

**T.C.
ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**YAPISAL EŞİTLİK MODELLEMESİ İLE ENTELEKTÜEL
SERMAYENİN İŞ TATMİNİ ARACILIĞIYLA İŞ PERFORMANSI
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
TÜRKİYE ÇAY SEKTÖRÜ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tuncay PEHLİVANLAR

**Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Zeynep ÖZTÜRK**

ARTVİN-2023

TEZ BEYANNAMESİ

Artvin Çoruh Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum Yapısal Eşitlik Modellemesiyle Entelektüel Sermayenin İş Tatmini Aracılığıyla İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Türkiye Çay Sektörü Örneği adlı tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve çalışma sürecinde bilimsel araştırma ve etik kurallara uygun olarak davrandığımı taahhüt ederim. Tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Artvin Çoruh Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

- ☒ Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim sadece Artvin Çoruh Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- ☐ Tezimin ay süreyle erişime açılmasını istemiyorum.

Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

08/09/2023

İmza

Tuncay PEHLİVANLAR

T.C.
ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

TEZ KABUL TUTANAĞI

Dr. Öğr. Üyesi Zeynep ÖZTÜRK danışmanlığında, **Tuncay PEHLİVANLAR** tarafından hazırlanan bu çalışma 21/09/2023 tarihindeki jüri tarafından **İşletme** Anabilim Dalı'nda oybirliği/oyçokluğu ile Yüksek Lisans Tezi/~~Doktora~~ Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Tuba KOÇ

İmza :

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Fikret SÖZBİLİR

İmza :

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Zeynep ÖZTÜRK

İmza :

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine aittir.

.../.../.....

Doç. Dr. Mustafa Çağatay KORKMAZ

Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

TEZ BEYANNAMESİ	I
TEZ KABUL TUTANAĞI	II
İÇİNDEKİLER.....	III
TABLO LİSTESİ.....	VII
ŞEKİL LİSTESİ	VIII
KISALTMALAR.....	IX
ÖZET	X
SUMMARY	XI
ÖNSÖZ	XII
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1. ENTELEKTÜEL SERMAYE KAVRAMI	3
1.1. Entelektüel Sermayenin Unsurları	4
1.1.1. İnsan Sermayesi	5
1.1.2. Yapısal Sermaye	6
1.1.3. Müşteri Sermayesi	7
1.2. Entelektüel Sermayenin Yönetimi	8
1.3. Entelektüel Sermayenin Ölçümü ve Raporlanması.....	9
1.3.1. Tobin'in Q Yöntemi	10
1.3.2. Hesaplanmış Maddi Olmayan Varlıklar Yöntemi	11
1.3.3. Piyasa Değeri / Defter Değeri Yöntemi.....	11
1.3.4. Ekonomik Katma Değer Yöntemi	11
1.3.5. Entelektüel Katma Değer Katsayısı (VAIC)	11
1.4. Entelektüel Sermayenin Önemi.....	12
2. İŞ TATMİNİ KAVRAMI.....	13
2.1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	16
2.1.1. Bireysel Faktörler	16
2.1.2. Örgütsel Faktörler.....	17
2.2. İş Tatmininin Önemi	18
2.3. İş Tatminsizliği ve Sonuçları	20
3. İŞGÖREN PERFORMANSI KAVRAMI	21
3.1. İşgören Performansını Etkileyen Faktörler	22

3.2. Performans Yönetimi	23
3.3. Performans Değerleme	23
4. YAPISAL EŞİTLİK MODELLEMESİ	24
4.1. Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin Temel Kavramlar	26
4.1.1. Gözlenen ve Gizil Değişkenler	26
4.1.2. İçsel ve Dışsal Değişkenler	26
4.1.3. Aracı ve Düzenleyici Değişkenler	27
4.1.4. Doğrudan Etki ve Dolaylı Etki	27
4.1.5. Belirleme hataları	27
4.1.6. Doğrulayıcı Faktör Analizi	28
4.2. Yapısal Eşitlik Modelinin Aşamaları	28
4.2.1. Model Belirleme	29
4.2.2. Model Tanımlama	29
4.2.3. Model Tahminleme	29
4.2.4. Model Uyum Testi	30
4.2.5. Model Modifikasyonu	30

İKİNCİ BÖLÜM

ENTELEKTÜEL SERMAYE, İŞ TATMİNİ VE İŞGÖREN PERFORMANSINA İLİŞKİN LİTERATÜR TARAMASI

1. ENTELEKTÜEL SERMAYE VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ	31
2. ENTELEKTÜEL SERMAYE VE İŞGÖREN PERFORMANSI İLİŞKİSİ	32
3. İŞ TATMİNİ VE İŞGÖREN PERFORMANSI İLİŞKİSİ	33

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PİLOT ÇALIŞMA

ENTELEKTÜEL SERMAYE VE İŞGÖREN PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİYİ ÖLÇMEDE ANKET TASARIMI

1. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ VE UYGULANMASI	36
2. ANALİZ BULGULARI	36
2.1. Demografik Bilgilere İlişkin Ön Bulgular	36
2.2. Pilot Araştırmaya İlişkin Veri Temizliği	41
2.2.1. Kayıp Veri Analizi ve Uç Değerlerin Tespiti	42
2.3. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	46
2.4. Ölçeklere İlişkin Güvenirlilik Analizi	47
3. PİLOT ÇALIŞMA SONUCUNDA ASIL ARAŞTIRMA ÖNCESİ ALINAN ÖNLEMLER VE YAPILAN İYİLEŞTİRMELER	48

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ASIL ARAŞTIRMA

YAPISAL EŞİTLİK MODELLEMESİ İLE ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞ TATMİNİ ARACILIĞIYLA İŞGÖREN PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TÜRKİYE ÇAY SEKTÖRÜ ÖRNEĞİ

1. ARAŞTIRMANIN KONUSU	50
2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	50
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	51
3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	51
3.2. Ölçüm araçları	51
4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	51
5. ARAŞTIRMANIN TASARIMI, MODELİ VE HİPOTEZLERİ	52
5.1. Araştırmanın Tasarım ve Modeli	52
5.1.1. Araştırmanın Tasarımı	52
5.1.2. Araştırmanın Modeli	52
5.2. Araştırmanın Hipotezleri.....	53
6. ÖN ANALİZLER	54
6.1. Veri Temizliği	55
6.1.1. Kayıp Veri Analizi ve Uç Değerlerin Tespiti	55
7. VERİ ANALİZİ VE BULGULAR.....	56
7.1. Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular	56
7.2. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	59
7.3. Çok Değişkenli Normallik Varsayımı.....	60
7.4. Güvenirlilik ve Geçerlilik Analizi.....	61
7.5. Doğrulamalı Faktör Analizi.....	62
7.5.1. Entelektüel Sermaye Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi	63
7.5.2. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi.....	64
7.5.3. İşgören Performansı Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi.....	65
7.6. Yapısal Eşitlik Modeli.....	66
7.6.1. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeliyle İncelenmesi	66
7.6.2. Entelektüel Sermayenin Alt Boyutları ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeliyle İncelenmesi	69
7.6.3. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki ilişkide İş Tatmini Değişkeninin Aracı Rolü	71
SONUÇ VE TARTIŞMA	75

KAYNAKLAR.....	80
EKLER.....	93
EK 1: ETİK KURUL İZİN YAZISI	93
EK 2: ANKET FORMU	94
EK 3: FABRİKA ÇALIŞANLARINA İLİŞKİN ORGANİZASYON ŞEMASI	97
ÖZGEÇMİŞ.....	98



TABLO LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 1. Entelektüel Sermaye Unsurlarının Sınıflandırılması.....	5
Tablo 2. Entelektüel Sermaye Ölçümünde Kullanılan Yöntemler	10
Tablo 3. İş Tatmin Modeli.....	15
Tablo 4. Kayıp Veri Analizi	43
Tablo 5. Ölçek Standart Sapma Değerleri	44
Tablo 6. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	46
Tablo 7. Ölçeklere İlişkin Güvenirlilik Analizi.....	47
Tablo 8. Kayıp Veri Analizi	55
Tablo 9. Entelektüel Sermaye Ölçeğine İlişkin Uyum İndeksleri	64
Tablo 10. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Uyum İndeksleri.....	65
Tablo 11. İşgören Performansı Ölçeğine İlişkin Uyum İndeksleri.....	66
Tablo 12. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Uyum İndeksleri.....	67
Tablo 13. Entelektüel Sermaye ve İşgören Performansına İlişkin AMOS ile Elde Edilen Parametre Tahminleri.....	68
Tablo 14. Araştırma Modeline İlişkin Oluşturulan Hipotezler.....	68
Tablo 15. Entelektüel Sermayenin Alt Boyutları ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Uyum İndeksleri.....	69
Tablo 16. Entelektüel Sermayenin Alt Boyutları ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkin AMOS ile Elde Edilen Parametre Değerleri	70
Tablo 17. Araştırma Modeline İlişkin Oluşturulan Hipotezler.....	70
Tablo 18. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkide İş Tatmini Değişkeninin Aracı Rolüne İlişkin Uyum İndeksi.....	73
Tablo 19. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkide İş Tatmini Değişkeninin Aracı Rolüne İlişkin Etki Analizi	74
Tablo 20. Araştırma Modeline İlişkin Oluşturulan Hipotezler.....	74

ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa No

Şekil 1. Katılımcılara İlişkin Cinsiyet Dağılımı	37
Şekil 2. Katılımcılara İlişkin Yaş Dağılımı	37
Şekil 3. Katılımcıların Öğrenim Durumlarının Dağılımı	38
Şekil 4. Katılımcılara İlişkin Kurum Türü Dağılımı	38
Şekil 5. Katılımcıların Görev Dağılımı	39
Şekil 6. Katılımcılara İlişkin Deneyim Dağılımı.....	39
Şekil 7. Katılımcılara İlişkin Çay Geliri Dağılımı.....	40
Şekil 8. Katılımcıların Çalışma Şekli	40
Şekil 9. Katılımcıların Kampanya Dışında Çalışma Durumu	41
Şekil 10. Katılımcıların İşlerine Dair Eğitim Alma Durumu	41
Şekil 11. Entelektüel Sermaye Ölçeğine İlişkin Kutu Grafiği.....	45
Şekil 12. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Kutu Grafiği	45
Şekil 13. İşgören Performansı Ölçeğine İlişkin Kutu Grafiği	46
Şekil 14. Araştırma Modeli	53
Şekil 15. Entelektüel Sermaye Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı....	63
Şekil 16. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı	64
Şekil 17. İşgören Performansı Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı	65
Şekil 18. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapısal Eşitlik Modeli.....	67
Şekil 19. Entelektüel Sermayenin Alt Boyutları ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapısal Eşitlik Modeli.....	69
Şekil 20. Aracılık Etkisine İlişkin Oluşturulan Model	72
Şekil 21. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkide İş Tatmini Değişkeninin Aracı Rolüne ilişkin Oluşturulan Model.....	73

KISALTMALAR

CEE:	İşletmenin Kullanılan Sermaye Etkinliği Katsayısı
CFI:	Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
CMIN:	Ki Kare Uyum İyiliği Test
CR:	t Testi İstatistik Değeri
DFA:	Doğrulayıcı Faktör Analizi
ES:	Entelektüel Sermaye
GFI:	Uyum İyiliği İndeksi
HCE:	İşletmenin İnsan Sermayesi Etkinliği Katsayısı
IFI:	Fazlalık Uyum İndeksi
İGP:	İşgören Performansı
İS:	İnsan Sermayesi
İT:	İş Tatmini
MS:	Müşteri Sermayesi
RMSEA:	Standartlaştırılmış Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü
SCE:	İşletmenin Yapısal Sermaye Etkinliği Katsayısı
SE:	Standart Hata
VAF:	Hesaplanan Varyans
VAIC:	İşletmenin Entelektüel Katma Değer Katsayısı
YEM:	Yapısal Eşitlik Modeli
YS:	Yapısal Sermaye

ÖZET

YAPISAL EŞİTLİK MODELLEMESİ İLE ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞ TATMİNİ ARACILIĞIYLA İŞ PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TÜRKİYE ÇAY SEKTÖRÜ ÖRNEĞİ

Globalleşen dünyada teknolojinin sürekli gelişimi işletmelerde rekabet, verimlilik, değişim gibi kavramları odak noktası haline getirmiştir. Bilgi çağı olarak adlandırılan günümüzde, bilgiye sahip olmak kadar sahip olunan bilgiyi kullanabilmek de oldukça önem arz etmektedir. Bu çalışmada, işletmelerde sürdürülebilir rekabet ve değer yaratmak açısından stratejik öneme sahip entelektüel sermayenin, verimlilik odaklı çalışan memnuniyetini hedefleyen iş tatmininin aracılık rolüyle iş performansı üzerindeki ilişkiye etkisi yapısal eşitlik modellemesiyle incelenmiştir. Rize ili sınırlarında çay sektöründe faaliyet gösteren kamu ve özel çay fabrika çalışanları üzerine nicel araştırma tekniği olan anket yoluyla bilgi toplanmıştır. Katılımcıların görüşlerini ölçmek için 5'li likert ölçek kullanılmıştır. Elde edilen verileri değerlendirmek ve analizlerini yapabilmek için IBM SPSS Statistic 25 ve AMOS 24 programları kullanılmıştır. Yapısal eşitlik model varsayımlarından çok değişkenli normallik varsayımını sağlamayan veriler için kullanılan Bootstrap tahmin yöntemi ile model tahminleri yapılmıştır. Elde edilen analiz sonuçlarına göre, entelektüel sermayenin işgören performansı üzerindeki etkisi hem iş tatmininin aracılık rolüyle ($\beta_1 = 0,221$, Bootstrap GA= [0,127-0,323]) hem de doğrudan ($\beta_1 = 0,562$, $p < 0,001$) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Entelektüel sermayenin alt boyutlarından insan sermayesinin işgören performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi ($\beta_1 = 0,493$, $p = 0,002$) bulunurken, müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin işgören performansı üzerindeki etkisi (MS: $\beta_1 = -0,093$, $p = 0,560$, YS: $\beta_1 = -0,009$, $p = 0,947$) istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Anahtar Kelimeler: Entelektüel Sermaye, İş Tatmini, İşgören Performansı, İnsan Sermayesi, Müşteri Sermayesi, Yapısal Sermaye, Yapısal Eşitlik Modellemesi

