısından tüm araştırma değişkenleri incelenmiştir. Değerleri 3 ve -3'den büyük değişkenler aranmıştır (Sposito vd., 1983:64). Verilerin çarpıklık ve basıklık değerinin -3 ve 3 arasında dağılmış olması verinin normal dağıldığını göstermektedir.

**Tablo 2.** Çarpıklık Basıklık Değerleri

DEĞERLER	İŞLETME YAŞI	ORTAKLIK YAPISI	PERSONEL SAYISI
N Geçerli	404	404	404
Kayıp D	0	0	0
Çarpıklık	-,527	-3,191	3,390
Çarpıklık st. Hata	0,121	0,121	0,121
Basıklık	8,590	8,227	14,759
Basıklık st. Hata	0,242	0,242	0,242

Tablo 2'deki çarpıklık ve basıklık analizi sonuçlarına göre; işletme yaşı, ortaklık yapısı ve personel sayısı bu değerlerin dışında kalmış, ancak bu kadar farklı yapıdaki işletmeler için, bu özellikleri ilgili verilerin basıklık ve çarpıklığının normal olduğu değerlendirilmiştir.

#### 3.1. Betimleyici Analiz Bulguları

Örnekleme oluşturan büyük işletmeler sanayi ve hizmet sektörü olarak ikiye ayrılmıştır. Bu sınıflamaya göre katılımcı işletmelerin büyük bir kısmı ikincil (sanayi) sektöründendir. İşletme yapısı açısından kamu-özel sınıflaması yapılmıştır. Tablo 3'te, işletmelerin yaklaşık, %90'lık büyük kısmı özel sektör işletmeleridir. İşletme yaşı açısından 30 yıl sınır değer kabul edilmiştir. Buna göre 30 yıldan daha genç işletmelerin oranı %55'tir. 31 yaş ve üzeri işletmeler %45'lik paya sahiptir. İşletme büyüklüğü anlamında personel sayıları dikkate alınmıştır. Bu açıdan işletmeler 800'e kadar personel istihdam eden küçük ve orta ve 801 ve

daha çok personel istihdam eden büyük işletmeler şeklinde iki gruba ayrılmıştır.

**Tablo 3.** İşletme Bilgileri

	<b>KRİTER</b>	<b>FREKANS</b>	<b>YÜZDE</b>
Sektör	Sanayi	358	88,6
	Hizmet	46	11,4
İşletme yapısı	Kamu	37	9,2
	Özel	367	90,8
İşletme yaşı	Genç işletme (30 yıla kadar)	224	55,4
	Yaşlı işletme (31 yıl ve üzeri)	180	44,6
Personel sayısı	Orta b. işletme (800'e kadar)	211	52,2
	Büyük işletme (801 ve üzeri)	193	47,8

Araştırmaya katılan işletmelerin %52'lik kısmını küçük ve orta büyüklükte işletmeler oluşturmaktadır. Tablo 4'te görüldüğü gibi katılımcıların çoğunluğunun, lisans mezunu, erkek ve evli çalışanlar olduğu görülmektedir.

**Tablo 4.** Katılımcı Bilgileri

		<b>FREKANS</b>	<b>YÜZDE</b>
Cinsiyet	Kadın	120	29,7
	Erkek	284	70,3
	Toplam	404	100,0
Medeni Durum	Evli	234	57,9
	Bekâr	136	33,7
	Yalnız	34	8,4
	Toplam	404	100,0
Eğitim Düzeyi	Lise	31	7,7
	Ön lisans	67	16,6
	Lisans	258	63,9
	Lisans üstü	39	9,7
	Doktora	9	2,2
	Toplam	404	100,0
Departman	İdari personel	94	23,3
	Muhasebe finans	74	18,3
	Satış pazarlama	108	26,7
	Üretim imalat	99	24,5
	Halkla ilişkiler	20	5,0
	ARGE	9	2,2
	Toplam	404	100,0

## 3.2. Açımlayıcı Faktör Analizi Bulguları

Araştırma değişkenlerine ait veriler, veri ayıklama aşamasından sonra, açımlayıcı faktör analizine (AFA) tabi tutulmuştur.

