

Entelektüel Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama

The Effect of Intellectual Capital on Business Performance: An Application in Five-Star Hotelbusinesses in Istanbul

Selahattin ÜÇGÜN

Doktora Öğrencisi, Haliç Üniversitesi
selahattinucgun@gmail.com
https://orcid.org/0000-0002-2805-6175

Makale Başvuru Tarihi : 25.02.2022

Makale Yayın Tarihi : 31.03.2022

Makale Türü : Araştırma Makalesi

Mehmet KAHVECİ

Dr. Öğr. Üyesi, Haliç Üniversitesi İşletme Fakültesi
mehmetkahveci@halic.edu.tr
https://orcid.org/0000-0003-1924-9095

Anahtar Kelimeler:

Entelektüel
Sermaye,
İşletme
Performansı,
Otel

ÖZET

Rekabetin üst seviyelerde yaşandığı günümüz ekonomisinde işletmeler ayakta kalabilmek için rakiplerinden farklılaşmak zorundadır. İşletmeler de bu farklılaşmayı entelektüel sermayelerine yaptıkları yatırımlarla sağlayabilmektedir. Bu farklılaşma da beraberinde işletmelere rekabet avantajı sağlayarak, işletmelerin varlığını sürdürmesini sağlamaktadır. Bu çalışma ile entelektüel sermayenin işletme performansı üzerindeki etkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Aralık 2020-Aralık 2021 ayları arasında İstanbul'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerde çalışan bireylere yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda yapılan analizlere göre entelektüel sermayenin işletme performansı üzerinde pozitif yönlü ve kuvvetli bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Keywords:

Intellectual Capital,
Business
Performance,
Hotels

ABSTRACT

In today's economy where competition is at high levels, businesses have to differentiate from their competitors in order to survive. Businesses can also achieve this differentiation by investing in their intellectual capital. This differentiation, along with it, provides a competitive advantage to the enterprises and ensures the existence of the enterprises. In this study, it is aimed to measure the effect of intellectual capital on business performance. For this purpose, a research was conducted on individuals working in 5-star hotels operating in Istanbul between December 2020 and December 2021. Questionnaire method was used as data collection tool in the research. According to the analyzes made as a result of the research, it has been concluded that intellectual capital has a positive and strong effect on business performance.

GİRİŞ

Birçok üretim tarzının bir arada bulunduğu gelişen dünya ekonomisinde yer edinebilmenin yolu, piyasa içerisinde rekabetçi bir yaklaşım içinde olmaktan ve bu yaklaşımı sürdürülebilir hale getirebilmeğe geçmektedir. Piyasa içerisinde yeni pazar anlayışlarının ortaya çıkması, teknolojiye gelişmeler, rakiplerin çoğalması ve rekabet ortamının değişmesi gibi durumlara ek olarak işletmelerin kendi içerisindeki yönetim anlayışları gelişip değişime uğramaya devam etmektedir. Değişen şartlara uyum sağlamaya çalışan işletmeler için entelektüel sermaye günümüzde önemli bir kavram haline almıştır. Entelektüel sermayeye önem veren işletmeler, piyasada rakiplerine karşı rekabet avantajı elde edebilmektedir.

Küreselleşme olgusunun ve teknolojiye yaşanan değişimlerin etkisiyle beraber günümüz iş dünyası hızlı bir değişim içerisinde. Bu değişim geleneksel şekilde çalışan işletmeler için tehdit oluşturmaktadır. Bu tehdit

mevcut işletmelerin gelecekte de başarılı olacağını garanti etmemektedir. İşletmelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri için, rakiplerinden farklılaşması ve rekabet avantajı elde etmesi gerekmektedir. Bunun içinde işletmelerin entelektüel sermayeye ve bilgi yönetimine yatırım yapmaları kaçınılmaz hale gelmiştir (Owen vd., 2006:5).

Günümüzde teknolojinin gelişmesi ve küreselleşme sonucu insan ihtiyaçları sürekli ve hızlı olarak değişmekte, bu durum her alanı etkilediği gibi işletmeleri de etkilemektedir. İşletmelerin amaçları; varlığını devam ettirebilmek, en iyi olmak, dünya çapında var olmak ve standartlara uygun bir işletme olmaktır. Bu amaçlara ulaşabilmek için işletmelerin göstermiş olduğu performans oldukça önemlidir.

Sürekli değişimin yaşandığı küresel rekabet ortamında, işletmelerin değişen koşullara adapte olabilmeleri, rakiplerine rekabette üstünlük kurabilmeleri, pazar payını koruyabilmeleri veya sürdürülebilir büyüme sağlayabilmeleri için faaliyetlerindeki başarı düzeyini sürekli izlemeleri gerekir. Böylece ulaşılmak istenen hedeflerle ulaşılan başarı düzeyi karşılaştırılarak iyileştirilecek alanlara gerekli müdahalelerin yapılması ve tedbirlerin alınması sağlanabilir. Bu ise işletme performansının doğru yöntem ve ölçütler kullanılarak ölçülmesi ile mümkün görünmektedir.

Bu çalışmada entelektüel sermayenin işletme performansı üzerindeki etkisi araştırılmıştır.

ENTELEKTÜEL SERMAYE

Entelektüel kelimesi, kökeni Latince olan “interlectio” kelimesinden türeyerek, “Inter” ve “Lectio” kelimelerinin de birleşimi olarak Türkçe’ye gelmiştir. Interlectio kelimesinde yer alan ‘inter’ kısmı ilişki anlamında kullanılırken ‘lectio’ kısmı bilgi anlamındadır. Türk Dil Kurumu ise entelektüel sermaye kavramını “bir işletmenin sahip olduğu çalışanlarının düşünceleri, fikirleri ve birikim kapasitelerinin tamamıdır” şeklinde tanımlamaktadır (Örgün ve Kalay, 2018:95). Entelektüel sermaye kavramı ilk kez Jon Kennetg Galbraith tarafından 1960’lı yıllarda ortaya atılmış olmasına rağmen, 1990’lı yıllarda bilgi teknolojilerinin gelişmesi ve küreselleşen rekabet ortamında önem kazanmaya başlamıştır (Nassar, 2018:5). Yazında, entelektüel sermaye kavramı farklı araştırmacılar tarafından farklı ifadelerle tanımlanmaktadır. En temel seviyede entelektüel sermaye; “işletme ve kurumların sahip oldukları kurumsal bilgi” olarak tanımlanmaktadır (Bayraktar ve Kakırman, 2007:286). Paksoy ve Öztürk (2004)’ün yapmış oldukları tanıma göre ise entelektüel sermaye, beşeri kaynakların tecrübe, bilgi birikimi, öğrenme ve yeteneğe bağlı olarak oluşan değer olarak tanımlanmıştır (Paksoy ve Öztürk, 2004:134). Hsu ve Fang (2009), entelektüel sermayeyi dinamik bilgi, beceriler, network sistemleri ve bireysel ve bireysel olmayan ilişkiler olarak tanımlamaktadır (Hsu ve Fang, 2009:665).

Tüm bu tanımlamalardan anlaşılacağı gibi entelektüel sermaye, işletmelerin bugünkü ve gelecekteki başarısını doğrudan etkileyen, işletmelere rekabet üstünlüğü sağlayan, katma değer yaratan, özü bilgi olan, işletmelerin sahip olduğu maddi olmayan varlıklarının tümü olarak ifade edilmektedir (Rexhepi vd., 2013:45). Bu açıklamalara karşın entelektüel sermaye, işletmelerin maddi olmayan varlıklarını tanımlarken, yıllık finansal tablolar tarafından ifade edilmesi oldukça zor bir kavram olarak görülmektedir (Mehralian, vd., 2013:210).

Entelektüel sermaye, işletmeler için değer ve zenginlik yaratan bilgi varlıklarıdır. Yetenekler, kişisel donanımlar, know-how birer bilgi varlığıdır. Bu varlıklar ham bir malzemeyi işleyip, değerli eşya ve araçlara çevirebilir. İşletmeler rakiplerinden farklılaşmak, rekabet üstünlüğü sağlamak için tecrübeye ve inovasyon kaynaklarına ihtiyaç duyar. Entelektüel sermaye ve bilgi yönetimi işletmelerin ihtiyacı olan bu kaynağı sağlayabilir. İşletmeler, devlet kurumları ve diğer kurum ve kuruluşların hepsi entelektüel sermaye yaratma, dönüştürme ve kullanma sürecine katılmalıdır.