SUMMARY

THE EFFECT OF INTELLECTUAL CAPITAL ON JOB PERFORMANCE THROUGH JOB SATISFACTION WITH STRUCTURAL EQUATION MODELLING: THE CASE OF TÜRKİYE TEA SECTOR

The continuous development of technology in the globalising world has made concepts such as competition, efficiency and change a focal point in enterprises. In today's world, which is called as the information age, it is very important to be able to use the information as well as having information. In this study, the effect of intellectual capital, which has strategic importance in terms of sustainable competition and value creation in enterprises, on the relationship between job performance with the mediating role of job satisfaction targeting productivity-oriented employee satisfaction is examined by structural equation modelling. Information was collected through a questionnaire, which is a quantitative research technique, on public and private tea factory employees operating in the tea sector in Rize province. A 5-point Likert scale was used to measure the opinions of the participants. IBM SPSS Statistic 25 and AMOS 24 programmes were used to evaluate and analyse the data obtained. Model estimations were made with the Bootstrap estimation method used for data that do not meet the assumption of multivariate normality, one of the structural equation model assumptions. According to the results of the analysis, the effect of intellectual capital on employee performance was found to be statistically significant both through the mediating role of employee satisfaction ($\beta_1=0.221$, Bootstrap CI= [0.127-0.323]) and directly ($\beta_1=0.562$, $p<0.001$). Among the sub-dimensions of intellectual capital, human capital has a statistically significant effect on job performance ($\beta_1=0.493$, $p=0.002$), while the effect of customer capital and structural capital on employee performance (MS: $\beta_1=-0.093$, $p=0.560$, YS: $\beta_1=-0.009$, $p=0.947$) was not statistically significant.

Keywords: Intellectual Capital, Job Satisfaction, Employee Performance, Human Capital, Customer Capital, Structural Capital Structural Equation Modeling

ÖNSÖZ

Öncelikle bu çalışmanın hazırlanması sürecinde beni bilgilendiren, yol gösteren ve eksikliklerimi tamamlamama yardımcı olan danışmanım Sayın Dr. Öğr. Üyesi Zeynep ÖZTÜRK hocama sonsuz teşekkür ederim. Yüksek lisans eğitimim boyunca çok şey öğrendiğim öğretim üyeleri Doç. Dr. Fikret SÖZBİLİR, Dr. Özgür DOĞAN, Dr. Mustafa CANBEK hocalarıma ve eğitim-öğretim hayatım boyunca üstümde emeği olan tüm hocalarıma sonsuz şükranlarımı sunarım. Ayrıca aynı sıraları paylaştığımız ve birbirimizin gelişimine katkıda bulunduğumuzu düşündüğüm yüksek lisans grubu arkadaşlarımı sevgiyle anıyorum.

Çalışmanın anket uygulaması aşamasında birçok işçi, memur ve yöneticiden ilgi ve destek gördüm. Hepsini tek tek sayamayacağım için kendilerine teşekkür eder ve bu tür bilimsel araştırmaların biraz da onların eseri olduğunu belirtmek isterim. Son olarak iki yıllık yoğun çalışmalarımda bana maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen başta sevgili annem, babam ve kardeşim olmak üzere her zaman yanımda olan teyzelerime ve arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Tuncay PEHLİVANLAR

ARTVİN-2023

GİRİŞ

Dünyada meydana gelen değişimler sonucunda bilgi çağına geçişle emek gücü etkisini azaltırken beyin gücünün önemi artmıştır. Sınırsız teknolojik gelişmelerin etkisiyle birlikte oluşan yeni pazarlarda yerini alıp rekabet avantajı sağlamak isteyen işletmeler amaç ve hedeflerine ulaşmak için değişime ayak uydurmak amacıyla çalışanlarının memnuniyetini sağlamanın yanında onların tüm bilgi ve birikimlerinden de faydalanmak durumundadır. Mevcut rekabet yöntemlerinin sorun çözmede yetersiz kalması işletmeleri faaliyetlerini gerçekleştirme noktasında yeni arayışlara sürüklemektedir. Yeni teknolojileri gözlemleyerek bilginin yönetimi ve değer yaratmak konusunda çağa uyumlu misyon ve vizyon sergilemek işletmeler açısından stratejik hamle olarak benimsenmektedir. Bu kapsamda öne çıkan entelektüel sermaye, ulusal ekonomiler ile işletmelerin bilgi üretimine dayalı rekabetçi üstünlüklerini sağlamada önemli faktörlerinden biri haline gelmiştir. Entelektüel sermaye Edvinsson (1997) tarafından, maddi olmayan varlıklardan değer yaratarak zengin kaynaklar oluşturma şeklinde tanımlanmaktadır (Edvinsson, 1997). Entelektüel sermaye, işletmelerin kaynaklarını, süreçlerini, işgören teknolojilerini, fikri mülkiyetlerini, çalışan yeteneklerini ve işletmenin paydaşları arasındaki ilişkileri de kapsamaktadır (Şamiloğlu, 2002).

Günümüz endüstriyel yaşamı, yaratıcı, motivasyonu yüksek ve verimli çalışan işgörenlere olan ihtiyacı arttırmıştır. İşletmeler açısından en değerli varlık olarak gösterilen işgörenler hem işletmenin başarıya ulaşmasında hem de katma değer yaratma noktasında kritik unsur olarak görülmektedir. İşletmeler bilgili, becerili, deneyimli ve başarılı işgörenleri organizasyon içinde tutabilmek amacıyla çeşitli hamlelerde bulunmaktadır (Doğan ve Demiral, 2008). Bu bağlamda işletmelerin daha etkin ve verimli olarak çalışabilmeleri için işgören performansı ve iş tatmin düzeyleri oldukça önem arz etmektedir. İşletmenin insan gücünden etkin bir şekilde faydalanabilmesi ancak işgörenin performansını artırması ile mümkün olabilmektedir. İnsan yaşamının önemli bir bölümünün iş yerinde geçmekte olduğu düşünüldüğünde işgörenin işine karşı hissettiği tatmin düzeyi işgören performansını önemli ölçüde etkilemektedir. İş tatmini, en basit tanımıyla çalışanın yaptığı işe dair genel tutumu olarak tanımlanmaktadır (Baron ve Greenberg, 2000). İşgören performansı ise işletmenin yapılan işle ilgili hedeflediği amaca ilişkin, bireyin verilen görevi ne ölçüde başardığının göstergesi olarak tanımlanmaktadır (Benligiray, 2004).

Bu çalışmanın temel amacı: Entelektüel sermayenin, iş tatmini aracılığıyla işgören performansı üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu bağlamda entelektüel sermaye ile alt

boyutları (insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin), iş tatmini ve işgören performansı değişkenleri arasındaki ilişki ve etkiler tüm ayrıntılarıyla incelenmiştir. Ayrıca literatür incelendiğinde entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı ile ilgili çok fazla olmaması ve seçilen örneklem bu çalışmanın yapılmasına ilişkin önemli bir motivasyon kaynağı olarak görülmektedir. Bu bağlamda Rize ili sınırlarında faaliyet gösteren çay fabrikaları çalışanlarının entelektüel sermayesinin, iş tatmininin aracılık rolüyle işgören performansı üzerindeki ilişkiye yönelik etkisinin incelendiği bu çalışmanın literatüre önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde entelektüel sermaye, iş tatmini, işgören performansı ve yapısal eşitlik modeli tüm boyutlarıyla kavramsal olarak ele alınmıştır. İkinci bölümde entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansının kendi aralarında ilişkiye dönük geçmiş araştırmalar incelenerek hem araştırma sonuçlarına hem de hangi tür araştırmalara konu edildiğine dair bilgilerin yer aldığı literatür taraması bulunmaktadır. Üçüncü bölümde tezin ileriki aşmalarında yaşanabilecek muhtemel sorunlara karşı önlem alma amacıyla yapılan pilot araştırma yer almaktadır. Son olarak dördüncü bölümde ise asıl araştırma uygulamasına ilişkin genel bilgiler, istatistiki veriler ve ilgili analizlere yer verilmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1. ENTELEKTÜEL SERMAYE KAVRAMI

Sürekli değişimin hâkim olduğu ve bilgi çağı olarak adlandırılan günümüzde, işletmelerin başarısı elde ettikleri bilgi ve bu bilginin kullanımına bağlı olarak gelişmektedir. Bu çerçevede değerlendirilmesi gereken entelektüel sermaye, işletmelerin amaç ve hedeflerini gerçekleştirme bağlamında oldukça önemli bir kavramdır. Sahip oldukları entelektüel sermayeyi başarılı bir şekilde yöneten işletmeler, sürdürülebilir rekabet noktasında önemi bir avantaj elde etmektedir (Şenel, 2019).

Galbraith, entelektüel sermayeyi ilk kez 1969’da “entelektüel faaliyetlerin bütünü” olarak tanımlamıştır (Pena, 2002). Kalecki (1975) bunu doğrulayarak, entelektüel sermayenin bilinirliğini sorgulamış; Itami (1980) ise performans farklılıklarını ortaya koyarak, entelektüel sermayenin yönetimi üzerine araştırmalar yapmıştır (P. H. Sullivan, 2000). Drucker (1991) entelektüel sermayeyi, faaliyet gösterilen sektöre ilişkin önemli rekabet avantajı kazandırarak, işletmeye değer katan kaynak şeklinde tanımlamıştır (Drucker, 1995). Entelektüel sermaye ile ilgili genel kabul gören tanımı ise Stewart (1997) tarafından yapılırken, “işletmeye sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayan iş görenler tarafından bilinen her şey” şeklinde ifade edilmiştir (Görmüş, 2009).

Entelektüel sermayenin literatüre yeni bir kavram olarak kazandırılması, bilginin ekonomik hayatta daha aktif bir şekilde uygulanmasıyla oluşmuştur. Entelektüel sermaye (*intellectual capital*) Latince ilişki anlamında kullanılan “inter” ile bilgi edinme ve okuma anlamlarına gelen “lectio” ve bütün, birikim anlamlarına gelen “capital” kelimelerinin bir araya gelmesiyle kavramsallaştırılmaktadır. Özetle entelektüel sermayenin birbiriyle ilişkili tüm ağların yönetiminde oluşturulan bilgi toplamı olarak literatürde yerini aldığı ifade edilebilir (Argüden ve diğ., 2005).

Entelektüel sermaye kavramı, gelişimiyle birlikte literatürde oldukça fazla araştırmaya konu olmuştur. Kavramla ilgili pek çok tanım bulunmaktayken, bu tanımlardan bazıları ise aşağıdaki gibidir:

Entelektüel sermaye bir organizasyonda yer alan yapısal ve ilişkisel bilgiler ile organizasyondaki işgörenlerin sahip olduğu bilgi, yetenek ve tecrübeleri ifade etmektedir. Soyut olan varlıkların pek çoğunu içine alan entelektüel sermaye, değer yaratma özeliğiyle

diğer varlıklardan ayrılmaktadır. Yani entelektüel sermaye, örgüt için değer yaratabilen maddi olmayan varlıkları kapsayan bir kavram olarak açıklanmaktadır (Petty ve Guthrie, 2000).

Entelektüel sermaye maddi olmayan varlıklardan kâr etmeyi amaçlayan, yenilikçi ve yaratıcı davranışları öne çıkaran, ilişki ağları ve ortak mülkiyeti kapsayan bir kavramdır (Akdemir, 1998).

Örgütlerde bilgi varlıklarının önem kazanmasıyla birlikte, en kısa şekliyle 'kâra dönüştürülebilen bilgi' olarak tanımlanan entelektüel sermaye; bilgi, beceri, yetenek, enformasyon ve deneyim gibi kavramları içine alan, organizasyonun bugünkü ve gelecekteki başarısı, rakipleriyle olan rekabetindeki yerini belirleyen mevcut bilgi sistemleri, telif hakları, patentler, yenilikler, yaratıcılıklar vs. gibi maddi olmayan varlıklardan oluşan bir bütündür (Şamiloğlu, 2002).

Yukarıdaki tanımlarda yer alan özellikler incelendiğinde entelektüel sermaye, bir organizasyonun sahip olduğu entelektüel birikimin yanında hâlihazırdaki kaynaklarının yeni pazarlarda kullanılmasının sonucunda yaratıcı sonuçlar elde etmeyi amaçlayan, farklı fikirleri ürün ve hizmetlere dönüştürebilme yetisidir (Karacan, 2007). Bu bağlamda organizasyonel bilgi ve iş görenlerin yardımıyla birlikte yaratılan yeni ve farklı fikirlerin sonucunda oluşan ekonomik değer, sürdürülebilir rekabet noktasında işletmelere önemli avantaj sağlamaktadır (Bontis, 2001).