### 3.2.1. Entelektüel Sermaye Ölçeği

Entelektüel Sermaye Ölçeği yapısının, açımlayıcı faktör analizi öncesinde, verinin uygunluğu (adequacy) sınamaları kapsamında, KMO değeri 0,966, Barthletts' Küresellik Testi değeri 0,000 ( $p < 0,05$ ) olduğu görülmüş ve verinin açımlayıcı faktör analizine uygun olduğuna karar verilmiştir. KMO ölçütünün minimum değeri 0,50 olup, yükseldikçe uygunluk artmaktadır. Entelektüel Sermaye maddelerinin oransal ortak etken varyanslarının (communalities) çıkarım sütunu değerlerinin 0,20'den düşük olmadığı görülmüştür. Tolerans eşiği 0,10 olduğundan veri dengeli bir faktör yapısına sahiptir.

Ölçek maddelerinin belirgin bir şekilde toplandığı faktör yapısı ve kabul edilebilir düzeyde bir desen matrisi (pattern matrix) elde edilene kadar çapraz yüklü maddeler ve önermeler veri dizisinden ayıklanmıştır. Birden fazla faktör altında yük taşıyan maddeler çıkarılarak yapılan denemelerde kriter olarak Cattell (1996)' in önerdiği 0,2'lik yük farkı dikkate alınmıştır. Bu maksatla veri dizisinden 13 madde çıkarılmıştır. Tablo 5'de görüldüğü gibi, açımlayıcı faktör analizi sonucunda, verinin entelektüel sermayeyi açıklama başarısı, diğer bir deyişle kümülatif varyans açıklama oranı, % 43,3 ile orta düzeydedir.

**Tablo 5.** Entelektüel Sermaye Toplam Açıklanan Varyans

Faktör	Başlangıç Özdeğerler			Yüklerin Kareleri Çıkarım Topamları			Yüklerin Kareleri Toplam Rotasyonu <sup>a</sup>
	Toplam	Varyansın % si	Kümülatif %	Toplam	Varyansın % si	Kümülatif %	
1	11,21	41,544	41,544	10,65	39,459	39,459	9,626
2	1,074	3,980	45,523	0,501	1,855	41,314	9,045
3	1,017	3,768	49,292	0,457	1,694	43,008	8,316
4	0,950	3,520	52,811				
5	0,869	3,219	56,031				
6	0,802	2,970	59,000				
7	0,766	2,836	61,836				
8	0,727	2,692	64,528				
9	0,708	2,623	67,151				
10	0,692	2,562	69,713				
11	0,675	2,499	72,212				
12	0,632	2,340	74,552				
13	0,595	2,204	76,756				
14	0,577	2,137	78,894				
15	0,574	2,126	81,020				
16	0,545	2,017	83,037				
17	0,528	1,956	84,993				
18	0,491	1,817	86,810				
19	0,465	1,720	88,531				
20	0,455	1,686	90,217				
21	0,443	1,640	91,857				
22	0,421	1,557	93,414				
23	0,391	1,448	94,862				
24	0,388	1,436	96,298				
25	0,358	1,325	97,623				
26	0,330	1,223	98,846				
27	0,312	1,154	100,000				



Tablo 6’da görülen entelektüel sermaye desen matrisinin aynı grup altında topladığı önermelerin 0,3 ten fazla değerler alması ve her grubun ortalamasınının 0,5 in üzerinde olması, ölçeğin yakınsak geçerliliğine (Convergent Validity) işaret etmektedir. Önermelerin sadece bir faktör altında toplanması ve bir başka faktör ile çapraz yükleme yapmaması da ölçeğin ayırt edici geçerliliğine (Discriminant Validity) işaret etmektedir.

**Tablo 6.** Entelektüel Sermaye Desen Matrisi

DEĞİŞKEN	FAKTÖR		
	is	ms	ys
v22	,669		
v39	,619		
v32	,618		
v30	,610		
v2	,501		
v20	,501		
v7	,492		
v31	,481		
v36	,479		
v21	,472		
v18	,461		
v6	,412		
v14	,343		
v4	,340		
v16		,745	
v9		,633	
v1		,561	
v28		,558	
v23		,467	
v8		,434	
v35		,433	
v24			,684
v3			,599
v37			,475
v12			,440
v25			,397
v11			,365

### 3.2.2. İşletme Performansı Ölçeği

Araştırmada kullandığımız işletme performansı ölçeğinin formatif yapıda sorular içerdiği görülmektedir. Formatif ölçekte maddeler birbirinin yerine geçmediği için madde azaltımı yapılamamaktadır. Bu nedenle açımlayıcı analiz sonucu madde eksilmesi durumunda bütüncül performans ölçümü yapılamayacağından hareketle açımlayıcı faktör analizi yapılamamış, ölçüm aracının geçerliği doğrulayıcı faktör analizi ile doğrulanmıştır (Bollen ve Lennox, 1991). Doğrulayıcı faktör analizi için boyutların oluşturulmasında yukarıdaki kriterleri gruplayan işletme karnesi “Balanced Scorecard” yaklaşımı benimsenmiştir (Kaplan ve Norton, 1999: 44).