Arikboğa (2003), yapmış olduğu bir çalışmada entelektüel sermayeyi yönetim açısından ele almış ve kurumların öğrenme süreçlerine vurgu yapmıştır. Entelektüel sermayenin geliştirilmesi için işletmenin öğrenen organizasyona dönüşmesi gerekmektedir. Çalışmasında bilginin önemine yer veren yazar, belirsizliklerin çok fazla olduğu günümüz ekonomisinde güvenilen tek kaynağın bilgi olduğunu aktarmıştır. Bilgiye ulaşmak önceden işletmeler için bir sorundu, ancak günümüzde bilgiye erişmek çok daha kolay olmaktadır. İşletmelerin yeni sorunu sahip olduğu bilgiyi nasıl kullanacağı ve nasıl katma değere dönüştüreceği konusudur. Arikboğa (2003), entelektüel sermayeyi; işletmelere değişimi rakiplerinden önce yaşama şansı veren kaynak olarak tanımlamaktadır (Arikboğa, 2003:18-22). Rakiplerine göre bazı konularda geç kalmaları, işletmelerin sonlarını getirebilmektedir.

Entelektüel Sermayenin Boyutları

Entelektüel sermaye, insan sermayesi, ilişkisel sermaye ve yapısal sermaye olmak üzere üç unsurdan meydana gelmektedir. Ancak bu sınıflandırma yapılırken birçok tanımlamaya bakılarak elde edildiği söylenebilir.

Entelektüel sermayenin sınıflandırılmasında farklı görüşlerin olduğu görülmektedir. Bazı tanımlamalar entelektüel sermayenin insan sermayesi ve yapısal sermaye olmak üzere iki unsurdan meydana geldiğini ortaya koyarken, bazı tanımlamalarda üçüncü olarak ilişki sermayesi veya ilişkisel sermayeyi dâhil etmektedir.

Ancak entelektüel sermayeyi oluşturduğu ileri sürülen iki veya üç unsurun muhteva ettiği özellikler ve içerikler bir bütünü meydana getirmesi sebebiyle en yaygın ve en çok kabul görmüş olan tanımlama kabul edilip, entelektüel sermayenin üç unsurdan meydana geldiği ifade edilecektir.

Literatürde tam anlamıyla bir fikir birliği olmamasına rağmen en sık kullanılan modellerden biri olan Bontis Modeli'dir. Bontis oluşturmuş olduğu model ile entelektüel sermaye kavramının boyutları olduğunu vurgulamaktadır. İnsan sermayesi kavramını insan zihninde yer alan bilgi ve becerilerinin tamamı, yapısal sermaye kavramını işletme için günlük iş rutinleri ve müşteri sermayesi (ilişki sermayesi) kavramını ise işletmenin dış çevresi ile olan ilişkileri şeklinde açıklamaktadır (Bontis, 1999:435). İnsan sermayesi, işletme ve kurum içerisindeki bireylerin sahip olduğu bilgi, beceri, yetenek ve benzeri değerleri ifade ederken, ilişkisel sermaye müşterilerin veya hedef kitlenin, kurum ile ilgili olan çift yönlü ilişkisindeki sahip olunan bilgi, belge, data ve benzeri sermayeyi ifade eder. Yapısal sermaye ise, kurum içerisinde sahip olunan ve direkt birey ile ilgisi olmayan teknik bilgi, belge, marka, patent, know how gibi sermayeyi belirtmektedir (Bontis ve Fitz, 2002:225).

İŞLETME PERFORMANSI

Performans sözlük anlamı olarak, bir işin üstesinden gelmek veya bir kişinin kendisine düşen görevi en verimli şekilde tamamlaması olarak ifade edilmektedir (Bingöl, 1997:82). Günümüzde işletme yönetimi anlayışında performans, bir işletmenin başarısını veya işletmenin amaçlarına ulaşma düzeyi olarak ifade edilen çok boyutlu bir kavramdır (Akal, 2011:12). Performans, kişi veya birimler için ayrı ayrı değerlendirilebilecek, farklı amaçlarla da kullanılabilir bir kavramdır. Performans kavramı, bir işi yapma kapasitesi, etkileme gücü, dayanıklılık vb. farklı durumları ifade etmek için kullanılmaktadır. İşletme bağlamında performans ise, iş görme tarzı veya kalitesi olarak tanımlanmıştır (Amaratunga vd., 2000:66). Bir organizasyonu oluşturan farklı birimlerin birbirleri ile koordineli bir biçimde çalışmaları, organizasyonun sürdürülebilir olması açısından büyük önem arz etmektedir.

İşletme performansı, geçmiş dönemlere ve mevcut duruma ilişkin değerlendirmeleri içermekte, aynı zamanda gelecekte gerçekleştirilmesi düşünülen hedeflere nasıl ulaşılabileceğini göstermektedir. İşletmenin performans sonuçlarının değerlendirilerek sorunlu alanların tespit edilmesi, gerekli müdahalelerin yapılarak bu alanların iyileştirilmesi ve geleceğe ilişkin hedeflerin sağlam temellere oturtulması vb. faydalar işletme performansının önemini göstermektedir (Cavlak, 2019:16).

İşletme performansı, işletmenin sahip olduğu kaynakların organizasyon yapısı içerisinde incelenmesi neticesinde, işletmenin mevcut durumu hakkında bilgi sağlamaktadır (Tarım, 2004:234). Bir işletmenin performansı, belli bir zaman sonucundaki çıktısı ya da çalışmalarının işletmenin amacının ya da görevinin yerine getirilme düzeyi olarak ifade edilmektedir (Akal, 2011:17). İşletme yöneticilerinin işletme amaçları doğrultusunda sorumluluklarından birini, işletmeye ait performansın belirli aralıklarla ölçülmesi oluşturmaktadır. Yapılan bu çalışmalar ile işletmenin etkili bir şekilde elde edeceği çıktılara kolaylık sağlayan geçmişini, yaşanan süreci ve gelecek durumlarını daha iyi anlamalarına yardımcı olmaktadır (Jing ve Avery, 2008:67). İşletme performansı, kurumsal hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik olarak satışlardaki artış, pazar paylarındaki büyüme ve karlılığın yanı sıra işletmenin stratejik amaçlarına ulaşabilme yeteneğidir.

Özetle, çağdaş yönetim anlayışında işletme performansı, bir işletmenin başarısını, diğer bir deyişle, işletmenin amaçlarına ulaşma düzeyini tanımlayan çok boyutlu bir kavramdır (Ege ve Şener, 2013:108).

İşletme Performansının Boyutları

İşletme performansının boyutlarını finansal performans ve finansal olmayan performans olarak incelemek mümkündür. Finansal performans, bir kuruluşun finansal durumundaki değişimin ölçüsüdür. Bu bakımdan finansal performans, finansal hedeflerin ne ölçüde gerçekleştirildiğini veya yerine getirildiğini ifade etmektedir (Hasan, 2017:38). Yatırımın karlılığı, aktif karlılığı, satışların karlılığı gibi finansal hedeflere ulaşma derecesini gösteren finansal performans, gelir tablosu, bilanço ve nakit akış tablosu gibi finansal tablolarda raporlanan

finansal bilgilere dayanmaktadır. Finansal ölçütleri; büyüme oranları, likidite oranları, kaldıraç oranları, verimlilik oranları vb. şeklinde örneklendirmek mümkündür (Choe, 2004:63). Finansal performansın ölçülmesi için geçmiş dönemlere ilişkin veriler incelenir ve geleceğe yönelik tahminler yapılır (Gücenme ve Aksoy, 2006:66).