1.1. Entelektüel Sermayenin Unsurları

Entelektüel sermayenin unsurlarına ayrılmasındaki en önemli etken raporlanmasını, ölçülebilmesini ve yönetilebilmesini daha basit hale getirebilmektir. Bu bağlamda oluşturulan unsurların kendi aralarındaki uyumu; yaratıcılığı artırırken, yenilikçi davranışları da teşvik etmektedir. Ayrıca geribildirimini kolaylaştırmaktadır (Erkal, 2006).

Tablo 1' de görüldüğü gibi entelektüel sermayenin unsurlarını sınıflandırma noktasında pek çok farklı görüş bulunmaktadır. Araştırmacılara göre unsurların isimleri ve sayısı değişkenlik göstermekle birlikte genel kabul gören görüşe göre ise entelektüel sermaye Stewart 'ın 1997 yılında yapmış olduğu sınıflandırma olan; insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ayrıca entelektüel sermaye, bu boyutların toplamından değil, birbirleriyle olan etkileşimi sonucunda oluşmaktadır (Ercan, Öztürk ve Demirgüneş, 2003).

Tablo 1. Entelektüel Sermaye Unsurlarının Sınıflandırılması

Araştırmacı	Sınıflandırma
Edvinsson & Malone (1997)	İnsan Sermayesi ve Yapısal Sermaye
Stewart (1997)	İnsan Sermayesi, Yapısal Sermaye ve Müşteri Sermayesi
Bontis (1998)	İnsan Sermayesi, Yapısal Sermaye ve Müşteri Sermayesi
Van Buren (1999)	İnsan Sermayesi, Yenilik Sermayesi, Süreç Sermayesi ve Müşteri Sermayesi
O'Donnell & O'Regan (2000)	Çalışanlar, İçsel Yapı ve Dışsal Yapı
Günther (2001)	İşgören Becerileri, İçsel Yapı ve Dışsal Yapı
Marr (2003)	Paydaş Kaynaklar ve Yapısal Kaynaklar

Kaynak: Tseng, C. Y., & James Goo, Y. J. (2005). Intellectual capital and corporate value in an emerging economy: empirical study of Taiwanese manufacturers. *R&D Management*, 35(2), 187-201.

1.1.1. İnsan Sermayesi

İnsan sermayesi, işgörenlerin sahip olduğu deneyim ve bilgi birikimini mesleki hayatlarında yani organizasyon içinde yaşadığı problemlerin çözümlerinde kullanabilme yetisini ifade etmektedir (Pirtini, 2004). İnsan sermayesi bir organizasyonun misyon ve vizyonunu ortaya koyarken örgüt kültürünü oluşturmada da çok önemlidir. Çalışanın sahip olduğu eğitim düzeyi, uzmanlık, yaratıcılık, teknik bilgi, patent anlaşmaları vs. gibi kişisel özellikler ve yeterliliklerden mesleki yeterliliklerine kadar, çevreye uyumundan çevreyi değiştirme durumuna kadar oldukça geniş kapsamlı bir entelektüel sermaye unsurudur (Lytras ve Pablos, 2009; Starovic ve Marr, 2003; Ülgen ve Mirze, 2004).

Entelektüel sermayenin temel bileşenlerinden biri olarak olan insan sermayesi, bir örgütün işgörenlerine ait bireysel bilgi stoku şeklinde tanımlanmaktadır. Başka bir ifadeyle işgörenin bilgi, beceri, deneyim motivasyon ve çalışma tarzına bağlı bir kavram olarak ifade edilmektedir. Bu bağlamda işletme verimli kullanabilecekleri ölçüde insan sermayesine organizasyonunda bulundurmayı amaçlamaktadır. İnsan sermayesi özünde keşfedilmemişi bulmayı hedeflemektedir. Bu bağlamda insan sermayesi, işgörenler zamanlarını ve yeteneklerini önemli ölçüde yenilik ve yaratıcılık faaliyetlerine yönelttiği takdirde insan sermayesi oluşmakta ve kullanıma hazır hale gelmektedir (Stewart, 1997). Bireyler ellerinde tuttuğu kendi insan sermayelerini bir fayda sağlama karşılığında işletmeler kiraya vermektedir. Bu fayda finansal bir amaç taşıdığı gibi finans dışı amaçlar da taşıyabilmektedir. İşletme, hedef ve amaçlarında uygun insan sermayesi tercih

edebilmektedir. Bireyin işletmeden ayrıldığı durumlarda ise insan sermayesi de onunla gitme özelliği taşır. Bu bağlamda insan sermayesi hem kazanılabilir hem de yenilenebilir bir kavramdır (Kinney, 1999).

Entelektüel sermayenin, maddi olmayan varlıklardan değer yaratma özelliği işletmeler açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle insan sermayesinden bahsedebilmek için bilgi, beceri, deneyim vs. gibi faktörlerin işletmenin amaçlarına yönelik kullanılması gerekmektedir. Yani, işletme için değer yaratması önem arz etmektedir. Değer yaratma; ürün, hizmet, süreç, teknoloji yaratarak veya hâlihazırdaki ürün, hizmet, süreç, teknolojilere dair geliştirilmesi şeklinde olabilmektedir (Emrem, 2004). Ayrıca insan sermayesi işgörenin, bilgi birikimini, girişimciliğini, liderliğini, problem çözebilme yeteneğini vs. gibi örgüt içi süreçlerde ortaya koyulan fonksiyonları da kapsamaktadır (Kanıbir, 2004). Bontis, çalışmasında insan sermayesinin 10 farklı faktörü kapsadığını ifade etmektedir. Bu faktörler: Eğitim, liderlik, iş tatmini, değer yaratma, bilgiyi oluşturma, bilgiyi paylaşma, bilgiyi sonuca dönüştürme, işgörenlerin işletmeye karşı sorumlulukları, kritik öneme sahip işgörenlerin işletmede tutulması ve süreçlerin uygulanması olarak belirtilmektedir (Bontis, 2001). Bu bağlamda öne çıkan insan sermayesi göstergeleri aşağıdaki gibidir (Önce, 1999):

- Mesleki tecrübe,
- İşgören itibarı,
- İşgörenin iş tatmini,
- İki yıldan az tecrübeli işgören oranı,
- İşgören ücreti başına katma değer ortalaması,
- Yenilikçi fikre sahip işgören oranı ve bu fikirlerin uygulanma sıklığı,
- İşgören katkı payı ortalaması.

1.1.2. Yapısal Sermaye

Yapısal sermaye organizasyonun faaliyetlerini sürdürebilmesi için gerekli olan insan sermayesini sağlayan değerler bütünü olarak ifade edilmektedir. İşletmede iskelet görevi üstlenen yapısal sermaye, organizasyonun amaçlarının gerçekleşmesini ve ayakta kalmasını sağlamakla birlikte diğer entelektüel sermaye unsurlarıyla da sürekli etkileşim halindedir (Eren ve Akpınar, 2004).

Entelektüel sermayenin üç unsurundan biri olan yapısal sermaye, organizasyon içindeki normlar, sistemler, yerleşik düzenler vs. gibi faktörlerin tamamıyla ilgili bir kavram

olarak tanımlanmaktadır. Başka bir ifade ile yapısal sermaye, işletmenin sahip olduğu yapı, sistem, süreç vs. gibi organizasyonun yaratıcılığını oluşturan tüm varlıkları kapsamaktadır. Ayrıca bu varlıklar kurumun misyonu, vizyonu, kültürü, stratejileri, temel değerleri, çalışma sistemleri vs. gibi kavramları da içermektedir (Bozbura ve Toroman, 2004).

Yapısal sermaye işgörenlerin işletmeye sağladığı bilgi kaynaklı faydalar olarak da ifade edilmektedir. Bu bağlamda yapısal sermayenin iki temel amacı vardır: Birincisi, işgörenlere aktarılacak bilgileri düzenli bir şekilde kaydedilmesi iken, ikincisi ise işgörenlerin ihtiyaç duyulduğu takdirde hem bilgilere hem de uzmanlara ulaşabilmesini sağlamak olarak belirtilmektedir (Yelkikalan ve Aydın, 2003).

Yapısal sermaye, entelektüel sermayenin boyutları arasında mülkiyeti işletmeye ait olan tek faktördür. İnsan sermayesi işgörenlere ait olup, olası bir işten ayrılma durumunda yok olabilmektedir. Ancak yapısal sermaye, işletme bünyesinde bulunmaktadır. Bu bağlamda işletmelerin sürdürülebilirliğini sağlamak için sahip oldukları yapısal sermayenin artırılması ve güçlendirilmesi stratejik açıdan oldukça öneme sahiptir (Kaya, 2017).

1.1.3. Müşteri Sermayesi

Müşteri sermayesi, diğer entelektüel sermaye unsurları olan insan sermayesi ile yapısal sermaye arasındaki köprü görevini üstlenen kavramdır (Karacan, 2007). Müşteri sermayesi; işletmenin teknik yeterliliği, araçları, müşteri sayısı, müşteri bağlılığı, faaliyette bulunduğu sektörel alanı kapsayan ve müşteriyle olan ilişkisi sonucunda ortaya çıkan değeri ifade etmektedir (Kurgun ve Akdağ, 2013). Özetle, müşteriler ile işletme arasındaki iş yapma olasılığı olarak tanımlanmaktadır (Stewart, 1997). Bazı literatür çalışmalarında ilişkisel sermaye şeklinde de ifade edilen müşteri sermayesi, şirketin tüm dış çevreyle ilişkisi olarak tanımlanmaktadır. Entelektüel sermayenin diğer alt boyutlarına göre daha geç keşfedilmiş olmasına rağmen, işletme açısından rekabet üstünlüğü sağlamada kritik öneme sahip bir kavram olarak görülmektedir (Baş, Mısırdalı ve Aygün, 2014).

İşletmeler, hedef müşterileri ile sürdürülebilir ilişkiler sağlamak ve yeni müşteriler kazanmak için çaba göstermektedir. Bu bağlamda müşteri sermayesinin temel amacı, insan sermayesindeki veriler yardımıyla yeni pazarlar bulmak ve bu pazarlara en uygun ürün ve hizmetleri sunmaktır (Mehralian ve diğ., 2013). Ayrıca müşteri sermayesi, işletme ile dış çevre arasında köprü görevi görerek, dış çevrenin beklenti ve isteklerini organizasyon içine entegre edilmesine yardımcı olmaktadır (T. Özdemir, 2019).

Müşteri sermayesi işletmenin; müşteri, tedarikçi, rakip vs. gibi tüm birey, kurum ve kuruluşlarla yani tüm çevresel etmenlerle olan ilişkisiyle ortaya çıkan yeni bilgi ve değerler olarak tanımlanmaktadır (Saint-Onge, 1998). Guthrie (2001) tarafından müşteri sermayesinin bileşenleri şu şekilde ifade edilmektedir (Acar ve Dalğar, 2005):

- Markalar,
- Müşteriler,
- Siparişler,
- İşletmenin adı ve ünü,
- İş birliktelikleri,
- Lisans anlaşmaları,
- Müşteri aidiyeti,
- İstenen nitelikteki sözleşmeler,
- Franchising anlaşmaları,
- Yedek siparişler.

1.2. Entelektüel Sermayenin Yönetimi

Sürekli bir değişimin hâkim olduğu ekonomik düzen içerisinde önemli bir üretim faktörü olarak ön plana çıkan entelektüel varlıklar işletmeler açısından da önemli bir ihtiyaç haline gelmiştir (Stewart, 1997). Örgüt strateji ve hedeflerini gerçekleştirmek için entelektüel sermaye yönetimini araç olarak kullanır. Bu bağlamda hedeflediği amaçlara ulaşmak için mevcut kaynaklarından ve entelektüel varlıklarından faydalanmaktadır. Entelektüel sermayeyle birlikte örgütün geleneksel muhasebe kayıtlarına yansımayan değerler görünür hale gelirken, aynı zamanda da organizasyon için sürekli bir değer yaratılmaktadır (Akyüz, 2005).

Entelektüel sermaye yönetimi, faaliyetlerini gerçekleştirme bağlamında iki ana fonksiyon çevresinde şekillenmektedir. Bu fonksiyonlar değer yaratmak ve değer elde etmek olarak ifade edilmektedir (Sullivan ve Sullivan, 2000). Fonksiyonların birincisi olan değer yaratma, organizasyonun bilgi altyapısını hedeflenen seviyeye ulaştırmaya odaklı bilgi ve beyin gücü faktörü olarak, entelektüel sermayeyi ortaya çıkarmak olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir fonksiyon olan değer elde etme ise, ortaya çıkarılan entelektüel varlıkları belirleyerek, bu varlıklardan optimum faydayı sağlamayı amaçlayan kaynak temelli bir yaklaşım olarak ifade edilmektedir (Beraha, 2009).