### 3.3. Güvenilirlik ve Madde Analizi Bulguları

Açımlayıcı Faktör analizi ile ölçeklerin ve kendi içlerindeki alt boyutlarının güvenilirlik analizi, Cronbach Alpha katsayılarına göre gerçekleştirilmiştir. Loewenthal (2004:213)’a göre, 0,60 ve üzerindeki değerlerin de kabul edilebilecektir. Araştırmada kabul edilen en küçük değer 0,60 olmuştur. Tüm katsayılar kabul edilebilir düzeyin üstünde olduğundan hiçbir faktörden madde çıkarılmamıştır. Güvenilirlik madde bulguları Tablo 7’de sunulmuştur.

**Tablo 7.** Faktörlerin Güvenilirlik Analizi Bulguları

DEĞİŞKEN	$\alpha$ DEĞERİ	FAKTÖR /MADDE
<b>ES Entelektüel Sermaye</b>	<b><math>\alpha= 0,95</math></b>	<b>3 faktör 27 madde</b>
is insan sermayesi	$\alpha= 0,90$	14 madde
ms müşteri sermayesi	$\alpha= 0,83$	7 madde
ys yapısal sermaye	$\alpha= 0,81$	6 madde
<b>İP İşletme Performansı</b>	<b><math>\alpha= 0,88</math></b>	<b>4 faktör 22 madde</b>
İPfi finansal performans	$\alpha= 0,75$	7 madde
İPmu müşteri paydaş performansı	$\alpha= 0,61$	6 madde
İPis işletme süreçleri performansı	$\alpha= 0,62$	5 madde
İPok örgütsel kapasite performansı	$\alpha= 0,62$	4 madde

### 3.4. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

AMOS 21 programı ile yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA)'nde ölçeklerin geçerlikleri ayrı ayrı değerlendirilmiştir.