Geçmişten günümüze kadar sıklıkla kullanılan finansal olmayan performans ölçütlerinin (Yeşil vd., 2016:155), işletmenin etkinliğinin ölçülmesi amacıyla kullanılan ölçütler olduğu bilinmektedir. İşletme yapılarının bilgi toplumuna geçiş sonucunda karmaşık bir yapıya büründükleri görülmektedir. Bu süreçte gün geçtikçe rekabetin artmaya başlaması, geliştirilen yeni üretim teknolojileriyle birlikte yeni yönetim felsefelerinin uygulanmaya başlaması, müşterilerin her geçen gün değişen ihtiyaç, istek ve beklentilerinin ön plana çıkması gibi sebeplerle performans incelemelerinde finansal ölçütler yetersiz kalmaya başlamıştır. Bu nedenle performans incelemelerine finansal olmayan ölçütler dahil edilmiştir (Hamşioğlu, 2017:390). Bunun yanı sıra finansal olmayan performans ölçütlerinin resmi ve gayri resmi, stratejik, çevresel ve örgütsel ölçütleri de içerdiği ifade edilmiştir (Musa vd., 2014:250). Finansal olmayan performans, işletmenin sosyal, beşeri ve finansal olmayan diğer kaynaklarının ne derece etkin ve verimli kullanıldığının ölçümü ve değerlendirilmesidir (Alpkan vd., 2005:176). Diğer bir ifade ile finansal olmayan performans, operasyonel hedeflerin ne ölçüde gerçekleştirildiğini göstermekte ve çalışan memnuniyeti, müşteri memnuniyeti, ürün kalitesi, yenilik vb. parasal olmayan, kalitatif (nitel) performansı ifade etmektedir (Tokgöz, 2016:97).

YÖNTEM

İstanbul'da 5 yıldızlı otellerde çalışan bireylerin entelektüel sermaye düzeylerini işletme performansı üzerindeki etkisini ölçümlemeyi amaçlayan bu çalışma genel tarama modellerinden "ilişkisel tarama" modelinde gerçekleştirilmiş bir çalışmadır.

Araştırmaya veri toplamak üzere soru formlarının İstanbul ilinde yer alan otel işletmelerinde uygulanması fikrinin ön plana çıkmasının nedenlerini açıklamak gerekirse; bu bölgedeki otel işletmelerinin, turizm sezonunun mevsimsellikten uzak olmasına bağlı olarak iş gücü devir hızlarının düşüklüğü ve buna bağlı olarak entelektüel sermaye yapılarının daimilik arz ediyor olması ve bu kapsamda daha geçerli veri elde edilebileceği düşüncesidir. Bununla birlikte İstanbul ilinin uygulanabilir turizm türlerinin çeşitliliği açısından arz ettiği zenginlik ve bu kapsamda veri toplanacak otel işletmelerinin de bu çeşitliliğe uygun bir çeşitlilik arz ediyor olması otelcilik sektörünün farklı türlerinden veri toplanacak olması anlamına gelmekle birlikte, araştırma sonuçlarının genellenebilirliği açısından önemli bir konudur. Beş yıldızlı otel işletmelerinde kurumsal yapının daha ön planda olduğu varsayımından hareketle soru formlarının bu özelliğe sahip işletme çalışanlarına uygulanması fikri kabul edilmiştir. Dolayısıyla bu çalışmanın evrenini İstanbul'da 5 yıldızlı otellerde çalışanlar oluşturmaktadır. Türkiye Otelciler Birliği'nin verilerine göre İstanbul İli'nde faaliyet gösteren 117 adet beş yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır.

Araştırmanın Demografik Bulguları

Araştırmanın uygulanması hususunda İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleriyle, telefon ve e-posta aracılığıyla iletişim kurulmuş, çalışmaya katılmak üzere olumlu cevap veren 568 adet çalışana anketler uygulanmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özellikleri aşağıda Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Verileri

	Sıklık	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Cinsiyet			
Kadın	249	36,9	36,9
Erkek	319	63,1	100
Yaş			
18-25 Yaş	147	25,8	25,8
26-35 Yaş	208	36,6	62,4
36-45 Yaş	132	23,2	85,6
46 Yaş ve Üstü	81	14,4	100
Medeni Durum			
Evli	334	58,8	58,8
Bekâr	234	41,2	100

	Sıklık	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Eğitim Durumu			
Lise	279	49,1	49,1
Lisans	235	41,4	90,5
Lisansüstü	54	9,5	100
Kurumdaki Çalışma Süresi			
1-10 Yıl	273	48,0	48,0
11-20 Yıl	157	27,6	75,6
21 Yıl ve Üstü	138	24,4	100

Tablo 1’de görüldüğü gibi cinsiyet değişkeninde “Kadın” ve “Erkek” şeklinde iki grup oluşturulmuştur. Erkeklerin sayısı 319 olup toplam bireylerin %63,1’ini, kadın sayısı ise 249 olup toplam bireylerin %36,9’unu oluşturmaktadır.

Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada Entelektüel Sermaye Ölçeği ve İşletme Performansı Ölçeği kullanılmıştır.

Entelektüel Sermaye Ölçeği

Entelektüel sermaye hakkında veri toplamak üzere Bontis (1998) tarafından geliştirilen entelektüel sermaye ölçeği, Erkuş (2006) tarafından “Entelektüel Sermaye: Bir Uygulama” başlıklı çalışmada kullanmış olduğu entelektüel sermaye ölçeği ve Bozbura ve Toraman (2004) tarafından “Türkiye’de Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ile ilgili Model Çalışması ve Bir Uygulama” başlıklı çalışmada kullanmış olduğu sorulardan uyarlanarak oluşturulan ölçek 27 ifadeden oluşmaktadır.

Ölçek 5’li likert tipi olup, ölçeğin alt boyutları; “insan sermayesi (12 ifade), yapısal sermaye (5 ifade) ve müşteri sermayesi (10 ifade)” olarak belirlenmiştir. Bütün ölçeklerdeki ifadeler Beşli Likert ölçeği ile puanlandırılmıştır. “1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum”.

Entelektüel sermaye ölçeği ve üç alt boyutun ayrı ayrı güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Analiz sonucunda tüm değerler, iç tutarlılığın kabul edilen alfa değeri olan 0,7’den daha yüksek değerde bulunmuştur. Ölçeğin genel güvenilirlik katsayısı 0,962’dir. Bu değer, ölçeğin iç tutarlılığının uygun olduğunu göstermektedir. Ölçeğin tüm ifadelerinin yükleri 0,40’ın üzerinde olduğu için ölçeğin kararlı, kabul edilebilir ve analize uygun olduğu tespit edilmiştir (Küçük, 2016:228). Tablo 2’de entelektüel sermaye ölçeği ve alt boyutlarının güvenilirlik değerleri verilmiştir.

Tablo 2: Entelektüel Sermayenin Boyutlarına İlişkin Güvenilirlik Katsayıları

Alt Boyutlar	Cronbach’s Alfa Değeri	İfade Sayısı
İnsan Sermayesi	0,936	12
Yapısal Sermaye	0,904	5
Müşteri Sermayesi	0,934	10
Ölçek Genel	0,962	27

İşletme Performansı Ölçeği

İşletme performansını ölçmek adına, Küçük ve arkadaşları (20019)’nın geliştirip güvenilirliğini yaptığı, 38 ifade ve 6 boyuttan oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçek 5’li likert tipi olup, ölçeğin alt boyutları; “üretim ve inovasyon (10 ifade), tanıtım ve pazarlama (7 ifade) ve finans (6 ifade), lojistik (4 ifade), yönetim (7 ifade) ve çevre (4 ifade)” olarak belirlenmiştir. Bütün ölçeklerdeki ifadeler Beşli Likert ölçeği ile puanlandırılmıştır. “1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum”.

İşletme performansı ölçeği ve altı alt boyutun ayrı ayrı güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Analiz sonucunda tüm değerler, iç tutarlılığın kabul edilen alfa değeri olan 0,7’den daha yüksek değerde bulunmuştur. Ölçeğin genel güvenilirlik katsayısı 0,852’dir. Bu değer, ölçeğin iç tutarlılığının uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3: İşletme Performansının Boyutlarına İlişkin Güvenilirlik Katsayıları

Alt Boyutlar	Cronbach's Alfa Değeri	İfade Sayısı
Üretim ve İnovasyon	0,853	10
Tanıtım ve Pazarlama	0,872	7
Finans	0,898	6
Lojistik	0,843	4
Yönetim	0,848	7
Çevre	0,857	4
Ölçek Genel	0,852	38

Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Ortalama Değerleri ve Standart Sapmaları

Tablo 4’de araştırmada kullanılan ölçeklerin ortalama değerleri ve standart sapma değerleri verilmiştir.