1.3. Entelektüel Sermayenin Ölçümü ve Raporlanması

Örgütlerin maddi varlıklarını başarılı bir şekilde kullanıp kullanmadığı bilanço kayıtlarıyla ölçülüp, net değerleriyle kolayca ortaya koyulabilmektedir. Ancak entelektüel sermayeler gibi maddi olmayan varlıkları ölçme ve raporlama ise maddi olmayan varlıklara göre daha zor olabilmektedir. Örgütler, sürdürülebilir rekabeti sağlamak için mevcut maddi ve maddi olmayan tüm varlıklarını başarılı bir şekilde yönetimi için ölçme ve raporlama yöntemlerinden yararlanmaktadırlar (April, Bosma ve Deglon, 2003). Bu bağlamda entelektüel sermaye ölçümündeki temel amaç ise; işletmenin varlıklarını kullanmadaki başarısının tespiti ve bu çerçevede yaratılan değeri ortaya koyabilmektir (Al-Ali, 2003).

Tablo 2’ de görüldüğü üzere yapılan araştırmalar incelendiğinde entelektüel sermayenin ölçümü ve raporlanması yöntemlerinde ortak bir görüş olmamakla birlikte, genel olarak kabul edilen bazı ölçme yöntemleri bulunmaktadır. Bu kapsamda değerlendirildiğinde entelektüel sermayenin ölçümü ile ilgili iki başlık öne çıkmaktadır. Bu başlıklardan birincisi entelektüel sermayeyi bileşen kapsamında ölçmekte iken, ikincisi ise işletme kapsamında ölçmektedir. Entelektüel sermayeyi bileşen kapsamında ölçen modellerden bazıları: Skandia Kılavuzu, Entelektüel Sermaye Derecelendirmesi, OECD Projesi, Dengeli Puan Kartı, Teknoloji Brokerı, Maddi Olmayan Varlıklar Göstergesi, Entelektüel Sermaye Endeksi, Entelektüel Katma Değer Katsayısı, Meritum Projesi şeklindedir. Entelektüel sermayeyi işletme kapsamında değerlendiren modeller ise; Tobin’in Q Oranı, Hesaplanan Maddi Olmayan Değer, Piyasa Değeri / Defter Değeri Oranı Yöntemi, Ekonomik Katma Değer olarak gözükmektedir (Aşıkoğlu, Kurt ve Özcan, 2008). Literatür incelendiğinde entelektüel sermaye ölçümünde yararlanılan kırkın üzerinde yöntem bulunmaktayken, bu yöntemler arasında genel kabul gören belirli bir yöntem bulunmamaktadır. Bu çerçevede öne çıkan beş yaklaşım aşağıdaki gibi sınıflandırılmaktadır (Sveiby ve Lloyd, 2010):

Tablo 2. Entelektüel Sermaye Ölçümünde Kullanılan Yöntemler

Yaklaşım	Ortaya çıkışı	Ölçme yöntemi	Araştırmacılar
Piyasa Değeri Yöntemleri	1950'ler	Tobin'in Q Oranı Hesaplanmış Maddi Olmayan Değer Yöntem	PiyasaDeğeri/Varlıkların Yenileme Değeri (Tobin's, 1950'ler) Sektör ortalaması üzerindeki işletmeler için Piyasa Değeri-Defter Değeri (Stewart, 1997)
Doğrudan Entelektüel Sermaye Ölçümü Yöntemleri	1980'ler	Teknoloji Brokeri	Entelektüel sermaye bileşenlerine yönelik sorgulama yöntemi (Brooking 1997)
Skor Kart Yöntemleri	1990 başları	Dengeli Skor Kartları Skandia Klavuzu	İşletmenin stratejik hedeflerine dayalı göstergeler (Kaplan ve Norton, 1992) 164 dereceye göre ölçüm (Edvinsson, 1997). Ancak günümüzde Scandia işletmesi bu ölçümleri raporlamamaktadır.
Aktif Getirisi Yöntemleri	1997	Ekonomik Katma Değer	(Stern ve Stewart, 1997)
Avusturya Yöntemi	1997	Katma Değer Entelektüel Katsayısı	(Pulic, 2002)

Kaynak: Chan, 2009, s. 7-8 ve Sveiby, 2010, s. 4-9'dan derlenmiştir.

1.3.1. Tobin'in Q Yöntemi

İşletme faaliyetleri açısından uzun vadede değer yaratma, işletme yönetiminin işletme stratejilerini gerçekleştirilebilmesi bakımından önemli bir yetenek göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda özellikle işletmenin yatırım stratejilerinde yer alan büyüme

olanaklarının değerlendirilmesinde faydalanan bir ölçüt olan Tobin'in Q oranı (Ercan, Öztürk ve Demirgüneş, 2003), işletmenin piyasadaki değeri ile varlıklarını ikame etme maliyeti arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik bir yaklaşım şeklinde ifade edilmektedir (Bontis, 1998).

1.3.2. Hesaplanmış Maddi Olmayan Varlıklar Yöntemi

Hesaplanmış maddi olmayan varlıklar yaklaşımı, bilginin oldukça önem kazandığı firmaların, çeşitli yatırım kurumlarından finansman sağlarken karşılaşılan zorluklar noktasında yardımcı olabilme ve teminat gösterilebilme amacıyla ekstra bir değer yaratılmasına yönelik geliştirilmiş bir yöntem olarak tanımlanmaktadır (Uzay ve Savaş, 2003).

1.3.3. Piyasa Değeri / Defter Değeri Yöntemi

Piyasa değeri, yatırımcıların bir firmanın belirli bir dönemdeki tüm hisse senetleri için ödemeye hazır oldukları tutar olarak tanımlanırken, defter değeri ise şirketin bilançosundan tüm yükümlülüklerin düşülmesiyle elde edilen değer olarak ifade edilir. Buradaki temel varsayım, piyasa değeri muhasebeleştirildikten sonra geriye kalan her şeyin maddi olmayan duran varlık olarak adlandırılması gerektiğidir (Stewart, 1997).

1.3.4. Ekonomik Katma Değer Yöntemi

Ekonomik katma değer yaklaşımı, işletmenin dönemler arası faaliyetlerinin iç performansını ölçmektedir. Bu doğrultuda işletmenin sağladığı fayda ya da gördüğü zararın değerini; vergi sonrası elde edilen faaliyet karı ile toplam sermaye maliyeti arasındaki farkın dönemsel olarak hesaplanmış yıllık tutarını ölçen yaklaşım şeklinde açıklanmaktadır (Fındık, 2013).

1.3.5. Entelektüel Katma Değer Katsayısı (VAIC)

Ante Pulic'in geliştirdiği bu yöntem, organizasyon içinde bulunan yönetici, işgören, yatırımcı, hissedar ve ortaklar, çeşitli çıkar grupları, örgütün toplam kaynakları ve tüm paydaşlar tarafından yaratılmış katma değer ölçümlemesini sağlayan bir yöntem olarak tanımlanmaktadır. İşletmenin entelektüel katma değer katsayısı arttıkça, işletmenin toplam kaynakları aracılığıyla ürettiği katma değer aynı doğrultuda artmaktadır (Pulic, 2000).

1.4. Entelektüel Sermayenin Önemi

Globalleşen dünyada bilgi kullanımı geleneksel üretim faktörlerine kıyasla daha verimli ve başarılı olarak öne çıkarak, ayrıcalıklı ve önemli bir üretim girdisi haline dönüşmüştür. Bu özelliğiyle hem iş yaşamında hem de endüstriyel yaşamda neden olduğu sıkı rekabet ile, organizasyon yapılarında ve insan kaynakları yönetiminde pek çok yeni ve farklı kavramlar ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda entelektüel sermaye, oldukça önemli bir ekonomik performans göstergesi olarak öne çıkmaktadır (Petty ve Guthrie, 2000).

Entelektüel sermaye işletmelerin faaliyetlerini yürüttüğü sektördeki varlığını devam ettirme noktasında hızla önemini arttırmaktadır. Günümüzde sürdürülebilir rekabeti sağlamada önemli bir araca dönüşen entelektüel sermaye, organizasyonların finansal tablolarında görünmeyen ancak gelecek planlarında performans ve verimlilik açısından değerini arttıran bir kavram olarak öne çıkmaktadır. Etkin entelektüel sermaye yönetimi sağlayan işletmeler, rakiplerine kıyasla önemli avantajlar elde etmektedir (Aslanoğlu ve Zor, 2006). İşletmelere önemli rekabet avantajları sağlayan, kullanıldıkça değeri yükselen ve organizasyonların temel yapıtaşı haline gelen entelektüel sermayenin sürekli gelişimi, doğru yönetimi ve özümsemesi sağlandığında ise işletmelerin kurumsallaşma süreci oldukça hızlı gerçekleşmektedir. Entelektüel sermaye birikimini geliştiremeyen, başarılı yönetemeyen ve gerekli yapılandırmaları gerçekleştiremeyen organizasyonların, kurumsallaşması oldukça zor olabilmektedir (Bayer, 2005).

Günümüzde ekonomik performansı ölçme noktasında geleneksel üretim faktörleri olarak bilinen emek, sermaye, doğal kaynak, hammadde ve girişimcilik yetersiz kalmaktayken, bilgi ve görünmeyen varlıklar ön plana çıkmaktadır. Bilgi teknolojilerinin gelişimiyle sürdürülebilir rekabet avantajını elde etmek isteyen işletmelerin, organizasyon yapılarında ve insan kaynakları yönetim süreçlerinde geliştirme ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Bu gelişmeler; eğitim, iletişim, idari birimler, fonksiyonel süreçler ve Ar-Ge gibi unsurları kapsamaktadır (Akin, 2003). Bu açıdan değerlendirildiğinde işletmenin değeri ve ekonomik performansı bakımından entelektüel sermaye önemli bir faktör haline dönüşmüştür (Aslanoğlu ve Zor, 2006).

Entelektüel sermaye en genel ifadesiyle, görünmeyen ve hissedilmeyen işletme varlıkları olarak tanımlanmaktadır. Bu varlıklar işletmenin kayıtlı bilgileri ile işgörenlerin bilgi, beceri ve tecrübeleri kapsamaktadır. Bu bağlamda entelektüel sermayenin önemi şöyle ifade edilmektedir (Yörük ve Erdem, 2008; Büyüközkan, 2002):

- Entelektüel sermaye, önemli rekabet kaynaklarından biridir.
- İşletmenin olası başarısı, hâlihazırda sahip olduğu entelektüel sermayenin yönetimiyle doğrudan ilişkilidir.
- İşletme bilançolarında görünmeyen ve işletmenin görünmeyen varlıklarını ifade eden entelektüel sermaye hem işgören bilgilerini hem de işgörenlerin işten ayrılma durumlarında kurumda kalan bilgiyi içermektedir.

Bilgi ekonomisinin hızla değişmekte olan unsurlarıyla birlikte, işletme yöneticilerini entelektüel sermayeye neden odaklanması gerektiğine ilişkin öne çıkan 6 temel faktör şu şekilde sıralanmaktadır (Iraz ve Özgener, 2005):

- Entelektüel sermaye işletmenin en nitelikli varlığıdır.
- Bilgi işi sürekli artış halindedir.
- İstihdam noktasında bilgi sahibi işgörenler, diğer işgörelere oranla daha şanslıdır.
- Üst düzey yöneticiler entelektüel sermayeye daha az önem verme eğilimine sahiptir.
- Entelektüel sermayeye sahip işgörenler organizasyon içinde oldukça az değer görmektedir.
- Hâlihazırdaki entelektüel sermaye yatırımları, entelektüel sermayenin insan rolünü pek önemsememektedir.

Entelektüel sermaye, işletmeye sağladığı rekabet avantajıyla stratejik öneme sahip bir rol üstlenmektedir. Bu bağlamda entelektüel sermaye yatırımları işletmenin gelecekteki başarısını sağlamada oldukça önem arz etmektedir. İşletmenin rekabet avantajı sahip olunan stratejik kaynaklardan gelmekteyken, her bir kaynağın fonksiyonu farklılık göstermektedir (Barca, 2002). Bu nedenle stratejik varlıklar olarak kabul edilen entelektüel sermayenin bazı temel karakteristik özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler; değerli, az bulunan, ikamesi olmayan, taklit edilemez ve gözlemlenemez olarak ifade edilmektedir (Ghosh ve Wu, 2007).

2. İŞ TATMİNİ KAVRAMI

Küresel pazar koşullarında işletmeler, anlık olarak değişmekte olan dinamiklere uyum sağlamaya çalışmaktadır. İşletmenin global ölçekte başarıyı yakalayarak rekabet avantajı sağlayabilmesi, organizasyon içindeki dinamiklerin etkin ve verimli yönetimine bağlıdır. Dolayısıyla bu durum işletmenin en önemli değeri olan işgörenleri öne çıkarmaktadır. İnsan yaşamının önemli bir bölümünün çalışarak geçirilmekte olmasından dolayı işgörenin çalışmakta olduğu işten aldığı haz, sosyal yaşamını ciddi şekilde etkilemektedir (Örücü,

Yumuşak ve Bozkır, 2006). Bu bağlamda çalışma ortamının beraberinde getirdiği; farklı insanlarla yeni ilişkiler kurarak sosyalleşme, üretme ve değer yaratma karşılığında elde edilen kazançla ihtiyaçların giderilmesi, işinde başarılı olma duygusu gibi sosyal, ekonomik ve psikolojik faktörler, işgörenin üzerinde işe yönelik olumlu ve olumsuz tutumlara neden olabilmektedir (Çakır, 2001). Bu açıdan değerlendirildiğinde en basit tanımıyla, işgörenin işine dair olumlu tutumları iş tatmini olarak ifade edilmektedir (Eğimli, 2009).