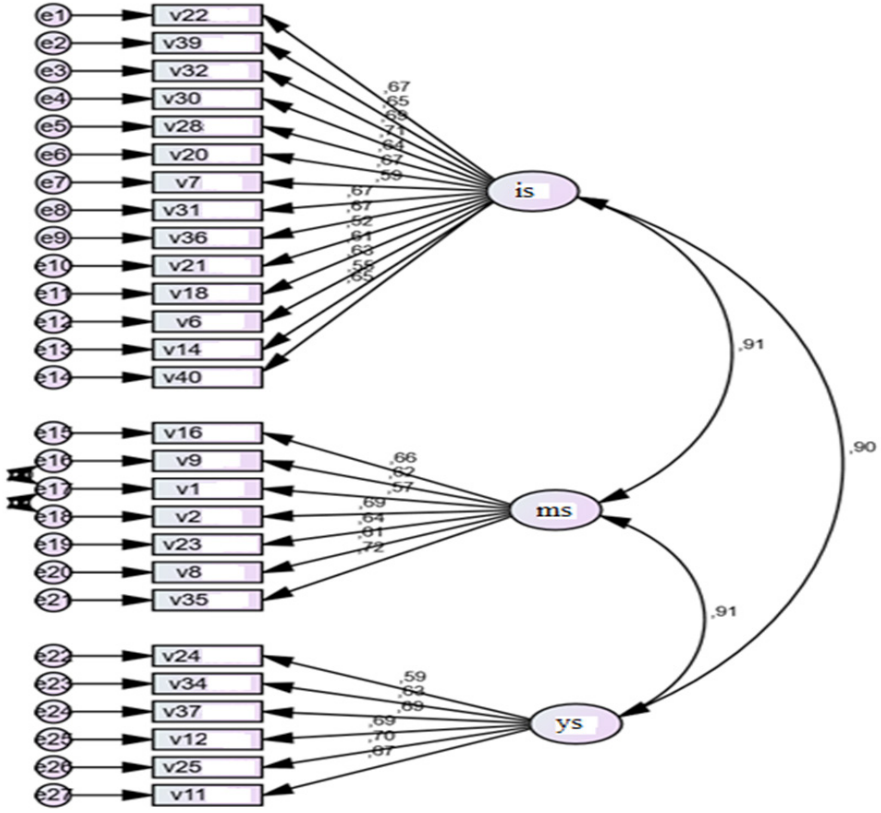
#### 3.4.1. Entelektüel Sermaye Ölçeği

AFA sonuçları uyarınca oluşan ve yukarıda listesi verilen boyutlar, doğrulayıcı faktör analizine (DFA) tabi tutulmuştur. Kabul edilebilir bir model arayışı ile başlatılan, doğrulayıcı faktör analizinde model uyumsuzlukları, daha büyük bir gizil faktöre ait olduğu düşünülen uyumsuz maddelerin ölçek dışına taşınmasıyla yapılmıştır. Model üzerinde model uyum indekslerinde gösterilen iyileştirmeler yapılmaya devam edilmiş ölçek maddeleri arasında kovaryans ataması yoluna başvurulmuştur. Entelektüel sermaye ölçeğinin, DFA sonucu modelin nihai uyum değerleri, CFI >0,90, CMIN/DF < 3, GFI >0,80, RMSEA < 0,08, SRMR < 0,09 bulunmuştur. Modelin nihai uyum değerleri tamamen sağlanmıştır.

**Tablo 8.** Entelektüel Sermaye Temel Geçerlik Testi

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

Entelektüel sermaye ölçeğinin temel geçerlik testi (Master Validity), Tablo 8'de korelasyon değerleri çapraz çizginin altındaki korelasyon değerlerinin, en üstte yer alan taranmış hücrelerde görülen değerlerin üstünde olmaması istenmektedir. Analizdeki kriter karşılanmamaktadır. İç Güvenilirlik Kriteri CR >0,7 koşulu karşılanmakta, AVE >0,5 olması koşulu ise karşılanmamaktadır. Uyuşum Geçerliği (Convergent Validity) koşulu CR > AVE bütünüyle karşılanmakta, bununla birlikte Ayırt Edici Geçerlilik (Discriminant Validity) açısından ise MSV < AVE olması koşulu ise karşılanmamaktadır.



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

Şekil 4. Entelektüel Sermaye Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli

Entelektüel Sermaye ölçeği, DFA grafik sunumu standardize regresyon değerleri ile, model nihai uyum değerleri Şekil 4'te görülmektedir. Ölçüm modeli üzerinde yapılan analiz sonuçlarına göre, ayırım ve yakınsak geçerlik anlamında, ölçeğin kabul edilebilir değerlere sahip olduğu görülmektedir. Ölçeğin, yazın ve referans alınan kaynaklarla paralel olduğu tespit edilmiştir.

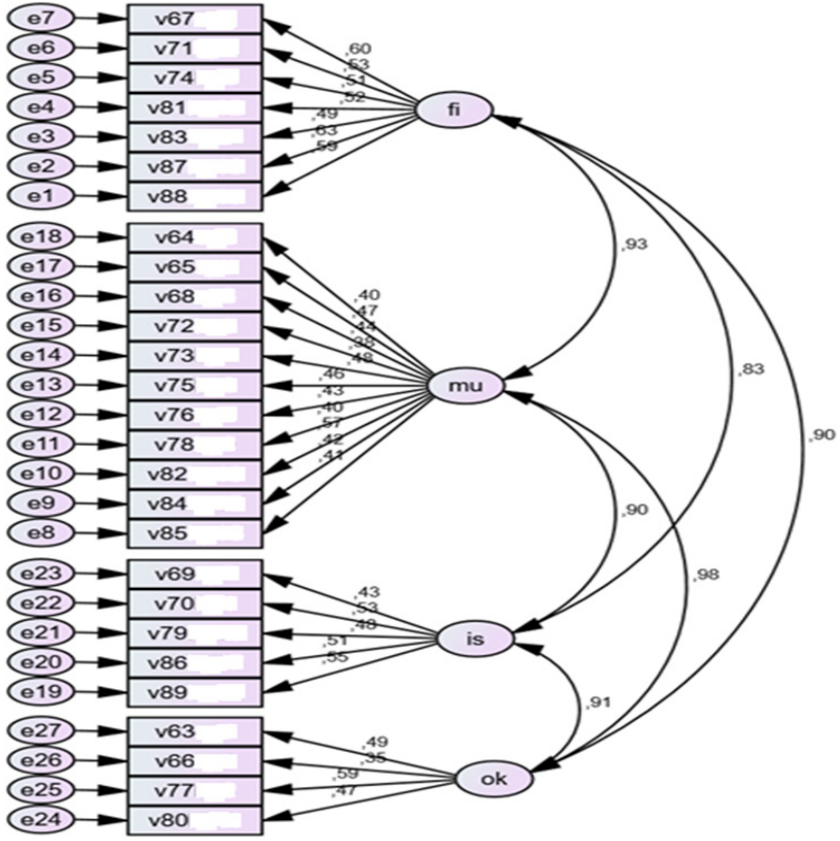
### 3.4.2. İşletme Performansı Ölçeği

Şekil 6’da görüldüğü gibi, İşletme Performansı ölçeğinin DFA’de, model uyum indekslerinde gösterilen iyileştirmeler sonucunda modelin, Ölçeğin, DFA sonucu modelin nihai uyum değerleri, CFI >0,90, CMIN/DF < 3, GFI >0,80, RMSEA < 0,08, SRMR < 0,09 bulunmuştur.