Tablo 4: Araştırmada Kullanılan Ölçeklerden Elde Edilen Ortalama Değerler

	Ortalama	Std. Sp
Entelektüel Sermaye Ölçeği		
İnsan Sermayesi	4,08	0,765
Yapısal Sermaye	4,02	0,669
Müşteri Sermayesi	4,29	0,673
İşletme Performansı Ölçeği		
Üretim ve İnovasyon	3,79	0,824
Tanıtım ve Pazarlama	3,90	0,768
Finans	4,01	0,723
Lojistik	4,13	0,783
Yönetim	3,98	0,792
Çevre	3,95	0,803

Tablo 4 incelendiğinde ölçeklerin alt boyutlarının ortalamaları ve standart sapmaları belirlenmiştir. Entelektüel sermaye ölçeğinin en yüksek ortalamaya sahip olan alt boyutu “müşteri sermayesi” (4,29±,673) olurken en düşük ortalamayı ise “yapısal sermaye” (4,02±,669) alt boyutu oluşturmaktadır. İşletme performansı ölçeğinde ise en yüksek ortalama değere sahip olan alt boyutu “lojistik” (4,13±,783) olurken en düşük ortalamaya sahip alt boyutu ise “üretim ve inovasyon” (3,79±,824) olarak tespit edilmiştir.

Verilerin Analizi

Araştırmada verilerin analizinde istatistik paket programı kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklere ait içsel tutarlılıkları değerlendirmek amacıyla da Cronbach’s Alfa (α) yöntemiyle güvenilirlik analizi yapılmıştır. Katılımcıların entelektüel sermaye ve işletme performansı düzeylerini belirlemek amacıyla tanımlayıcı istatistik yapılmıştır. Anket tekniği ve kolayda örnekleme yöntemi aracılığıyla 568 katılımcıdan veri toplanmıştır. Verilerin analizlere hazır hale getirilmesi için kayıp değerler (missing values) incelenmiş sonrasında uç değerlere (outliers) bakılmıştır. Basıklık ve çarpıklık değerlerine bakılarak parametrik testlerin uygulanmasına karar verilmiş olup karşılıklı karşılaştırma ifadelerinde Independent Samples T testi, çoğulcu karşılaştırmalarda ise One-Way Anova, farklılıkların sebebinin ortaya çıkarılmasında ise Tukey testi kullanılmıştır. İlişkisel model kapsamında ise; entelektüel sermaye ve işletme performansı kavramları arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla korelasyon yöntemi kullanılmıştır. Anlamlılık düzeyi 0,05 olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın Hipotezleri

Yapılan literatür taraması sonucunda araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

H1: Entelektüel sermaye algısı ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Hf2: Entelektüel sermaye algısı ile yaş arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H3: Entelektüel sermaye algısı ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H4: Entelektüel sermaye algısı ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H5: Entelektüel sermaye algısı ile kurumda çalışılan süre arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H6: İşletme performansı algısı ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H7: İşletme performansı algısı ile yaş arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H8: İşletme performansı algısı ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H9: İşletme performansı algısı ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H10: İşletme performansı algısı ile kurumda çalışılan süre arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H11: Entelektüel sermaye işletme performansını pozitif yönde etkilemektedir.

Bulgular

Çalışmanın bu kısmında, analiz sonuçlarından elde edilen bulgular açıklanıp yorumlanmaktadır.

Çalışanların Entelektüel Sermaye Algılarına Dair Bulgular

Bu başlık altında katılımcıların entelektüel sermaye algılarına dair bulgular, demografik değişkenlerle birlikte değerlendirilerek, çıkan analiz sonuçlarına göre yorumlanmıştır.

Tablo 5: Katılımcıların Cinsiyet Değişkeninde Entelektüel Sermaye Yönelimleri T Testi

Ölçek	Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	\bar{x}	σ	t	p
Entelektüel Sermaye	İnsan Sermayesi	Kadın	249	4,18	0,786	2,435	0,015
		Erkek	319	4,01	0,721		
	Yapısal Sermaye	Kadın	249	4,14	0,711	3,366	0,011
		Erkek	319	3,93	0,767		
	Müşteri Sermayesi	Kadın	249	4,37	0,690	2,177	0,075
		Erkek	319	4,23	0,703		

Katılımcıların entelektüel sermaye yönelimlerinin cinsiyet değişkenine bakıldığında farklı olup olmadığı t testi ile analiz edilmiştir. Analiz neticesinde “İnsan Sermayesi, Yapısal Sermaye ve Müşteri Sermayesi” alt boyutlarının tamamında kadınlara ait değerlerin erkeklere ait değerlere göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu bulunmuştur ($p < 0,05$). Entelektüel sermaye algısının alt boyutlarına ilişkin aritmetik ortalamalar incelendiğinde; tüm alt boyutlarda kadınların ortalaması, erkeklere oranla daha yüksektir. Buradan hareketle kadınların entelektüel sermayeye erkeklere oranla daha çok önem verdiği söylenebilir. Tüm bu sonuçlardan hareketle “*H1: Entelektüel sermaye algısı ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır*” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların Yaş Değişkeninde Entelektüel Sermaye Yönelimleri Anova Testi

Ölçek	Alt Boyutlar	Yaş	N	\bar{x}	σ	F	p
Entelektüel Sermaye	İnsan Sermayesi	18-25 Yaş	147	4,10	0,713	0,462	0,365
		26-35 Yaş	208	4,05	0,686		
		36-45 Yaş	132	4,03	0,652		
		46 Yaş ve Üstü	81	4,22	0,690		
	Yapısal Sermaye	18-25 Yaş	147	3,97	0,710	1,073	0,789
		26-35 Yaş	208	4,06	0,686		
		36-45 Yaş	132	3,99	0,672		
		46 Yaş ve Üstü	81	4,01	0,655		
	Müşteri Sermayesi	18-25 Yaş	147	4,26	0,739	1,271	0,284
		26-35 Yaş	208	4,31	0,746		
		36-45 Yaş	132	3,88	0,745		
		46 Yaş ve Üstü	81	4,03	0,698		

Katılımcıların entelektüel sermaye yönelimlerinin yaş değişkenine bakıldığında farklı olup olmadığı tek yönlü One-Way Anova testi ile analiz edilmiştir. Analiz neticesinde aritmetik ortalamaların, istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p > 0,05$). Alt boyutlara bakıldığında en yüksek ortalamaya “Müşteri Sermayesi” alt boyutunun sahip olduğu görülmektedir. Bu alt boyutta ise 26-35 yaş aralığında olan bireylerin ortalaması, diğer yaş aralığında olan katılımcılardan daha yüksektir. Buradan hareketle müşteri sermayesine en çok 26-35 yaş aralığında olan bireylerin dikkat edip önem verdiği söylenebilir. Ölçeğin tüm alt boyutlarında da en yüksek ortalamaya da 26-35 yaş aralığındaki bireyler sahiptir (ort. 4,14). Bu yaş aralığındaki bireylerin entelektüel sermaye algıları, diğer yaş aralığında olan bireylere oranla daha yüksektir. Tüm bu sonuçlardan hareketle “*H2: Entelektüel sermaye algısı ile yaş arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır*” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 7: Katılımcıların Medeni Durum Değişkeninde Entelektüel Sermaye Yönelimleri T Testi

Ölçek	Alt Boyutlar	Medeni Durum	N	\bar{x}	σ	t	p
Entelektüel Sermaye	İnsan Sermayesi	Evli	334	3,75	0,769	2,499	0,159
		Bekâr	234	3,73	0,822		
	Yapısal Sermaye	Evli	334	3,80	0,697	2,134	0,256
		Bekâr	234	3,61	0,688		
	Müşteri Sermayesi	Evli	334	3,94	0,701	1,752	0,118
		Bekâr	234	3,57	0,709		