Teknolojik gelişmelerin etkisiyle gelişen üretim ve hizmet kapasiteleri, işletmeler açısından başarılı sonuçların elde edilebilmesi açısından iş tatmini kavramının önemin arttırmaktadır (Şimşir ve Seyran, 2020). İşgörenlerin işleri ve iş ortamlarına ilişkin farklı tutum ve davranışsal boyutlarıyla birlikte oldukça genel ve karmaşık bir terim olan iş tatmini kavramının, gözle görülmesi kadar, tanımlanması da oldukça güç olabilmektedir (Akgündüz, 2006). İş tatmini kavramına ilişkin literatürde yer alan bazı tanımlar şu şekildedir:

Kavram olarak iş tatmini, kişinin yaptığı işe dair hissettiği olumlu ve keyifli duygularını ifade etmek amacıyla doğan bir terimdir. Başka bir ifadeyle, çalışanların işine yönelik hissettikleri memnuniyet ya da memnuniyetsizlik olarak görülse de iş tatmini, işe ilişkin özellikler ile işgören gereksinimlerinin örtüştüğü zaman ortaya çıkan kavram olarak tanımlanmaktadır (Davis, 1982).

İş tatmini, işgörenin genel olarak işini ve iş yaşamını değerlendirdiğinde hissettiği haz duygusu şeklinde ifade edilmektedir (Luthans, 1992).

Bullock iş tatmini kavramını, işe ilişkin pek çok istenen veya istenmeyen deneyimlerin tamamının dengelenmesiyle sonuçlanan bir tutum olarak değerlendirirken; Vroom ise iş tatminini, işgörenin duygu, düşünce ve davranışına ilişkin farklı boyutları olan iş tutumlarının bir ölçüsü olarak kavramlaştırılmaktadır (L. Şimşek, 1995).

İş tatmini, verilen emek karşılığı elde edilen maddi kazançlar ve işgörenin birlikte çalışmaktan haz aldığı arkadaşlarıyla değer yaratmanın verdiği memnuniyet olarak tanımlanmaktadır (Bingöl, 1997).

İş tatmini kavramı, bireyin hem çalışmaktan hem de çalışma ortamından, yöneticilerden, iş arkadaşlarından ve tümüyle işletme yapısından elde etmeyi amaçladığı; huzurlu ve rahatlatıcı bir his şeklinde ifade edilmektedir (Karaduman, 2002).

İş tatmini; işin türü, yönetici tutumu, işten sağlanan maddi kazanç, iş güvenliği vs. gibi hem işin şartları hem de işin sonuçlarına ilişkin öznel bir değerlendirmedir. Ayrıca iş tatmini, çeşitli norm, değer ve beklenti sistemleriyle sınanarak iş ve işe yönelik şartların bireyde yarattığı tepkilerden oluşmaktadır (Çekmecelioğlu, 2005).

İş tatmini ve iş tatminsizliği tanımlarına ilişkin dikkat edilmesi gereken kritik kavramları ortaya koymak üzere geliştirilmiş iş tatmini modeli aşağıdaki tabloda yer almaktadır (Mercer, 1997).

Tablo 3. İş Tatmin Modeli

İŞ TATMİNİ	İŞ TATMİNSİZLİĞİ
Zorlukların üstesinden gelmenin hissettirdiği haz	İşgörenler arasında iş birliği eksikliği
İşgörenin kendi gelişimini görmesi	İşletmenin ve toplumun yapısı, organizasyonu ve işleyişindeki değişiklikler
İşgörenlerin kendi güvende hissetmesi	İşgörenlerin kendilerini baskı içinde hissetmesi
İşgörenlerin sosyal çevrelerini yönetme becerileri	İşletmelerin faaliyetlerini sürdürdüğü çevre ya da ortam
İşgörenin iş yerindeki rolünden duyduğu memnuniyet	İşgörenin kendisine dair olumsuz görüşlere sahip olması
Görev ve yükümlülüklerin yerine getirerek, amaçları gerçekleştirebilme	İşgörenin hem kendisiyle hem de diğer işgörenler ile yaşadığı rol çatışması
İşgörenlerin organizasyonun destek sistemlerini algılayabilmesi	Çalışmaları gerçekleştirmek için gerekli kaynakların eksikliği
Örgüt kültüründe bilgi akışının sağlanması	Güven eksikliği ve üretken çalışma ortamına sahip olamama
İşgörenler arasındaki iletişimin iyi olması	Ücretin, ödüllerin, yan hakların ve süreçlerin yetersizliği

Mercer, D. (1997). Job Satisfaction and the Secondary Headteacher: the creation of a model of job satisfaction. *School Leadership & Management*, 17(1), 57-68.

Yukarıda verilen iş tatmini ve iş tatminsizliği tablosuna bakıldığında iş tatminin önemli özelliklerinden biri de işgörenlerin ihtiyaç ve değerleri olarak görülmektedir. İşin bireysel ve örgütsel düzeyde çalışan tarafından değerlendirilmesi hem işin hem de işin temel özelliklerini ortaya çıkarmakta ve bu özelliklerin çalışanın beklentileri ile iş arasındaki uyumu nasıl etkilediğini tanımlamaktadır. Dolayısıyla iş tatminini belirleme noktasında etkili özellik olarak algısal ve bilişsel süreçler öne çıkmaktadır (Bahadınlı, 2012).

2.1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İşgörenlerin işlerinde sağladığı tatmin düzeyinin ölçüsü ve bu ölçünün hangi faktörlerin etkisiyle gerçekleştiğinin bilinmesi oldukça önem arz etmektedir. Çünkü işgören, kendi yeteneği ve potansiyeliyle uyumlu bir üretim sektöründe maksimum işgücü düzeyine ulaşabilmektedir (Silah, 1996). İşgören, iş ortamında beklentileri gerçekleştiği ölçüde tatmin olmaktadır. Başka bir ifadeyle, mevcut duruma ilişkin sonuçlar ile beklentileri arasında denklik olursa iş tatmininden söz edilebilmektedir (Eroğlu, 1998). Bu bağlamda işgörenlerin iş tatmini düzeyini artırmak amacıyla, iş tatmini üzerinde etkili olan olumlu veya olumsuz faktörleri belirlemek ve bu faktörlerin ne ölçüde etkili olabileceği hakkında bilgi sahibi olmak gerekmektedir (Lam, 1995).

Literatürde çoklu değişkenler tarafından anlaşılabilen karışık bir kavram olarak ifade edilen iş tatmininin, düzeyini etkileyen pek çok faktörden bahsedilmektedir (Kuzulugil, 2012). İş tatmini etkileyen faktörleri etkin bir sınıflandırma yapabilmek için bireysel ve örgütsel faktörler olarak iki gruba ayırarak incelenmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005). Bireysel faktörler; cinsiyet, kişilik özellikleri, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, mesleki statü, deneyim vs. olarak ifade edilmektedir. Örgütsel faktörler ise; ücret, terfi, iş ve işin özellikleri, yönetim, iletişim, rekabet, iş ortamı, geri besleme, çalışma şartları vs. olarak öne çıkmaktadır (Akıncı, 2002).

2.1.1. Bireysel Faktörler

İş tatminini etkilediği düşünülen pek çok bireysel faktör olmakla beraber, literatürde daha çok yer bulan faktörler aşağıdaki gibidir:

Yaş: Yaş arttıkça, iş tatmini düzeyinin arttığı bulgusu pek çok araştırmada yer almaktadır. Genç yaşlardaki çalışanların tecrübe eksikliği, uzmanlık alanı oluşmaması, yüksek beklentiye sahip olmaları vs. gibi etkenlerden dolayı tatminsizlik düzeyi yüksek olabilmektedir (Karkın, 2004).

Cinsiyet: Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde, iş tatmini ile cinsiyet arasındaki ilişki hakkında kesin bir yargıya varılamamaktadır. Genel anlamda cinsiyetin, iş tatminini etkilediği birçok çalışmada belirtilirken, bu etkilerin farklı faktörlerle ilişkili olabileceği düşüncesinden dolayı tam olarak tanımlanamamakta olduğu gözlemlenmektedir. Buna karşın kadın ve erkeklerin motivasyon şekillerinin farklı olduğunu tespit eden bazı araştırmalar da mevcuttur. İşgörenler tarafından aynı işin özelliklerinin ilgi çekici

bulabileceği gibi, kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla işten beklentilerinin daha az olabileceği kanısı da öne çıkmaktadır (Kirel, 1999).

Eğitim: Araştırmalarda eğitim düzeyinin çalışanları performans, tutum, beklenti, algı vs. gibi kavramlar açısından etkilediği yer almaktadır. Eğitim düzeyi arttıkça iş tatmininin azaldığı tespit edilmiştir. Aynı işte çalışan ilkökul mezunu bir işgörenin, üniversite mezunu bir işgörene oranla daha yüksek iş tatmini düzeyine sahip olduğu gözlemlenmiştir (Silah, 2001). Bu durum, eğitim düzeyi arttıkça beklentilerin yüksek olması ve bunun iş tatminini olumsuz olarak etkilemesi şeklinde yorumlanabilmektedir (Ağaoğlu, 1991).

Medeni durum: Evli işgörenlerin bekarlara oranla devamsızlık ve işten ayrılma düzeylerinin daha az olmasından dolayı iş tatminlerinin daha yüksek olduğu kanısına varılmaktadır. Ayrıca bazı çalışmalara göre çocuk sayısı arttıkça iş tatmini düzeyi de artarken, bazı çalışmalarda ise aksine azalmaktadır. Bu bağlamda kesin bir bulgu gözlemlenmemektedir (Özkalp ve Kirel, 1999).

2.1.2. Örgütsel Faktörler

Ücret: İşgörenin emeğine karşılık olarak elde ettiği para, ekonomik fayda, sosyal katkı vs. gibi etmenlerin iş tatmini düzeyini arttırdığını göstermektedir. Araştırmalara göre işgörenin ücretinden tatmin olması, aldığı ücret ile diğer işgörenlerin aldığı ücreti kıyaslaması ölçü olarak alındığında sonuçların daha anlamlı çıktığı tespit edilmektedir (Aşan ve Erenler, 2008). Bu bağlamda adaletli ücret iş tatmini noktasında oldukça önem arz etmektedir. İşgören, aynı iş yapan arkadaşından daha az kazanmak istemeyeceği gibi, bu durum tatmin düzeyini azaltabilmektedir (Erdoğan, 1996).

Terfi: Çalışanın, elde ettiği başarıya bağlı olarak örgütün hiyerarşik yapısı içerisinde ilerleme olanağına sahip olması, daha yüksek bir pozisyona getirilebileceğini bilmesi durumu, iş tatminini olumlu etkilemektedir (Aşan ve Erenler, 2008). Ayrıca birey, her daim en iyiyi isteme duygusu ve gelişim gereksiniminin bir sonucu olarak başarılı olmak ve elde edilen başarılı performansın karşılığında ise terfi etme arzusundadır. Bundan dolayı işgören, işleri tam anlamıyla öğrenip tecrübe kazandıkça, sıradanlaşan işin etkisiyle bulunulan pozisyonundaki yetki ve sorumlulukların yetersiz olduğunu düşünmektedir (Keser, 2006). Bu çerçevede yapılan araştırmalarda terfi almayı hak ettiğine inanan işgörenin, istenen terfinin gecikmesi veya yapılmaması durumunda iş tatmininin olumsuz olarak etkilendiği görülmektedir (Türk, 2007).

İş Ortamı: Stresli ve yoğun tempolu iş ortamları işgöreni huzursuz edebilmektedir. Bu yüzden iş ortamlarında, risk, belirsizlik, güvensizlik hissi, işten çıkarılma korkusu, iş kazası vs. gibi sorunlar oluşabilmektedir. Bireyin sağlığını olumsuz yönde etkileyen bu tür sorunların sonucunda, işgörenin korku ve güvensizlik hisleri artarken iş tatmini düzeyi azalmaktadır (Çankır, 2016).

Yönetim: İşletme yöneticileri iş tatminin verimlilik üzerinde etkili olduğunu düşündüklerinden, bu kavramla yakından ilgilenmektedirler. Yönetici, iş tatmini yüksek işgörenin; dikkatli, etkin, yüksek performansla çalışacağını, iş tatmini düşük işgörenin ise performansı daha düşük olacağını düşünmektedir (Günbayı, 2000). Katılımcı ve cesaretlendirici bir çalışma ortamını benimseyen yönetici grubuna sahip işletme, işgöreni aktif ve yaratıcı olmaya teşvik etmektedir. Aksi durumda bulunan işletmelerde işgörende, işe yabancılaşma, iş tatminsizliği, grev, işten ayrılma gibi sonuçlara neden olabilmektedir (Kutaniş ve Bayraktaroğlu, 2002).

İş ve işin özellikleri: İşgören, ilgi alanına benzerliği ölçüsünde işine değer göstermektedir. Bu durum aile, tecrübe, hobi, başarı vs. gibi pek çok değişkenden etkilenmekle beraber, ilgi alanına uygun işlerde çalışma durumu iş tatminin düzeyini arttırmaktadır. Diğer yandan işgören, bilgi, beceri ve yeteneklerini kullanabildiği işlerde iş tatmini düzeyinin yüksek olduğu gözlemlenmektedir (Locke, 1984). Ayrıca işgöreni, zihinsel açıdan zorlayan yaratıcılık odaklı işler de başarılı sonuçlanması durumunda iş tatminini olumlu etkilemektedir (Catt ve Miller, 1991).