**Tablo 9.** İşletme Performansı Ölçeği Temel Geçerlik Testi

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	fi	mu	is	ok
<b>İPfi</b>	0,756	0,309	0,904	0,762	0,556			
<b>İPmu</b>	0,626	0,220	0,912	0,636	0,951***	0,470		
<b>İPis</b>	0,626	0,252	0,881	0,630	0,830***	0,939***	0,502	
<b>İPok</b>	0,526	0,273	0,912	0,538	0,906***	0,955***	0,901***	0,522

Elde edilen bu sonuçlarla, işletme performans ölçeğinin, model nihai uyum değerleri sağlanmıştır. İşletme Performansı ölçeğinin temel geçerlik testi (Master Validity) sonucu Tablo 9’da sunulmuştur. Çapraz çizginin altındaki korelasyon değerlerinin, en üstte yer alan taranmış hücrelerde görülen değerlerin üstünde olmaması şartı karşılanmamaktadır. İç Güvenilirlik Kriteri olarak CR>0,7 kısmen karşılanmakta ve AVE>0,5 olması koşulu karşılanmamaktadır. Uyuşum Geçerliği (Convergent Validity) koşulu CR>AVE olduğundan karşılanmaktadır. Ayırt Edici Geçerlilik (Discriminant Validity) açısından ise MSV<AVE olması koşulu ise karşılanmamaktadır.



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

**Şekil 5.** İşletme Performansı Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli

İşletme performansı ölçüm modeli üzerinde yapılan DFA analiz sonuçlarına göre, ayırım ve yakınsak geçerlik anlamında ölçeğin kabul edilebilir değerlere sahip olduğu, yazın ve referans alınan kaynaklarla paralel olduğu tespit edilmiştir. Modelin nihai uyum değerleri ve standardize regresyon değerleri Şekil 5’te görülmektedir.

### 3.5. Yapısal Eşitlik Modeli ve Yol Analizi

Açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri tamamlandıktan sonra, yapısal eşitlik modellemesine geçmeden önce, karşılanması gereken çoklu grup varsayımları (Multivariate Assumptions) bulunmaktadır. Aykırı (outlier) ve etkili (influentials) değerleri tespit amacıyla Cook'un Yakınlık Testi (Cook's Distance Test) yapılmıştır. Değişkeni oluşturmak için, İnsan Sermayesi (is), Müşteri Sermayesi (ms), Yapısal Sermaye (ys) değişkenleri bağımsız, İşletme Performansı (İP) bağımlı değişken kabul edilerek regresyon modeli kurulmuştur. Dağılım grafiğinde aykırı değer için eşik değer "1" alınmıştır. Modelden üretilen Cook's Distance değişkeni dağılımında 1' i geçen değer görülmemiştir (Gaskin, 2016).

**Tablo 10.** Varyans Genişlik Faktörü Tablosu

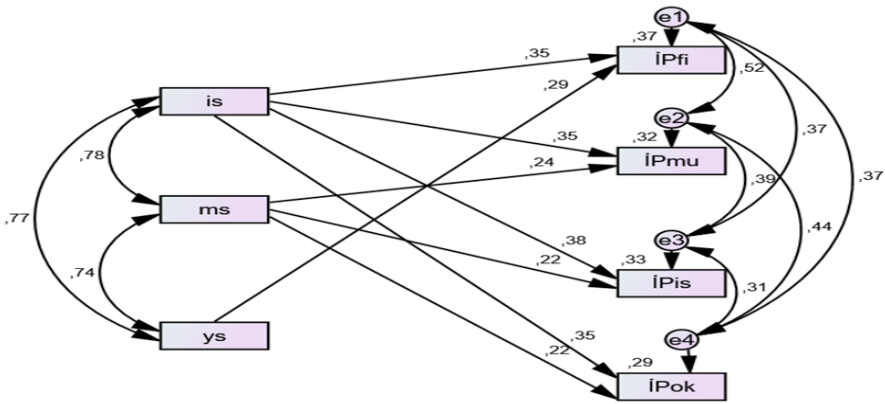
Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize t Katsayılar	Anlamlılık	Collinearity İstatistiği		
	B	Std. Hata			Tolerans	VIF	
1 (sabit)	1,629	,161	10,135	,000			
is	,149	,043	,256	3,500	,001	,241	4,15
ms	,046	,035	,083	1,320	,188	,327	3,05
ys	,085	,031	,170	2,697	,007	,323	3,09
Bağımlı Değişken : İşletme Performansı							