Katılımcıların entelektüel sermaye yönelimlerinin medeni durum değişkenine bakıldığında farklı olup olmadığı t testi ile analiz edilmiştir. Analiz neticesinde aritmetik ortalamaların, istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Alt boyutlara bakıldığında en yüksek ortalamaya “Müşteri Sermayesi” alt boyutunun sahip olduğu görülmektedir (ort 3.75). Bu alt boyutta ise evli olan bireylerin ortalaması, bekâr olan katılımcılardan daha yüksektir ($3,94>3,57$). Buradan hareketle müşteri sermayesine en çok evli olan bireylerin dikkat edip önem verdiği söylenebilir. Ölçeğin tüm alt boyutlarında da en yüksek ortalamaya da evli olan bireyler sahiptir (ort. 3,83). Evli bireylerin entelektüel sermaye algıları, bekâr olan bireylere oranla daha yüksektir. Tüm bu sonuçlardan hareketle “*H3: Entelektüel sermaye algısı ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır*” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 8: Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkeninde Entelektüel Sermaye Yönelimleri Anova Testi

Ölçek	Alt Boyutlar	Eğitim Durumu	N	\bar{x}	σ	F	p
Entelektüel Sermaye	İnsan Sermayesi	Lise	279	3,97	0,719	1,865	0,304
		Lisans	235	4,23	0,731		
		Lisansüstü	54	4,44	0,801		
	Yapısal Sermaye	Lise	279	3,89	0,737	1,226	0,287
		Lisans	235	4,16	0,774		
		Lisansüstü	54	4,22	0,754		
	Müşteri Sermayesi	Lise	279	4,01	0,794	1,814	0,413
		Lisans	235	4,19	0,710		
		Lisansüstü	54	4,35	0,725		

Katılımcıların entelektüel sermaye yönelimlerinin eğitim durumu değişkenine bakıldığında farklı olup olmadığı tek yönlü One-Way Anova testi ile analiz edilmiştir. Analiz neticesinde aritmetik ortalamaların, istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Alt boyutlara bakıldığında en yüksek ortalamaya “İnsan Sermayesi” alt boyutunun sahip olduğu görülmektedir (ort 4.21). Bu alt boyutta ise eğitim durumu lisansüstü olan bireylerin ortalaması, diğer katılımcılardan daha yüksektir. Buradan hareketle insan sermayesine en çok eğitim durumu lisansüstü olan bireylerin dikkat edip önem verdiği söylenebilir. Ölçeğin tüm alt boyutlarında da en yüksek ortalamaya da eğitim durumu lisansüstü olan bireyler sahiptir (ort. 4,33). Eğitim durumu lisansüstü olan bireylerin entelektüel sermaye algıları, diğer eğitim seviyelerinden mezun olan bireylere oranla daha yüksektir. Tüm bu sonuçlardan hareketle “*H4: Entelektüel sermaye algısı ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır*” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 9: Katılımcıların Kurumdaki Çalışma Süresi Değişkeninde Entelektüel Sermaye Yönelimleri Anova Testi

Ölçek	Alt Boyutlar	Çalışma Süresi	N	\bar{x}	σ	F	p
Entelektüel Sermaye	İnsan Sermayesi	1-10 Yıl	273	4,17	0,816	2,089	0,363
		11-20 Yıl	157	4,13	0,868		
		21 Yıl ve Üstü	138	4,34	0,781		
	Yapısal Sermaye	1-10 Yıl	273	4,26	0,736	1,437	0,252
		11-20 Yıl	157	4,04	0,710		
		21 Yıl ve Üstü	138	4,45	0,775		
	Müşteri Sermayesi	1-10 Yıl	273	4,02	0,867	1,290	0,225
		11-20 Yıl	157	4,26	0,811		
		21 Yıl ve Üstü	138	4,37	0,741		

Katılımcıların entelektüel sermaye yönelimlerinin kurumdaki çalışma süresi değişkenine bakıldığında farklı olup olmadığı tek yönlü One-Way Anova testi ile analiz edilmiştir. Analiz neticesinde aritmetik ortalamaların, istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Alt boyutlara bakıldığında en yüksek ortalamaya “Yapısal Sermaye” alt boyutunun sahip olduğu görülmektedir (ort 4.25). Bu alt boyutta ise 21 yıl ve üzerinde çalışma süresi olan bireylerin ortalaması, diğer katılımcılardan daha yüksektir. Buradan hareketle yapısal sermayeye en çok 21 yıl ve üzerinde çalışma süresi olan bireylerin dikkat edip önem verdiği

söylenbilir. Ölçeğin tüm alt boyutlarında da en yüksek ortalamaya da 21 yıl ve üzerinde çalışma süresi olan bireyler sahiptir (ort. 4,38). 21 yıl ve üzerinde çalışma süresi olan bireylerin entelektüel sermaye algıları, diğer çalışma sürelerindeki çalışan bireylere oranla daha yüksektir. Tüm bu sonuçlardan hareketle “H5: Entelektüel sermaye algısı ile kurumda çalışılan süre arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların İşletme Performansı Algılarına Dair Bulgular

Bu başlık altında katılımcıların işletme performansı algılarına dair bulgular, demografik değişkenlerle birlikte değerlendirilerek, çıkan analiz sonuçlarına göre yorumlanmıştır.

Tablo 10: Katılımcıların Cinsiyet Değişkeninde İşletme Performansı Yönelimleri T Testi

Ölçek	Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	\bar{x}	σ	t	p
İşletme Performansı	Üretim ve İnovasyon	Kadın	249	3,69	0,737	1,242	0,356
		Erkek	319	3,61	0,694		
	Tanıtım ve Pazarlama	Kadın	249	3,84	0,699	1,276	0,317
		Erkek	319	3,83	0,751		
	Finans	Kadın	249	3,78	0,750	1,239	0,239
		Erkek	319	3,91	0,718		
	Lojistik	Kadın	249	3,42	0,762	1,266	0,451
		Erkek	319	3,44	0,781		
	Yönetim	Kadın	249	3,68	0,718	2,098	0,628
		Erkek	319	3,63	0,726		
	Çevre	Kadın	249	3,41	0,718	1,396	0,574
		Erkek	319	3,47	0,761		

Katılımcıların işletme performansı yönelimlerinin cinsiyet değişkenine bakıldığında farklı olup olmadığı t testi ile analiz edilmiştir. Analiz neticesinde aritmetik ortalamaların, istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Alt boyutlara bakıldığında en yüksek ortalamaya “Finans” alt boyutunun sahip olduğu görülmektedir. Bu alt boyutta erkek bireylerin ortalaması, kadın katılımcılardan daha yüksektir. Buradan hareketle işletmenin finansal performansı alt boyutuna en çok erkeklerin dikkat edip önem verdiği söylenebilir. Ölçeğin tüm alt boyutlarında da en yüksek ortalamaya erkek bireyler sahiptir (ort. 3,64). Erkek bireylerin işletme performansı algıları, kadınlara oranla daha yüksektir. Tüm bu sonuçlardan hareketle “H6: İşletme performansı algısı ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 11: Katılımcıların Yaş Değişkeninde İşletme Performansı Yönelimleri Anova Testi

Ölçek	Alt Boyutlar	Yaş	N	\bar{x}	σ	F	p
İşletme Performansı	Üretim ve İnovasyon	18-25 Yaş	147	3,25	0,790	1,499	0,590
		26-35 Yaş	208	3,46	0,755		
		36-45 Yaş	132	3,77	0,762		
		46 Yaş ve Üstü	81	3,55	0,751		
	Tanıtım ve Pazarlama	18-25 Yaş	147	3,63	0,758	1,758	0,752
		26-35 Yaş	208	3,52	0,787		
		36-45 Yaş	132	3,96	0,768		
		46 Yaş ve Üstü	81	3,74	0,765		
	Finans	18-25 Yaş	147	3,95	0,705	1,653	0,524
		26-35 Yaş	208	3,97	0,740		
		36-45 Yaş	132	3,88	0,718		
		46 Yaş ve Üstü	81	3,90	0,780		
	Lojistik	18-25 Yaş	147	3,41	0,781	1,569	0,351
		26-35 Yaş	208	3,33	0,749		
		36-45 Yaş	132	3,23	0,738		
		46 Yaş ve Üstü	81	3,57	0,747		
	Yönetim	18-25 Yaş	147	3,19	0,761	1,872	0,412
		26-35 Yaş	208	3,93	0,788		
		36-45 Yaş	132	3,55	0,790		
		46 Yaş ve Üstü	81	3,65	0,769		
Çevre	18-25 Yaş	147	3,86	0,758	1,499	0,365	
	26-35 Yaş	208	3,75	0,769			
	36-45 Yaş	132	3,84	0,722			
	46 Yaş ve Üstü	81	3,91	0,751			