2.2. İş Tatmininin Önemi

Bireyin mutluluğunda, özel hayatı kadar işi ve iş ortamı da etkili olabilmektedir. İş, yalnızca maddi açıdan değil, psikolojik olarak da bireyin yaşamında oldukça önem arz etmektedir. Başarılı işletmeler incelendiğinde çalışanlarının, işini severek yapan, işiyle gurur duyan, yöneticiyle uyumlu, örgütünü sahiplenen, örgütüyle amaç birliği sağlamış bireylerden oluşmakta olduğu gözlemlenmektedir. Kurumsal bir yapı oluşturma'nın önemli adımlarından biri çalışanın iş tatminini sürdürülebilir hale getirmektir (Tor ve Esengün, 2012).

İşletmeler açısından iş tatmininin önemi, işgörenin organizasyon içi verimliliğini arttırmasıdır. Bu durum işletme yöneticilerini çalışan tatminini sağlama noktasında çabalamaya iten önemli bir etkidir. Çünkü işgörenin yüksek tatmin düzeyi, performansı, verimliliği, ürün ve hizmet kalitesini arttırırken, işten ayrılmaları ve işe devamsızlığı azaltan

bir durum olarak görülmektedir. Ayrıca iş tatmini yalnızca işletme performansı etkilemekle kalmayarak, bireyin iş dışındaki yaşam kalitesinde de oldukça önemli bir role sahiptir (Odabaş, 2004). İş tatmininin düşük olması durumu ise; devamsızlığın artması, iş gücü devir hızının artması, kuruma olan aidiyetin azalması, verimliliğin azalması vs. gibi işletme açısından arzu edilmeyen olumsuzluklara neden olabilmektedir. Çünkü iş tatminsizliği çalışanda, işine karşı bıkkınlık, isteksizlik ve kaçma hislerine neden olmaktadır (Tengilimoğlu, 2005).

İşgörenler, görevlerini gerçekleştirme ve işlerinden onur duyma hazzını elde edemezlerse amaçlarını daraltma, gerçeklerden uzaklaşma ya da pasif davranma gibi eylemlerle tepki gösterebilmektedir. Bu tür olumsuzluklarla karşılaşmamak ve işletme içi uyumu sağlamanın etkin yollarından biri de iş tatminini sağlamak olduğu ifade edilmektedir (Bingöl, 1982). İşletme, organizasyonunu oluşturan tüm birim ve bölümlerinin uyumlu bir şekilde çalışmasıyla amaçlarını gerçekleştirebilmektedir. Bu uyum ve koordinasyonu sağlayan yöneticilerin başarısı, işgörenlerin işletmenin hedefleri doğrultusunda verimli çalışmasına bağlıdır. İşe ve iş ortamına ilişkin beklentileri karşılanan işgörenlerin iş tatmininin yüksek olması, yöneticilerin performansını da olumlu etkilemektedir. Bu bağlamda sağlanan iş tatminiyle işletme içi problemler azalacağından hem yöneticilerin hem de işgörenlerin işletmeye olan katkı düzeyi önemli ölçüde artacaktır (Eroğlu, 2007).

Spector (1997), gerçekleştirdiği çalışmada iş tatminin üç önemli özelliğini öne çıkarırken bu özelliklerin iş tatminini önemini de vurguladığını ifade etmektedir (Gazioğlu ve Tansel, 2006):

İşletmelerin insan değerine yönelmesi gerekmektedir. Bu tip yapıya önem veren organizasyonlar, işgörenlerine karşı daha adil ve saygılı davranış sergilemekte ve iş tatminini çalışan performansı açısından önemli bir gösterge olarak değerlendirebilmektedir.

İşgören davranışı, iş tatmin düzeyine göre işletmenin performansını ve işleyişini etkileyebilmektedir. İş tatmin düzeyi yüksek işgören pozitif davranışlar sergilerken, iş tatmini düşük olan işgören ise negatif davranışlar sergileyebilmektedir.

İş tatmini, işletme faaliyetlerine ilişkin önemli bir gösterge olabilmektedir. İş tatmin düzeyi yüksek işgörenler daha verimli sonuçlar elde ederken, işletme faaliyetlerini aynı doğrultuda etkileyebilmektedir.

2.3. İş Tatminsizliği ve Sonuçları

İşgörenin, işine ve iş ortamına ilişkin beklentilerinin tam olarak karşılanmadığını hissettiği durumlarda, iş tatminsizliği kavramı ortaya çıkmaktadır. İş tatminsizliği, işgörenin performansını ve verimliliğini azalmasına neden olurken, işe bağlılığını da olumsuz etkilemektedir (Akıncı, 2002). İş tatminsizliği sonucunda hem işgören hem de işletme açısından pek çok olumsuz faktör ortaya çıkmaktadır. İşe dönük tatminsizlik yaşayan işgörenlerde çeşitli şikayetler başlayarak; performans düşüklüğü, devamsızlık, iş değiştirme, işten ayrılma vs. gibi işletme açısından oldukça önem arz eden birçok olumsuz durum görülebilmektedir. Bu tür istenmeyen durumlarla karşılaşmak istemeyen işletmelerin, iş tatminine önem göstermek durumundadır (Serçe, 2003).

İş tatminsizliği, işletmenin genel durumuna ilişkin bilgiler de içermektedir. Bu bağlamda sağlıklı işleyen işletmeler ile iş tatminsizliğinin hâkim olduğu işletmeler arasında önemli farklar bulunmaktadır. İş tatmin düzeyinin düşük olduğu işgörelere sahip işletmelerde genellikle gizli biçimde; işi ağırdan alma, düşük performans, disiplinsizlik vs. gibi çeşitli organizasyonel sorunlar görülmektedir (Deniz, 2005). Ayrıca yapılan araştırmalara göre işgörenin iş tatminsizliği arttıkça; yorgunluk, stres, isteksizlik, iştahsızlık, kolesterol oranının değişimi, kalp rahatsızlıkları vs. gibi fiziksel ve zihinsel bazı rahatsızlıkların da arttığı gözlemlenmektedir (Erdoğan, 1994). İş tatmin düzeyin düşük olmasının hem birey hem de işletme açısından neden olduğu bazı olumsuz durumlar şu şekildedir:

İşe Devamsızlık: İşletmeler açısından önemli sorunlar biri de işgörenin işe devamsızlığı durumudur. İşe devamsızlık, işgörenin çalışma planı ve programına göre çalışmak zorunda olduğu durumlarda işine gitmemesi durumu olarak ifade edilmektedir (Eren, 1984). İşe devamsızlık, iş tatminin düşük olduğu işgörelerde daha fazla görülmektedir (Erdoğan, 1999). Ayrıca işe devamsızlık, bazı işgörelerin kendi iş ve iş ortamına ilişkin gösterdikleri bireysel bir uyumsuzluk iken, organize bir huzursuzluğun da önemli bir göstergesi olabilmektedir. Bu bağlamda bir işletmenin belirli bir faaliyet dönemi içindeki devamsızlık oranı, o işletmenin işgörellerinin hangi ölçüde tatmin düzeyine sahip olduğu hakkında bilgi veren önemli bir değerlendirme aracıdır (Eroğlu, 1998).

İşten Ayrılma: İşgören, işi ve iş ortamına dair memnuniyetsizliğini ayrılma şeklinde ifade etmektedir (Çalışkan ve Bekmezci, 2019). Başka bir ifade ile işten ayrılma, işgörenin çalıştığı işletmeden sürekli olarak çekilmesi durumudur. İşten ayrılma ve iş tatmini

kavramları arasındaki ilişkinin olumsuz olmasına karşın, iş tatmini yüksek olan bir işgörenin, iş tatmini daha düşük olan bir işgörene göre işten ayrılma olasılığının daha düşük olduğu bulunmuştur. (Demirkan, 2006).

İş Gücü Devir Oranı: Belirli bir süre içerisinde yerine başka bir işgörenin geçebileceği işgören sayısının, ortalama çalışan sayısına oranıdır. Başka bir deyişle, bir işgörenin işten ayrılması, onun yerine başka bir işgörenin getirilmesini içeren bir dizi eylemdir. İşletmenin önemli performans göstergelerinden biri olarak kabul edilen iş gücü devrinin, artması halinde işletmeyi performans ve verimlilik noktasında olumsuz etkilediği gözlemlenmektedir (Mbah ve Ikemefuna, 2012).

Sağlık Sorunları: İşgörenler işyerlerine ilişkin beklentileri karşılanmazsa, amaç ve yaratıcılık anlamında olumsuz etkilenmektedir. Bu tür sorunlu iş ortamları bireyi, yeteneklerini kullanma noktasında ciddi engel teşkil etmekte ve hayal kırıklıklarına neden olmaktadır. İşgörenin beklentileri ile kendi arasına engeller girdiğinde meydana gelen gerilim ve beraberinde getirdiği sorunlar strese neden olarak gösterilmektedir (Erdoğan, 1996). İş tatminsizliğinden kaynaklanan yüksek düzeyde stres; endişe, hayal kırıklığı, yüksek kan basıncı, ülser vs. gibi sorunlar ortaya çıkarabilmektedir. Bu tip fiziksel ve psikolojik değişimler işgörenin sağlığının bozulmasına neden olabilmektedir (M. Şimşek, 1999).

Çatışma: İş tatminsizliğinin birey üzerinde yaratacağı endişe, gerilim, engellenme hissi vs. gibi olumsuz etkiler yalnızca bireyle sınırlı kalmayarak, bireyin hem sosyal çevresi hem de iş arkadaşlarıyla olan ilişkisini negatif etkileyebileceği; bireyler arası, birey ile grup arasında ve birey ile iş arkadaşları arasında çatışmalara yol açabileceği ifade edilmektedir (Kılınç, 1989).

3. İŞGÖREN PERFORMANSI KAVRAMI

İşletmelerin sosyal ve ekonomik yaşamdaki rolü gün geçtikçe daha önemli hale gelmektedir. Artan rekabet ortamında işletmelerin etkin bir şekilde yönetilmesi stratejik bir hedef olarak öne çıkmaktadır. Organizasyon içinde en alt düzeydeki işgörenden, en üst düzeydeki yöneticiye kadar bütün işgörenlerin belirli bir standartın üstünde başarı göstermeleri ve aynı zamanda başarıyı sürdürülebilir hale getirmeleri oldukça önem arz etmektedir. Günümüzde işletmelerin sürdürülebilir başarıyı sağlaması sadece üst düzey işgören performansı ile değil, işgören performansının iyileştirilmesi ve geliştirilmesinin yanında performans değerlemesi ve etkin bir performans yönetimiyle mümkün olabilmektedir (Üner, 2008). İşletmenin performansı, başarısı ve etkinliği açısından oldukça

önem arz eden işgören performansı ile ilgili literatürdeki tanımların temelinde bireysel beklentiler ile kurumsal hedefler arasında bir ilişki olduğu yer almaktadır (Tutar ve Altınöz, 2010).

Literatürde bireysel performans, iş performansı, çalışan performansı vs. gibi farklı şekillerde de adlandırılmakta olan işgören performansı, işletmenin ortaya koyduğu amaç ve hedeflere ulaşma yolunda, işgörenlerin göstermiş olduğu yardım derecesi olarak tanımlanmaktadır (Motowidlo, Borman ve Schmit, 1997). Bir başka tanıma göre performans; birey, grup veya örgüt tarafından yapılan bir işin sonucunda, o işle amaçlanan hedefe ilişkin neyin sağlandığını ya da neye ulaşıldığını hem nitel hem de nicel olarak ifade eden bir kavram olarak açıklanmaktadır. Birey ve grup performansı, örgütün yapılan işle hedeflenen amaca ilişkin, birey veya grubun verilen görevi ne ölçüde başardığının göstergesidir. Örgütsel performans, organizasyonun tüm bileşenlerinin göstermiş olduğu toplam performanstır. İşletmeler için öncelikli öneme sahip performans olarak birey performansı öne çıkmaktadır. Çünkü bir işletme ancak işgörenin gösterdiği performans ölçüsünde başarılı olabilmektedir (Benligiray, 2004).

3.1. İşgören Performansını Etkileyen Faktörler

İşgören performansını etkileyen faktörler incelenme kolaylığı sağlaması açısından bireysel, örgütsel ve fiziksel/çevresel olarak üçe ayrılmaktadır (Korkmaz ve diğ., 2015). Bu faktörlerin üçe ayrılmış olması birbirleriyle ilişkisi olmadığı anlamına gelmediği gibi, aksine hem kendi aralarında hem de örgütsel performansla yakın ilişkileri varsayılmaktadır (Yener, 2007).

Bireysel faktörler; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, algı, davranış, iş tecrübesi, beklentiler vs. gibi unsurlardan oluşmaktadır (Can ve Can, 2011). İşgören performansını etkileyen faktörler arasından önemli bir grubu oluşturan örgütsel faktörlerde; örgüt kültürü, örgüt yapısı, örgüt içi eğitim uygulamaları, örgütün işlevsel çevresi vs. gibi unsurlar yer almaktadır. İşgören performansını etkileyen ancak ondan kaynaklanmayan bazı unsurlar ise fiziksel/çevresel faktörler başlığı altında toplanmaktadır. Bu unsurlar iş çevresinin fiziki şartları, genel eğitim seviyesi, sosyalleşme, aile yapısı, sosyal guruplara katılma düzeyi vs. olarak öne çıkmaktadır (Ergenç, 2003).