Yapısal eşitlik modelinden önce verilerin çoklu doğrusal bağlantıları ile ilgili incelenmesi gereken diğer husus varyans genişleme faktörüdür (VIF). İşletme performansı (İP) değişkeni endojen, entelektüel sermaye alt unsurları egzogen kabul edilmiştir. Tablo 10'da görülen VIF analiz

sonuçlarına göre, sınır değer 3 üzerine çıkan boyut bulunsa da, 5' in üzerine çıkmaması ve tolerans değerinin .20 den yüksek olması nedeniyle değerler kabul edilebilir bulunmuştur (Hair vd., 2009;201).

Çoklu doğrusal bağlantı (Multicollinearity) olmadığı için veri dizisi dışına çıkarılan unsur olmamıştır. Sonuç olarak DFA için yapılan uyum iyiliği testlerinin sonuna gelmiş ve ilk global test aşaması böylece tamamlanmıştır (Gaskin, 2016).

Çoklu doğrusallık test aşamasından geçen veri ile kurulan yapısal modelde; Entelektüel Sermayenin üç boyutu egzogen, İşletme Performansı dört boyutu ile bağımlı endojen değişken olarak yapısal model kurulmuştur. Model uyum iyiliğini artırmak için düzeltme indekslerine (modification indices) bakılarak kovaryans atamaları yapılmıştır.



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

Şekil 6. Yapısal Eşitlik Modeli Yol Analizi

Regresyon ağırlık tahminlerinde istatistiki anlamlılık düzeyine erişmeyen ( $p > 0,05$ ) regresyon yolları silinmiş ve bu sayede modelin serbestlik derecesi artırılmıştır. Model ve uyum iyiliği, son şekliyle Şekil



6'da görülmektedir. Yapısal eşitlik modelindeki, R kare belirleyicilik katsayıları, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki varyansın ne kadarından sorumlu olduklarını göstermektedir.

**Tablo 11.** Yapısal Eşitlik Modeli Yol Analizi Sonuçları Tablosu

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

Buna göre endojen değişkenler için modelin yol analizi R kare değerleri; Finansal Performans (İPfi) = 0,37, Müşteri Performansı (İPmu) = 0,32, İşletme Süreçleri Performansı (İPis) = 0,33, Örgütsel Kapasite Performansı (İPok) = 0,29 bulunmuştur. Uyum iyiliği sağlanmış, orta ve güçlü düzeylerde ilişkilerin bulunduğu modelde, Model uyum iyiliği ve R kare değerleriyle yapısal eşitlik modeli yol analizi birinci ve ikinci aşamaları geçilmiştir (Gaskin, 2016).

Araştırmada, ( $p < 0,05$ ) düzeyinde anlamlı ilişkiler bulunan modelde, İlişkilerin gücünü ifade eden standardize edilmiş regresyon tahmin katsayılarına Şekil 6 ve Tablo 11 modelin yol analizi nihai uyum değerlerine bakılarak, 8 farklı regresyon eşitliği ile araştırmanın hipotezleri test edilmiştir. Toplam 8 hipotezin tamamı kabul edilmiştir.

#### 4. Tartışma

Yapılan araştırma kapsamında elde edilen bulgulara göre insan sermayesi, işletme performansının tüm boyutlarını yani finansal performansı, müşteri paydaş performansını, işletme içi süreç performansını ve örgütsel kapasite performansını olumlu yönde etkilemektedir. İşletmenin somut performansı üzerinde insan sermayesinin olumlu etkileri olduğuna dair ilgili yazında çok sayıda destekleyici bulguya rastlanmıştır (González-Loureiro, 2012; Hoang, Quang ve Nguyen, 2018; Urban ve Joubert, 2017).

Araştırmada elde edilen bulgulara göre, müşteri sermayesinin, müşteri paydaş performansını, işletme içi süreç performansını ve örgütsel kapasite performansını olumlu etkilediği görülmüştür. İlişkisel sermaye kapsamında müşteri sermayesinin işletmenin finansal olmayan performans özelliklerinden yeni ürün geliştirme ve mevcut ürünlerin yenileşmesine olumlu etkilerini ortaya koyan araştırma bulgularına rastlanmaktadır (Kale, Singh ve Perlmutter, 2000). Müşteri paydaş performansı, işletme içi süreç performansı ve örgütsel kapasite performansı birarada işletmenin finansal olmayan performansını temsil etmektedir.