Katılımcıların işletme performansı yönelimlerinin yaş değişkenine bakıldığında farklı olup olmadığı tek yönlü One-Way Anova testi ile analiz edilmiştir. Analiz neticesinde aritmetik ortalamaların, istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Alt boyutlara bakıldığında en yüksek ortalamaya “Finans” alt boyutunun sahip olduğu görülmektedir (ort. 3,92). Bu alt boyutta ise 26-35 yaş aralığında olan bireylerin ortalaması (3,97), diğer yaş aralığında olan katılımcılardan daha yüksektir. Buradan hareketle işletmenin finansal performansına en çok 26-35 aralığında olan bireylerin dikkat edip önem verdiği söylenebilir. Ölçeğin tüm alt boyutlarında ise en yüksek ortalamaya da 36-45 yaş aralığındaki bireyler sahiptir (ort. 3,72). Bu yaş aralığındaki bireylerin işletme performansı algıları, diğer yaş aralığında olan bireylere oranla daha yüksektir. Tüm bu sonuçlardan hareketle “*H7: İşletme performansı algısı ile yaş arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır*” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 12: Katılımcıların Medeni Durum Değişkeninde İşletme Performansı Yönelimleri T Testi

Ölçek	Alt Boyutlar	Medeni Durum	N	\bar{x}	σ	t	p
İşletme Performansı	Üretim ve İnovasyon	Evli	334	3,41	0,780	1,184	0,287
		Bekâr	234	3,57	0,779		
	Tanıtım ve Pazarlama	Evli	334	3,71	0,715	1,175	0,502
		Bekâr	234	3,65	0,781		
	Finans	Evli	334	4,26	0,729	1,185	0,108
		Bekâr	234	4,13	0,718		
	Lojistik	Evli	334	3,74	0,729	1,852	0,221
		Bekâr	234	3,46	0,743		
	Yönetim	Evli	334	3,81	0,763	1,195	0,189
		Bekâr	234	3,97	0,746		
	Çevre	Evli	334	3,92	0,753	1,296	0,360
		Bekâr	234	3,88	0,750		

Katılımcıların işletme performansı yönelimlerinin medeni durum değişkenine bakıldığında farklı olup olmadığı t testi ile analiz edilmiştir. Analiz neticesinde aritmetik ortalamaların, istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Alt boyutlara bakıldığında en yüksek ortalamaya “Finans” alt boyutunun sahip olduğu görülmektedir (ort 4,19). Bu alt boyutta ise evli olan bireylerin ortalaması, bekâr olan katılımcılardan daha yüksektir (4,26>4,13). Buradan hareketle işletmenin finansal performansı kavramına en çok evli olan bireylerin dikkat edip önem verdiği söylenebilir. Ölçeğin tüm alt boyutlarında da en yüksek ortalamaya da evli olan bireyler sahiptir (ort. 3,80). Evli bireylerin işletme performansı algıları, bekâr olan bireylere oranla daha yüksektir. Tüm bu sonuçlardan hareketle “*H8: İşletme performansı algısı ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır*” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 13: Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkeninde İşletme Performansı Yönelimleri Anova Testi

Ölçek	Alt Boyutlar	Eğitim Durumu	N	\bar{x}	σ	F	p
İşletme Performansı	Üretim ve İnovasyon	Lise	279	3,99	0,743	1,299	0,198
		Lisans	235	4,17	0,774		
		Lisansüstü	54	4,22	0,782		
	Tanıtım ve Pazarlama	Lise	279	3,78	0,747	1,182	0,221
		Lisans	235	4,11	0,741		
		Lisansüstü	54	3,98	0,767		
	Finans	Lise	279	3,91	0,781	1,152	0,309
		Lisans	235	3,97	0,720		
		Lisansüstü	54	4,06	0,765		
	Lojistik	Lise	279	3,90	0,783	1,180	0,476
		Lisans	235	3,96	0,736		
		Lisansüstü	54	4,02	0,705		
	Yönetim	Lise	279	3,87	0,788	1,122	0,401
		Lisans	235	4,09	0,703		
		Lisansüstü	54	4,53	0,709		
	Çevre	Lise	279	3,87	0,742	1,196	0,354
		Lisans	235	4,01	0,751		
		Lisansüstü	54	4,12	0,746		

Katılımcıların işletme performansı yönelimlerinin eğitim durumu değişkenine bakıldığında farklı olup olmadığı tek yönlü One-Way Anova testi ile analiz edilmiştir. Analiz neticesinde aritmetik ortalamaların, istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Alt boyutlara bakıldığında en yüksek ortalamaya “Yönetim” alt boyutunun sahip olduğu görülmektedir (ort 4,16). Bu alt boyutta ise eğitim durumu lisansüstü olan bireylerin ortalaması, diğer katılımcılardan daha yüksektir. Buradan hareketle işletmenin yönetim performansına en çok eğitim durumu lisansüstü olan bireylerin dikkat edip önem verdiği söylenebilir. Ölçeğin tüm alt boyutlarında da en yüksek ortalamaya da eğitim durumu lisansüstü olan bireyler sahiptir (ort. 4,15). Eğitim durumu lisansüstü olan bireylerin işletme performansı algıları, diğer eğitim seviyelerinden mezun olan bireylere oranla daha yüksektir. Tüm bu sonuçlardan hareketle “*H9: İşletme performansı algısı ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır*” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 14: Katılımcıların Kurumdaki Çalışma Süresi Değişkeninde İşletme Performansı Yönelimleri Anova Testi

Ölçek	Alt Boyutlar	Çalışma Süresi	N	\bar{x}	σ	F	p
İşletme Performansı	Üretim ve İnovasyon	1-10 Yıl	273	4,07	0,755	1,513	0,461
		11-20 Yıl	157	3,91	0,737		
		21 Yıl ve Üstü	138	3,58	0,760		
	Tanıtım ve Pazarlama	1-10 Yıl	273	3,87	0,732	1,555	0,132
		11-20 Yıl	157	3,92	0,748		
		21 Yıl ve Üstü	138	3,61	0,757		
	Finans	1-10 Yıl	273	4,02	0,735	1,237	0,237
		11-20 Yıl	157	3,67	0,729		
		21 Yıl ve Üstü	138	3,82	0,758		
	Lojistik	1-10 Yıl	273	3,95	0,767	1,325	0,154
		11-20 Yıl	157	3,46	0,780		
		21 Yıl ve Üstü	138	3,31	0,747		
	Yönetim	1-10 Yıl	273	4,19	0,751	1,346	0,275
		11-20 Yıl	157	3,98	0,712		
		21 Yıl ve Üstü	138	3,76	0,754		
	Çevre	1-10 Yıl	273	4,05	0,714	1,326	0,180
		11-20 Yıl	157	3,77	0,734		
		21 Yıl ve Üstü	138	3,51	0,772		

Katılımcıların işletme performansı yönelimlerinin kurumdaki çalışma süresi değişkenine bakıldığında farklı olup olmadığı tek yönlü One-Way Anova testi ile analiz edilmiştir. Analiz neticesinde aritmetik ortalamaların, istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Alt boyutlara bakıldığında en yüksek ortalamaya “Yönetim” alt boyutunun sahip olduğu görülmektedir (ort 3,97). Bu alt boyutta ise 1-10 yıl çalışma süresi olan bireylerin ortalaması, diğer katılımcılardan daha yüksektir. Buradan hareketle işletmenin yönetim performansına en çok 1-10 yıl çalışma süresi olan bireylerin dikkat edip önem verdiği söylenebilir. Ölçeğin tüm alt boyutlarında da en yüksek ortalamaya da 1-10 yıl çalışma süresi olan bireyler sahiptir (ort. 4,02). 1-10 çalışma süresi olan bireylerin işletme performansı algıları, diğer çalışma sürelerindeki çalışan

bireylere oranla daha yüksektir. Tüm bu sonuçlardan hareketle “*H15: İşletme performansı algısı ile kurumda çalışılan süre arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır*” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 15: Entelektüel Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi

Model	Std. Beta	t-değeri	p-değeri
Entelektüel Sermaye	0,778	20,171	,000
	R ² =,905		
	F=25.878		
	p=,000		

Bağımlı değişken= İşletme Performansı; p <,01

Yukarıdaki tablo incelendiği zaman entelektüel sermaye, işletme performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. p=,000 ve R²=0.905 olarak tespit edilmiştir. Entelektüel sermaye işletme performansı üzerinde meydana gelen değişimlerin %90'ını açıklanmaktadır, diğer bir ifadeyle işletme performansı %90 oranında entelektüel sermayeye bağlıdır. Elde edilen bu veriler işletme performansının entelektüel sermaye tarafından pozitif etkilendiğini göstermektedir. Sonuç olarak “*H11: Entelektüel sermaye işletme performansına pozitif etki eder*” hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ

Değişen ve küreselleşen ekonomi iş yapma şekillerini önemli derecede etkilemiştir. İşletmelerin ayakta kalmasını sağlayan güç, artık işletmelerin fiziksel varlıklarına değil, soyut varlıklar olan bilgi ve tecrübeye bağımlı hale gelmiştir. Günümüzde entelektüel sermaye, işletmelerin temel rekabet kaynağı haline gelmiştir. Bu stratejik kaynağa olan yönelme, fiziksel varlıklardan soyut varlıklara doğru yönelmeyi göstermektedir. Başka bir deyişle "bilgi", üretimin temel faktörleri olan emek-sermaye ve toprağın yerini almaya başlamıştır.

İşletme performansı, geçmiş dönemlere ve mevcut duruma ilişkin değerlendirmeleri içermekte, aynı zamanda gelecekte gerçekleştirilmesi düşünülen hedeflere nasıl ulaşılabileceğini göstermektedir. İşletmenin performans sonuçlarının değerlendirilerek sorunlu alanların tespit edilmesi, gerekli müdahalelerin yapılarak bu alanların iyileştirilmesi ve geleceğe ilişkin hedeflerin sağlam temellere oturtulması vb. faydalar işletme performansının önemini göstermektedir.

Yapılan analizsel araştırmada katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve işletmede çalıştıkları süre gibi demografik özellikleri frekans analizi ile incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların; %63,1'i erkek, %36,9'u ise kadın olduğu görülmektedir. Söz konusu sonuç, İstanbul'daki 5 yıldızlı otellerde çalışan erkek sayısının kadın sayısından fazla olduğunu göstermektedir. Katılımcıların %25,8'i 18-25, %36,6'sı 26-35 yaş, %23,2'si 36-45 yaş, %14,4'ü ise 46 yaş ve üzeri yaşadadır. Elde edilen sonuca göre işletmelerin genel olarak gençler için istihdam kaynağı olduğu söylenebilir. Bunun yanı sıra işletmelerin yüksek efor isteyen, gençlere uygun görevleri de kapsamına dâhil ettiği söylenebilir. Katılımcıların %58,8'i evli, %41,2'si ise evlidir. Bu sonuçtan bir çıkarım yapma olanağı bulunmamaktadır. Katılımcıların %49,1'i lise mezunu, %41,4'ü lisans mezunu, %9,5'i ise lisansüstü seviyeden mezundur. Söz konusu sonuçtan hareketle işletmelerin yönetimlerinde çalışmakta olan bireylerin lisansüstü seviyesinden mezun oldukları söylenebilir. Lise mezunu olan bireylerin, kıdem ve önem seviyesi düşük olan işlerde çalıştıkları da düşünülebilir. Katılımcıların %48'i 1-10 yıl, %27,6'sı 11-20 yıl, %21,4'ü ise 21 yıl ve üzerinde kurumlarında çalışma süresine sahiptir. Elde edilen sonuca göre, işletmelerde işe girme ve işten ayrılma oranlarının yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca iş görenlerin mevcut iş yeri deneyimlerinin sınırlı olduğu ve deneyimli personel eksikliğinin ortaya çıkabileceği de görülmektedir.

Çalışma çerçevesinde yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgulara bakıldığında; entelektüel sermaye yönelimlerinin cinsiyet, yaş ve medeni durum değişkenlerinde müşteri sermayesi alt boyutunun, diğer alt boyutlardan daha yüksek ortalamalara sahip olduğu görülmektedir. Eğitim durumu değişkeninde insan sermayesi, kurumdaki çalışma süresi değişkeninde ise yapısal sermaye alt boyutunun ortalamalarının diğer alt boyutlardan yüksek olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuçlardan hareketle; bireylerin eğitim seviyelerinin insanlarla sermayesi ile ilgilendiği, kurumdaki çalışma süresinin ise firmanın yapısal sermayesi ile doğru orantılı olduğu söylenebilir. Diğer demografik değişkenlerde ise (cinsiyet, yaş, medeni durum) müşteri sermayesi ile ilgilendiği söylenebilir. Alt boyutların açılımlarına bakıldığında ise; yaş değişkeninde 26-35 yaş aralığında olan bireylerin ortalaması, diğer yaş aralığında olan katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Buradan hareketle müşteri sermayesine en çok 26-35 aralığında olan bireylerin dikkat edip önem verdiği söylenebilir. Ölçeğin tüm alt boyutlarında da en yüksek ortalamaya 26-35 yaş aralığındaki bireyler sahip olduğu görülmüştür. Analiz sonucuna göre 26-35 yaş aralığındaki bireylerin entelektüel sermaye algıları, diğer yaş aralığında olan

bireylere oranla daha yüksek olduğu söylenebilir. Medeni durum değişkeninde evli olan bireylerin ortalaması, bekâr olan katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Buradan hareketle müşteri sermayesine en çok evli olan bireylerin dikkat edip önem verdiği söylenebilir. Ölçeğin tüm alt boyutlarında da en yüksek ortalamaya evli olan bireylerin sahip olduğu görülmüştür. Analiz sonucuna göre evli bireylerin entelektüel sermaye algıları, bekâr olan bireylere oranla daha yüksek olduğu söylenebilir. Eğitim durumu değişkenine baktığımızda ise; eğitim durumu lisansüstü olan bireylerin ortalaması, diğer katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Eğitim durumu lisansüstü olan bireylerin entelektüel sermaye algıları, diğer eğitim seviyelerinden mezun olan bireylere oranla daha yüksek olduğu söylenebilir. Kurumdaki çalışma süresi değişkeninde; 21 yıl ve üzerinde çalışma süresi olan bireylerin ortalamasının, diğer katılımcılardan daha yüksek olduğu bulunmuştur. Ölçeğin tüm alt boyutlarında da en yüksek ortalamaya da 21 yıl ve üzerinde çalışma süresi olan bireyler sahip olduğu görülmüştür. 21 yıl ve üzerinde çalışma süresi olan bireylerin entelektüel sermaye algıları, diğer çalışma sürelerindeki çalışan bireylere oranla daha yüksek olduğu söylenebilir.