İşgören performansı ile yakından ilişkili faktörlerden biri de iş tatmini kavramıdır. İşgörenin işinden ve iş ortamından duyduğu memnuniyet, iş tatmininin sağlanması bakımından oldukça önem arz etmektedir. Ayrıca işletmelerde hem nitelikli işgücünün

tutulması hem de bu işgörenlerin performansının artırılması açısından iş tatminiyle birlikte motivasyon, ödüllendirme, kariyer yönetimi, çalışma şartları, terfi imkanları, takdir edilme, eğitim ve geliştirme, iş arkadaşları, disiplin, denetim gibi unsurlar da bulunmaktadır (Tunçer, 2013).

3.2. Performans Yönetimi

İşletmelerin amaç ve hedeflerine ulaşabilme noktasında başarılı olabilmesi için etkin bir performans yönetimi ihtiyaçtan öte bir zorunluluk olarak öne çıkmaktadır. Performans yönetimi, işletmenin insan kaynakları departmanı başta olmak üzere fiziksel ve finansal kaynaklarının istenilen etkinlik ve verimlilik düzeyine ulaşması ve bunu sürdürülebilir hâle getirme süreci olarak tanımlanmaktadır (Bolton, 1996). Kurumlarda etkinliğin ve verimliliğin takibi, denetim ve stratejilerin ön plan tutulması gibi imkanlar sağlayan performans yönetimi hem kamu hem de özel sektör tarafında tercih edilen bir yönetim uygulaması olarak ifade edilmektedir. Performans yönetimi aşağıdaki unsurları içermektedir (Işığışık, 2008):

- Bireysel performans planı,
- Bireysel performansın değerlendirilmesine ilişkin gerekli yöntemlerin tespiti,
- Belirlen yöntemlerle performans değerlendirmesi,
- Değerlendirilen işgörene geri bildirimde bulunulması,
- İşgörene performansı arttırması amacıyla geri bildirimle ilişkin destek olunması,
- Performans değerlendirmesinin sonuçlarına göre işgörene dair karar alınması.

3.3. Performans Değerleme

İşletmelerde yaşanan önemli problemler olarak öne çıkan işgören yeteneklerinin tespiti ve işgörenlere verilen görevlerin başarıma derecesi, işgörenlerin belirlenen amaçlara yönelik çalışıp çalışmadığının saptanması açısından oldukça önemli görülmektedir. İşgörenin yetenekleri işe alma, gelişimini sağlama ve ücret verme gibi süreçlerle dolaylı ya da dolaysız olarak değerlendirilmektedir. Ancak işgörene dair kararlar alınırken yapılmakta olan değerlendirmeler belirli bir sistem içinde yapılmaktadır (Sabuncuoğlu, 2000). İşgören performansının derecesini belirleme başka bir ifadeyle performans değerlemenin iki temel amacı bulunmaktadır. Bu amaçlardan birincisi, işgöreni değerlendirme amacıyla yapılmaktadır. Eğer değerlendirme olumlu sonuçlanırsa; ücret artışı, pozisyonda yükselme; olumsuz olduğu takdirde, işten çıkarma, cezalandırma gibi konular hakkında işgörene ilişkin

karar verme amacıyla kullanılmaktadır. Performans değerlemenin temel amaçlarından ikincisi ise, işgöreni geliştirmeye yönelik olup sağlanan geri bildirimler yardımıyla hata ve eksiklikler belirlenerek telafisine yönelik fırsatlar yaratılmaktadır. Bu şekilde işgörenin kendini geliştirebilmesi amaçlanmaktadır (Mucuk, 2014). Ayrıca farklı bir çalışmada performans değerlemenin amaçları; geçmiş performansın değerlendirilmesi, halihazırdaki performansı artırılması ve gelecekteki artırılabilir performans düzeyinin saptanmasına yönelik kariyer planlaması ve ücret seviyesini değerlendirmek şeklinde ifade edilmektedir (Hume, 1998).

Performans değerlemesi, mevcut başarı ile hedeflenen başarı arasında durum tespiti yapmaya yönelik bir süreçtir (Ö. Yüksel, 2007). İşgörenin bireysel performansının yanında güçlü-zayıf yönlerine ve gelişim-kariyer planlarına ilişkin bilgilere de vermektedir. Özellikle etkin bir performans değerlendirme sistemiyle, işgören-yönetici uyumu, kararlara katılım, örgüt içi iletişim, işgörenin işletmeye yönelik aidiyet-sorumluluk hissi, motivasyon gibi faktörler de olumlu yönde etkilenmektedir (Karabulut, Okka ve Başel, 2006). Bu tür faktörlerin işgören motivasyonu üzerinde son derece etkili olmasından dolayı, performans değerlemesi nicel verilerle ölçülmeli ve sonuçların tüm çalışanlarla paylaşılması gerekmektedir. Devam eden süreçte performans değerleri belirlenerek, iş performansı yüksek çalışanların ödüllendirilmesi işletme başarısına katkı sağlamaktadır. Performans değerlendirme ve buna bağlı ödüllendirme sisteminin varlığıyla işgören hem iş performansını arttırmaya yönelik hem de kişisel gelişimine ilişkin girişimlerde bulunmaktadır (Karasoy, 2014). Bu bağlamda işgören performansı değerlemenin önem şu şekilde ifade edilmektedir (Ö. Yüksel, 2007):

- Performans belirleme ve bağlı olarak yükselme durumlarında kriter olmak,
- Yönetici- işgören iletişimine yardımcı olmak,
- İşgörenlere, kendi performanslarını değerlendirebilme imkânı sağlamak,
- İşletmenin eğitim programlarının belirlenmesine kılavuzluk etmek.

4. YAPISAL EŞİTLİK MODELLEMESİ

Eğitim bilimleri, davranış bilimleri ve sosyal bilimler gibi pek çok bilimsel alanda yapılan araştırmalarda hipotezler değişkenler arasındaki ilişkiler üstünde yürütülmektedir (Kelloway, 1998). Yapısal eşitlik modellemesi genellikle davranış bilimlerinde tercih edilen bir yöntem olmasına rağmen (Gefen, Straub ve Boudreau, 2000), son yıllarda özellikle sosyal bilimler alanında yapılan araştırmalarda model analizleri için yapısal eşitlik modellemesi metoduna olan ilgi gün geçtikçe artmaktadır. Yapısal eşitlik modeli (Structural

Equation Modeling) bilimsel araştırmalardaki hipotezlerin ölçümünde, değişkenler arası ilişkilerinde analizinde kullanılmakta olan istatistiksel bir yöntemdir (Hoyle, 1995). Yapısal eşitlik modellemesine sık sık başvurulmasının altında yatan neden; ölçüm hatalarını dikkate alarak, regresyon analizine oranla daha doğru sonuçlar vermesi olarak düşünölmektedir (Bayram, 2010).

Yapısal eşitlik modellemesi nedensel ilişkilerin tahmininde, testinde ve yapısal kuramların doğrulanmasında kullanılan istatistik temelli bir yaklaşımdır (Hoyle, 1995). Temel özelliği örtük değişkenler seti arasındaki ilişkide bir nedensellik olduğunu kabul etmek olan ve kurama dayalı olan yapısal eşitlik modellemesinin ana amacı ise, bir ya da birden fazla gözlemlenen ve gözlemlenemeyen örtük yapı setleri arasında senkronik şekilde karşılıklı bağımlılık ilişki ağının açıklanmasıdır (V. Yılmaz, 2004). Yapısal eşitlik modellemesinin en önemli unsurlarından biri olan örtük değişkenler, araştırmacıların fiilen ilgilendiği duygu, düşünce, tutum, davranış vs. gibi çeşitli bilim alanlarının unsuru olan soyut kavramlara karşılık gelen bir faktör olarak açıklanmaktadır. Bu kavramlar ancak dolaylı bir şekilde belirli davranışlara veya göstergelere bağlı olarak ölçömlenen değişkenler yardımı ile gözlemlenebilmektedir (Sümer, 2000). Sosyolojide, huzursuzluk; psikolojide, motivasyon; eğitimde, sözlü yetenek; ekonomide ise tüketici davranışı, müşteri memnuniyeti ve kalite algısı gibi kavramlar örtük değişkenlere örnek olarak gösterilmektedir (Byrne, 1998). Örnekte verilen kavramlar gözlemlenemediğinden dolayı doğrudan ölçölememektedir. Araştırmacılar örtük değişkenleri, istatistiki olarak kolayca tanımlamak amacıyla gözlemlenebilen değişkenlerle ilişkilendirmektedir (V. Yılmaz, 2004). Yapısal eşitlik modelleri, gözlenen değişkenler ile gizil değişkenler arasındaki nedensel ve korelasyonel ilişkileri ortaya koyan ve bağımlılık ilişkileri için, varyans, kovaryans, faktör ve çoklu regresyon analizleri gibi pek çok analizin birleşimiyle oluşan çok değişkenli bir yöntem olarak ifade edilmektedir (Tüfekçi ve Tüfekçi, 2006).

Yapısal eşitlik modeli güçlü istatistik analiz modellerinden biri olarak öne çıkmaktadır. Yapısal eşitlik modellemesinin güçlü olarak ifade edilmesini sağlayan pek çok önemli özelliği bulunmaktadır. Yapısal eşitlik modelini diğer analiz modellerinden ayırıtıran özelliği olarak verilerle teorik modelin uygunluğunu bir bütün olarak sınaması görölmektedir. Teorik modeldeki regresyon katsayılarının değerlendirmesini yaparken ölçüm hatalarını da dikkate almaktadır. Ayrıca faktör yapılarının testine imkân sağlamakta, faktör yapılarında teorik modeller ile verilerin uyumunu belirleyerek karşılaştırmaktadır. Bu

bağlamda yapısal eşitlik modelinin diğer analiz modellerine oranla öne çıkmasını sağlayan bazı özellikleri şu şekildedir (Byrne, 2001):

- Doğrulayıcı bir yöntem olması,
- Hata katsayılarının tahminini paylaşarak düzeltme önerileri sunması,
- Gözlenen ve örtük ölçümleri dikkate alması,
- Dolaylı ve doğrudan ilişkileri birlikte ölçmesi (Khine, 2013).

Özetle; yapısal eşitlik modelinin araştırmalarda daha popüler olmasının temel nedeni, gözlenen değişkenlerle ilişkili ölçüm hatalarını doğrudan açıklayan bir yöntem olmasıdır. Çünkü klasik regresyon analizleri açıklayıcı değişkenlerin ölçüm hatalarını dikkate almazken, yapısal eşitlik modellemesi yanıltıcı ve yanlış sonuçlara yol açabilecek durumları ortadan kaldırmaktadır (Bayram, 2010).

4.1. Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin Temel Kavramlar

4.1.1. Gözlenen ve Gizil Değişkenler

Yapısal eşitlik modelinin temel kavramlarından biri olan gizil değişkenler, gizli ya da gözlenemeyen verilerin, kuramsal yapıların ölçümü şeklinde ifade edilmektedir (Bowen ve Guo, 2011). Gizil değişkenler, zekâ, motivasyon, örgüt kültürü vs. gibi doğrudan ölçülemeyen fakat varsayımsal olarak varlığı kabul edilen değişkenler olarak açıklanmaktadır (Raykov ve Marcoulides, 2006).

Gözlenen değişkenler ise, gizil değişkenlerin aksine hem doğrudan gözlenebilmekte hem de direkt olarak ölçülebilmekte olan değişkenler olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca ölçü birimine sahip değişkenler olarak da ifade edilmektedir (Byrne, 2010).

4.1.2. İçsel ve Dışsal Değişkenler

Yapısal eşitlik modellerinde, regresyon analizinden farklı olarak bağımlı değişkenlere içsel değişken, bağımsız değişkenlere ise dışsal değişken denir. Bu durum, yapısal eşitlik modelinde yer alan bazı değişkenlerin hem içsel hem de dışsal değişkenler olmasıyla açıklanabilir. Regresyon analizi, bağımlı bir değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi modellemek ve tahmin etmek için kullanılır. Temel amaç, bağımlı değişkenin değişkenliğini bağımsız değişkenlerin yardımıyla açıklamaktır. Yapısal eşitlik modeli, daha karmaşık ilişki yapılarını incelemek için kullanılır. Bu model, gözlemlenen değişkenlerin arkasındaki gözlemlenemeyen değişkenleri ve bu değişkenler arasındaki ilişkileri açıklamak

için tercih edilmektedir. Bu bağlamda dışsal değişken modeldeki diğer değişkenleri etkilerken, farklı değişkenler tarafından etkilenmemektedir. İçsel değişken ise dışsal değişken tarafından etkilenmekte olan değişken olarak tanımlanmaktadır (Aksu, Eser ve Güzeller, 2017; Brown, 2015).

4.1.3. Aracı ve Düzenleyici Değişkenler

Aracı ve düzenleyici değişkenler sosyal bilimlerde, fen bilimleri, sağlık bilimleri vs. pek çok alanda yaygın olarak kullanılmaktadır. Eğer araştırma konusu bir nedenin nasıl bir sonuca yol açtığını irdelenmek üzereyse hipotezlerin sınanması bakımından aracı ve düzenleyici modeli tercih etmesi uygun olmaktadır. Ayrıca bu tür modeller kullanma noktasından iyi bir kuramsal temelin olması gerekmektedir. Bu bağlamda değişkenler arası ilişkiler her daim birbirini doğrudan etkilemediği gibi bazı değişkenler birbirini dolaylı olarak etkileyebilmektedir. Bu dolaylı etkiler aracı değişkenler aracılığıyla gerçekleştirilirken, ilişkinin yönü ve gücü üzerinde ise düzenleyici değişkenlerin etkisi bulunmaktadır (Aksu, Eser ve Güzeller, 2017).