Araştırmada performans ayırımına benzer bir şekilde, entelektüel sermayenin finansal ve finansal olmayan performans üzerindeki etkilerini inceleyen, Ergün ve Yılmaz (2012)'ın araştırma sonuçları da ilişkisel sermaye kapsamında müşteri sermayesinin ve yapısal sermayenin işletmenin finansal olmayan performansı üzerinde olumlu etkiye sahip olduğunu göstermekte, böylece araştırma bulgularını desteklemektedir. Sonuç olarak aksine bulgular görülmediğinden müşteri sermayesinin, müşteri paydaş performansını, işletme içi süreç performansını ve örgütsel kapasite performansını olumlu etkilediği ifade edilebilir.

Elde edilen bulgulara göre, yapısal sermaye, finansal performansı olumlu etkilemektedir. Yapısal sermayenin işletmelerde yeni ürün gelişiminde olumlu etkisi olduğuna yönelik ilgili yazında güçlü bulgular mevcuttur (Bontis, (1998); Pizarro, vd., 2009). Ergün ve Yılmaz (2012)'in araştırmasında; işletmenin finansal performansı üzerinde en güçlü pozitif etkinin yapısal sermaye olduğunu göstermekte ve bu çalışmada gerçekleştirilen araştırma bulgularını desteklemektedir. Santos-Rodrigues ve Pereira-Rodrigues (2014)'in vaka analizi bulguları da şirket kültürü, teknolojisi, patentleri, örgüt yapısı, yönetim tarzı, iş yapma yöntemleri, iletişim sistemleri, bilgi kaynakları ve benzeri çalışanı destekleyen tüm örgütsel unsurlarını içine alan yapısal sermayenin işletmenin finansal performansı üzerinde olumlu direkt etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. İlgili araştırma yazınının da desteğiyle yapısal sermayenin işletmenin finansal performansı üzerinde olumlu etkisi olduğu sonucuna varılmaktadır.

## 5. Sonuç

Araştırma sonuçları, entelektüel sermaye ve unsurlarının işletme performansı üzerinde olumlu etkilerini doğrularak teoriye katkıda bulunmuştur. Araştırmada tüm entelektüel sermaye unsurları ile işletme performansı göstergeleri arasında birebir olumlu ilişkiler gözlenmiştir. Bu bulgu ilgili yazın ile de paralellik göstermektedir.

Araştırmada elde edilen bulgular doğrultusunda işletme yöneticilerine yönelik bir takım öneriler geliştirilebilir. İşletme Yöneticileri müşteri sermayelerini geliştirmek amacıyla, çalışanlarının bireysel gelişimlerini sağlayacak eğitimleri almalarını sağlamalı, ayrıca yenileşimi ve yaratıcılığı destekleyecek örgüt iklimini kültür haline getirici stratejiler geliştirmelidir. Yöneticiler işletme performansını değerlendirirken, finansal ve finansal olmayan göstergeleri birbiriyle yakın ilişkisi olan unsurlardan oluşan bir bütün olarak görmelidir. Başarıyı sadece finansal kriterlerle değerlendirme hatasına

düşmemelidir. Örnek olarak, ürün veya hizmet kalitesinin artırılması yönünde örgütsel süreçlerdeki ufak bir artış çabasının, işletmenin sadece finansal performansını değil, örgütsel kapasite ve müşteri performansını da artıracak göz ardı edilmemelidir.

Yeni araştırmacılar için de birtakım öneriler geliştirilebilir. Entelektüel sermaye unsurlarının işletme performansı üzerindeki etkilerini araştıran çalışmalarda aracı ve düzenleyici rol alabilecek farklı değişkenlerin belirlenmesi ile farklı büyüklük ve sektördeki işletme ve kurumlara, değişik örneklem grupları kullanılarak çeşitli uygulamalar yapılabilir. Entelektüel sermayenin, işletme performansına etki analizinin sektörel temele dayalı olarak yapılması ve değerlendirilmesi suretiyle daha somut ve açıklayıcı sonuçlara ulaşılabilir. Böylece ilgili yazına yapılabilecek katkıyı artırıcı çalışmaların geliştirilebileceği öngörülmektedir.