İşletme performansına yönelik algılara baktığımızda; cinsiyet değişkeninde finans alt boyutunun en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Bu alt boyutta ise erkek katılımcıların ortalamasının, kadın katılımcılardan daha yüksek olduğu bulunmuştur. Buradan hareketle işletmenin finansal performansı alt boyutuna en çok erkeklerin dikkat edip önem verdiği söylenebilir. Ölçeğin tüm alt boyutlarında da en yüksek ortalamaya erkek bireylerin sahip olduğu görülmektedir. Erkek bireylerin işletme performansı algılarının, kadınlara oranla daha yüksek olduğu söylenebilir. Yaş değişkeninde de; en yüksek ortalamaya finans alt boyutunun sahip olduğu görülmüştür. Bu alt boyutta ise 26-35 yaş aralığında olan bireylerin ortalamasının, diğer yaş aralığında olan katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuçlardan hareketle işletmenin finansal performansına en çok 26-35 aralığında olan bireylerin dikkat ettiği söylenebilir. Bu yaş aralığındaki bireylerin işletme performansı algılarının, diğer yaş aralığında olan bireylere oranla daha yüksek olduğu söylenebilir. Medeni durum değişkeninde de; en yüksek ortalamaya finans alt boyutu sahiptir. Bu alt boyutta ise evli olan bireylerin ortalamasının, bekâr olan katılımcılardan daha yüksek olduğu sonucu çıkmıştır. Bu sonuçlara göre işletme performansına en çok evli olan bireylerin dikkat ettiği söylenebilir. Analiz sonucunda evli bireylerin işletme performansı algılarının, bekâr olan bireylere oranla daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Eğitim durumu değişkenine baktığımızda; en yüksek ortalamaya yönetim alt boyutunun sahip olduğu görülmüştür. Bu alt boyutta ise eğitim durumu lisansüstü olan bireylerin ortalaması, diğer katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuçlardan hareketle işletmenin yönetim performansına en çok eğitim durumu lisansüstü olan bireylerin dikkat edip önem verdiği söylenebilir. Analiz sonucuna göre eğitim durumu lisansüstü olan bireylerin işletme performansı algıları, diğer eğitim seviyelerinden mezun olan bireylere oranla daha yüksek olduğu görülmüştür. İşletme performansının kurumdaki çalışma süresi değişkeni ile yapılan analiz sonucuna göre en yüksek ortalamaya yönetim alt boyutunun sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bu alt boyutta ise 1-10 yıl çalışma süresi olan bireylerin ortalamasının, diğer katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Tüm bu sonuçlardan hareketle 1-10 yıl çalışma süresi olan bireylerin işletme performansı algılarının, diğer çalışma sürelerindeki çalışan bireylere oranla daha yüksek olduğu söylenebilir.

Entelektüel sermayenin işletme performansı üzerindeki etkisine bakıldığında entelektüel sermayenin, işletme performansını anlamlı ve pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Analiz sonucuna göre entelektüel sermaye işletme performansı üzerinde meydana gelen değişimlerin %90'ını açıklanmaktadır.

Çalışmanın sonuçlarına göre; işletme yöneticilerinin dikkate alması gereken en önemli konulardan biri entelektüel sermayedir. İşletme performansını oldukça yüksek düzeyde etkileyen bir kavram olan entelektüel sermayenin geliştirilmesi için tüm yöneticilerin ve işletme sahiplerinin iş birliği içerisinde çalışması gerekmektedir.

KAYNAKLAR

AKAL, Z. (2011), **İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri**, Ankara: MPM Yayınları.

ALPKAN, L., ERGÜN, E., BULUT, Ç. ve YILMAZ, C. (2005), “*Şirket Girişimciliğinin Şirket Performansına Etkileri*”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 6(2), 175-189.

AMARATUNGA, D., BALDRY, D. ve MARJAN, S. (2000), “*Assessment of Facilities Management Performance-What Next*”, **MCB University Press**, 18(2), 66-75.

ARIKBOĞA, F. Ş. (2003), **Entelektüel Sermaye**, İstanbul: Derin Yayınları

- BAYRAKTAR, B. ve YILDIZ A. K. (2007), “Kurumsal Bilginin Stratejik Planlama Sürecinde Kullanılması: Bir İlçe Belediyesi Örneği”, **Bilgi Dünyası**, 8(2), 280-296.
- BİNGÖL, D. (1997), **Personel Yönetimi**, İstanbul: Beta Yayınevi.
- BONTIS, N. (1998), “Managing Organizational Knowledge by Diagnosing Intellectual Capital: Framing and Advancing the State of the Field”, **International Journal Technology Management**, 18(8), 433-463.
- BONTIS, N. ve FITZ, J. (2002), “Intellectual Capital ROI: A Causal Map of Human Capital Antecedents and Consequents”, **Journal of Intellectual Capital**, 3(3), 223-247.
- BOZBURA, F. T. ve TORAMAN, A. (2010), “Türkiye’de Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ile İlgili Model Çalışması ve Bir Uygulama”, **İTÜ Dergisi**, 3(1), 55-66.
- CAVLAK, H. (2019), “Geleneksel, Değer Bazlı Ve Alternatif Performans Ölçütlerinin Uluslararası Finansal Raporlama Standartları İle İlişkisi: Borsa İstanbul’da Bir Uygulama”, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- CHOE, J. M. (2004), “The Relationships Among Management Accounting Information, Organizational Learning and Production Performance”, **Journal of Strategic Information Systems**, 13(1), 61-85.
- EGE İ. ve ŞENER, Z. (2013), “Performans Ölçümünde Kullanılan Yöntemler: Performans Karnesi ve Kumanda Paneli Karşılaştırması”, **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, (579), 107-120.
- ERKUŞ, H. (2004), “Geleneksel Raporlama Yöntemlerinin Yeni Ekonomi Karşısındaki Durumunun İrdelenmesi ve Entelektüel Sermayenin Raporlanması”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 9(2), 303-324.
- GÜCENME, Ü. ve AKSOY, P. (2006), “Muhasebe Standartlarındaki Sınıflandırılmış Nakit Akım Tablosu Formatı ile Finansal Performansın Ölçülmesi”, **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, (30), 66-74.
- HAMŞİOĞLU, B. A. (2017), “Girişimci Yönlülük, Stratejik Yönlülük ve Performans İlişkisi: İstanbul İli Tekstil İşletmelerinde Bir Uygulama”, **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 9(2), 376-403.
- HASAN, T. (2017), “The Role of Corporate Governance in Controlling Financial Performance of Commercial Banks in Erbil-Iraq”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bingöl.
- HSU Y. H. ve FANG W. (2009), “Intellectual Capital and New Product Development Performance: The Mediating Role of Organisational Learning Capability”, **Technological Forecasting and Social Change**, 76(5), 664-677.
- JING, 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), 67-78.
- KÜÇÜK, O. (2016), **Bilimsel Araştırma Yöntemleri**, Ekin Yayınevi, Bursa.
- MEHRALIAN, G., RASEKH, H. R., AKHAVAN, P. ve GHATARI, A. R. (2013), “Prioritization of Intellectual Capital Indicators in Knowledge-Based Industries: Evidence from Pharmaceutical Industry”, **International Journal of Information Management**, 33(1), 209-216.
- MUSA, D., GHANI, A. A. ve AHMAD, S. (2014), “Linking Entrepreneurial Orientation and Business Performance: The Examination Toward Performance of Cooperatives Firms in Northern Region of Peninsular Malaysia”, **International Journal of Business and Technopreneurship**, 4(2), 247-264.
- NASSAR, S. (2018), “Entelektüel Sermayenin Borsa İstanbul’da Listelenmiş Olan Firmaların Finansal Performansı Üzerindeki Etkisi”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ÖRGÜN, S. G. ve KALAY, F. (2018), “Entelektüel Sermaye: Teorik Bir İnceleme”, **Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 3(6), 94-101.
- OWEN, J. M., BATES, M., BRUZA, P., CAPURRO, R., DAVENPORT, E., DAY, R., ve THELWALL, M. (2006), **Information Science and Knowledge Management**, Berlin: Springer.
- PAKSOY, H. M. ve ÖZTÜRK, M. C. (2006), “Otel İşletmelerinde Entelektüel Sermayenin Oluşumu: Gap Örneği”, **Yönetim Bilimleri Dergisi**, 4(2), 133-158.

REXHEPI, G., IBRAIMI S. ve VESELI, N. (2013), “*Role of Intellectual Capital in Creating Enterprise Strategy*”, **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, (75), 44-51.

TARIM, M. (2004), “*Sağlık Organizasyonlarında Performans Ölçme ve Dengeli Puan Cetveli (Balanced Scorecard)*”, **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi**, 7(2), 233-248.

TOKGÖZ, E. (2016), “*Çift Yetenekli Pazarlamanın Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Yoluyla Pazar ve Finansal Olmayan Performans Göstergeleri Üzerindeki Etkisi: Bilişim Sektöründe Bir Araştırma*,” **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.

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), 150-172.