## Kaynakça

- Arıkboğa, F. Ş., (2003). *Entelektüel Sermaye*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Bollen, K., ve Lennox, R., (1991). Conventional Wisdom on Measurement: A Structural Equation Perspective. *Psychological Bulletin*, 110(2), 305-314.
- Bontis, N., (1998). Intellectual Capital: an Exploratory Study that Develops Measures and Models. *Management Decision*, 36(2), 63-76.
- Bontis, N., Keow, W. C. C. ve Richardson, S., (2000). Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries. *Journal of Intellectual Capital*, 11, 85-100.
- Cattell, R.B., (1966). The Scree Plot Test for the Number of Factors. *Multivariate Behavioral Research*, 1, 140-161.
- Edvinsson, L. ve Malone, M., (1997). *Intellectual Capital: the Proven Way to Establish Your Company's Real Value by Measuring its Hidden Values*. London: Judy Piatkus.
- Ergün, E. T., ve Yılmaz, O. T., (2012). İlişkisel Sermaye ile Yapısal Sermayenin İlişki Düzeyinin Entelektüel Sermaye Düzeyine ve İşletmenin Finansal ve Finansal Olmayan Performansına Etkisi. *International Refereed Academic Social Sciences Journal*, 3(8), 39.

- Gaskin, J., (2016). <http://statwiki.kolobkreations.com>, (Erişim Tarihi: 09 Haziran 2017)
- González-Loureiro, M., (2012). Intellectual Capital and System of Innovation: What Really Matters at Innovative SMEs. *Intangible Capital*, 8(2), 239-274.
- 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), 1-15.
- Kale, P., Singh, H. ve Perlmutter, H., (2000). Learning and Protection of Proprietary Assets in Strategic Alliances: Building Relational Capital. *Strategic Management Journal*, 21(3), 217-237.
- Kaplan, R. S. ve Norton, D. P., (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kaplan, R.S. ve Norton, D.P., (1999). *Balanced Scorecard: Şirket Stratejisini Eyleme Dönüştürmek*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Karabağ, S. F., (2008). *Strateji ve Endüstrinin Firma Performansına Etkisi: Türkiye'nin Öncü Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Loewenthal, K. M. (2004). *An Introduction to Psychological Tests and Scales* (2 ed.). New York: Taylor&Francis Group.
- Naing, L., Winn, T., ve Rusli, B. N., (2006). Practical Issues in Calculating the Sample Size for Prevalence Studies. *Archives of Orofacial Sciences*, 1, 9-14.
- Önce, S., (1999). *Muhasebe Bakış Açısı ile Entelektüel Sermaye*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Pizarro, I., Real, J. ve De La Rosa, D., (2009). *The Role of Entrepreneurial Culture and Human Capital in Innovation*, Working Paper Series, Department of Business Administration, Universidad Pablo de Olavide.
- Pohl, M. ve Forstl K., (2011). Achieving Purchasing Competence through Purchasing Performance Measurement System Design: A Multiple-Case Study Analysis. *Journal of Purchasing & Supply Management*, 17, 231-245.
- Raza, A., (2013). Impact of Relational Capital Management on Firm Performance. *Abasyn University Journal Of Social Sciences*, 6(1), 65-78.
- Roos, G. ve Roos, J., (1997). Measuring Your Company's Intellectual Performance. *Long Range Planning*, 30(3), 416.
- Santos-Rodrigues, H., ve Pereira-Rodrigues, G., (2014). Structural Capital and Financial Results: A Case Study. *Proceedings of The European Conference on Intellectual Capital*, 179-183.

- Sposito, V. A., Hand, M. L. ve Skarpness, B., (1983). On the Efficiency of Using the Sample Kurtosis in Selecting Optimal Estimators. *Communications in Statistics-Simulation and Computation*, 12(3), 265-272.
- Toraman, A. vd., (2009). İşletmelerde İnovasyon Sürecinde Entelektüel Sermaye ve Yönetim Muhasebesi Kapsamında Değerlendirilmesi. *A.K.Ü, İ.İ.B.F. Dergisi*, 11, 1.
- Urban, B., ve Joubert, G. S., (2017). Multidimensional and Comparative Study on Intellectual Capital and Organisational Performance. *Journal of Business Economics & Management*, 18(1), 84-99.
- Williams, S. M., (2001). Is Intellectual Capital Performance and Disclosure Practices Related? *Journal of Intellectual Capital*, 2(3), 192-203.
- Yıldız, S., (2010). *Entellektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yücel, F. ve Yanar R., (2005). Türkiye’de Cari İşlem Açıkları Sürdürülebilir Mi? Zaman Serileri Perspektifinden Bir Bakış. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14, 2.