4.1.4. Doğrudan Etki ve Dolaylı Etki

Doğrudan ilişki, bir ya da birden çok dışsal değişkenin, bir veya birden çok içsel değişken üzerinde doğrudan etki göstermektedir. Belirlenen bir modele göre, bir değişken ile o değişkenden sonra yer alan farklı bir değişken üzerinde doğrudan ilişki olduğu kabul edilmektedir (Şimşek Ö. F., 2007). Bu doğrultuda içsel değişken ile dışsal değişken arasında tanımlanmakta olan ilişki doğrudan etki şeklinde ifade edilmektedir. Ayrıca doğrudan etkiler regresyon katsayısı olarak ifade edilen yol katsayıları aracılığıyla tahmin edilmektedir (Bayram, Bilgel ve Bilgel, 2012).

Dolaylı etki ise bir dışsal değişkenin içsel değişkeni doğrudan değil de farklı bir dışsal değişken üzerinden etkileyen ve aracı değişken ile de yakından ilişkilere sahip bir kavram olarak açıklanmaktadır (Ö. Şimşek, 2007).

4.1.5. Belirleme hataları

Yapısal eşitlik modelinde araştırılmak istenen konuya ilişkin pek çok gizil ve gözlenen değişken kullanılarak modeller oluşturulurken, yapılan bazı yanlışlıklar sonuçlara dair hatalara neden olabilmektedir. Bu hatalar belirleme hataları olarak açıklanmaktadır. Gizil değişkene ilişkin bir değişkenin modele alınmadığı takdirde yordayıcı değişkenin yordanan değişken üzerindeki etkisini olduğundan az veya olduğundan fazla çıkmasına sebep

olabilmektedir. Bu değişken eklenmesi durumundaki ise değişkenler arasındaki ilişki şekli itibariyle değişebilmektedir (Ö. Şimşek, 2007).

4.1.6. Doğrulatoryıcı Faktör Analizi

Doğrulatoryıcı faktör analizi, daha önce değişkenler arasındaki ilişkileri belirlenen bir yaklaşımı test etmektedir (Büyüköztürk, 2011). Bu bağlamda temel olarak dört farklı model test edilir ve bunlar tek faktörlü, birinci dereceden çok faktörlü, ikinci dereceden çok faktörlü ve bağımsız model olarak kavramsallaştırılmaktadır. Tüm değişkenler sadece bir faktör altında toplanırsa, tek faktörlü bir model olarak tanımlanır. Değişkenler birden çok bağımsız faktör altında toplandığında birincil düzey çok faktörlü model olarak ifade edilir. Değişkenlerin birden çok bağımsız faktör altında toplanması ve daha sonra bu faktörlerin başka bir faktör altında birleştirilmesi, ikinci düzey çok faktörlü model olarak açıklanmaktadır. Son olarak, birden fazla bağımsız faktöre dayalı değişkenlerin yan yana getirilmesiyle oluşturulan model, bağımsız model olarak açıklanmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2011).

Doğrulatoryıcı faktör analizinin temel özelliklerinden biri de hipotez edebilme yapısından kaynaklanmaktadır. Doğrulatoryıcı faktör analizi, ölçek ve anket geliştirme gibi bir ölçme aracının gelişimi amacıyla kullanılmaktadır. Faktör analizi genellikle uygulamalı çalışmalarda, çoklu maddeye sahip ölçme araçlarını psikometrik olarak incelemek için tercih edilmektedir (Floyd ve Widaman, 1995). Ayrıca doğrulatoryıcı faktör analiz ile:

- Ortak faktör çiftleri arasındaki ilişkiler tespit edilebilir,
- Teklik faktör çiftlerinden hangilerinin ilişki olabileceği incelenebilir,
- Tek faktörün etkilediği gözlenen değişkenler tespit edilebilir,
- Gözlenen değişkenleri etkileyen ortak faktörlerin hangileri olduğu irdelenebilir,
- Analiz öncesi faktörler belirlenebilmektedir (Long, 1983).

4.2.Yapısal Eşitlik Modelinin Aşamaları

Yapısal eşitlik modelleri 5 temel aşamada gerçekleştirilmekte olup, sırasıyla; model belirleme, modeli tanımlama, model tahminleme, model uyum testi ve model modifikasyonu şeklinde ifade edilmektedir. Bu bölümde de sırasıyla yapısal eşitlik modelinin aşamaları açıklanmaktadır.

4.2.1. Model Belirleme

Model belirleme, gizil değişkenlerin kendi arasındaki ya da gözlenen değişkenlerle arasındaki ilişki veya ilişkilerin açıklanması olarak ifade edilmektedir. Ayrıca yapısal eşitlik modeline göre genel olarak modelde yer almakta olan değişkenler arasında tüm ilişkilerin doğrusal olduğu kabul edilmektedir (Sümer, 2000).

4.2.2. Model Tanımlama

Model tanımlama aşamasında gözlemlenen verilerden hareketle her bir serbest değişken için kendine özgü bir değere ulaşma durumu irdelenmektedir. Bu bağlamda veri matrisinde mevcut bütün değerler ile ölçümlenecek parametre sayısı belirlendikten sonra, bu değerler tek olduğu takdirde model tamamlanmış demektir (Bayram, 2010). Ayrıca bu tanımlama, seçilen parametrelere ve belirlenmiş modele göre farklılık gösterebilmektedir. Buna bağlı olarak üç farklı tanımlama düzeyi bulunmaktadır. Bu düzeylerden birincisi, yeterli veri kullanılarak belirlenen parametreleri tam tanımlanmış olarak ifade etmektedir. İkinci düzey, bir parametrenin tahmini amacıyla birden fazla yol ve gereğinden fazla bilgi mevcutsa aşırı tanımlanmış model anlamına gelmektedir. Üçüncü düzeyde ise bir ya da daha fazla parametre veri eksiliğinden kaynaklı belirlenememekteyse eksik tanımlanmış şeklinde yorumlanmaktadır (Khine, 2013; Schumacker ve Lomax, 2004).

4.2.3. Model Tahminleme

Yapısal eşitlik modelinde farklı model tahminleme yöntemleri bulunmaktadır. Bu yöntemler arasında maksimum olabilirlik yöntemi, genelleştirilmiş en küçük kareler yöntemi, asimptotik olarak dağılımdan bağımsız tahmin yöntemi ve ölçekten bağımsız en küçük kareler yöntemi öne çıkmaktadır. Maksimum olabilirlik ve genelleştirilmiş en küçük kareler yönteminin tercih edilebilmesi için gözlenen değişkenlerin hem birbirinden bağımsız hem de çok değişkenli dağılımdan gelmiş olmalarının gerekliliği ifade edilmektedir. Bu bağlamda maksimum olabilirlik yönteminin bazı kriterleri bulunmaktadır. Bu kriterler (Bayram, 2010):

- Örneklemin hacmi büyük olmalı,
- Gözlenen değişkenler, en az eşit aralıklı ölçek seviyesinde olmalı,
- Gözlenen değişkenler, çok değişkenli normal dağılıma sahip olması gerekmektedir.

4.2.4. Model Uyum Testi

Parametre tahmininden sonra, kuramsal modelin gözlenen veri matrisini hangi oranda tahmin ettiği belirlenmektedir. Başka bir ifade ile verinin modele uygunluğu test edilmektedir. Bu doğrultuda örneklem kovaryans matrisi aracılığıyla belirlenen mevcut modelin kovaryans matrisi arasındaki fark ölçümlenir. Eğer aradaki fark küçük çıkarsa, modelin gözlenen verilerle uyumlu olduğu, fark büyükse modelin gözlenen veriye uyum sağlayamadığı sonucu elde edilmektedir (Raykov ve Marcoulides, 2006; Schumacker ve Lomax, 2004).

Uyum iyiliği olarak da adlandırılan uyum indeksi testlerinden birkaçı ya da tamamı kullanabilmektedir (Schumacker ve Lomax, 2004). Ancak literatür incelendiğinde uyum indeksi analizlerinden hangilerinin kullanılacağı noktasında net bir görüş olmadığı göze çarpmaktadır (İlham ve Çetin, 2014). Buna bağlı olarak bu çalışmada genel anlamda uyum indeksi analizlerinde kullanılan; CMIN/df (χ^2/sd , Ki kare uyum iyiliği testi), CFI (Karşılaştırmalı uyum indeksi), GFI (Uyum iyiliği indeksi), IFI (Fazlalık uyum indeksi) ve RMSEA (Standartlaştırılmış hata kareleri ortalamasının karekökü) değerleri tercih edilmiştir (Byrne, 1989; Tanaka ve Huba, 1985; Bollen, 1989; McDonald ve Marsh, 1996; Browne ve Cudeck, 1993).

4.2.5. Model Modifikasyonu

Yapısal eşitlik modelinde model oluşturulurken üç temel stratejiden birine bağlı olarak model oluşturulmaktadır. Bu stratejiler; doğrulayıcı modelleme, model geliştirme ve alternatif modeller stratejileri olarak belirtilmektedir. Seçilen stratejiye ve modelin karışıklığına bağlı olarak modelin genel uyumu bazı durumlarda yeteri kadar iyi olamayabilmektedir. Bu durumda modelin tekrar oluşturulması zor olacağından, modelde bazı değişikliklere gidilerek inceleme tekrar yapılmaktadır (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012). Modelde değişiklik yapmanın temel amacı ise sadeliği ya da model uyumunu geliştirmektir. Bu doğrultuda model modifikasyonu, anlamlı olmayan bağlantıların silinmesi veya deneysel sonuçlara ilişkin farklı bağlantıların eklenmesi tekniğiyle oluşturulmaktadır (Kelloway, 1998).

İKİNCİ BÖLÜM

ENTELEKTÜEL SERMAYE, İŞ TATMİNİ VE İŞGÖREN PERFORMANSINA İLİŞKİN LİTERATÜR TARAMASI

Bu bölümde yakarıda kavramsal açıdan ele alınan entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı kavramlarının hem kendi aralarındaki hem de alt boyutlarıyla birlikte aralarındaki ilişkilere dönük geçmişte yapılmış çalışmalara yer verilmektedir.

1. ENTELEKTÜEL SERMAYE VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ

Entelektüel sermaye ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen bazı araştırmalarda yer alan gözlemler aşağıdaki gibi ifade edilmektedir:

Entelektüel sermayenin işletmeye muhtemel katkısının incelendiği bir araştırmaya göre entelektüel sermayesi yüksek olan işletmelerde; öğrenmeye açık, örgüte bağlı ve uzun süreli çalışma konusunda istekli işgörenlerin yüksek olduğuna dair bulgular görülmektedir. İşgörenleri istekli olması durumunda işletmenin genel sermayesi ve müşteri ilişkileri de olumlu etkilenmektedir. Bu bağlamda entelektüel sermaye işletmeye getirdiği kârlılık işgören ücretlerine olumlu yansırken iş tatminini de olumlu etkilemektedir (Özdemir ve Balkan, 2010).

İşletmelerde insan sermayesi ile kariyer yönetimi uygulamaları ilişkisinin incelemeye dair yapılan araştırmada yetenek yönetiminin önemini vurgulanmıştır. Bu çalışmaya göre stratejik ve organizasyonel bakımdan yeteneğin, örgütün sahip olduğu eşsiz insan sermayesini ifade ettiği gözlemlenmiştir. Çalışmanın sonucunda ise işgörenlerin kendini değerli hissetme oranı arttıkça kendi kariyer gelişimine odaklanmasıyla iş tatmininin de arttığı tespit edilmiştir (De Vos ve Dries, 2013).

Entelektüel sermaye unsurlarının, iş tatmini üzerine pozitif etkisi olduğu gözlenmektedir. Entelektüel sermayenin, iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörler ile ilişkisinin kanıtı, işgören-örgüt birlikteliğinin de etkisiyle nedensellik ilişkisindeki pozitif ivme açıklanabilir bir model olarak kullanıma açık olduğunu göstermektedir (Adıgüzel ve Kayadibi, 2015).

Entelektüel sermayenin unsurları olan insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye genellikle işgörenlerin iş tatmini durumuna etki etmektedir. Ancak bu etki çift taraflı olarak da ortaya çıkabilmektedir. Çünkü yapılan araştırmaya göre işgören verimliliği, örgüte bağlılık ve eğitim düzeyi gibi iş tatminini faktörleri de entelektüel sermayeyi

etkileyebilmektedir. Bu bağlamda yüksek entelektüel sermayeye sahip işletmelerde, çalışanların iş tatmini de sağlanmaktadır. Sağlanan iş tatmini ise piyasa değerinin defter değerinden yüksek olması durumunu gerçekleştirmektedir (Ercan ve diğ., 2018).

Kurumların sahip olduğu entelektüel sermayenin, öğretmenlerin iş tatminleri üzerine etkisinin incelendiği ve örneklemini Hatay'ın Kırıkhan ilçesinde belirli bir dönemde 37 okulda görev alan 252 öğretmenin oluşturduğu bir araştırmaya göre; entelektüel sermayenin unsurlarından olan yapısal sermaye ve insan sermayesi ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken, müşteri sermayesi ile iş tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki gözlemlenmiştir (Demir, 2018).

2. ENTELEKTÜEL SERMAYE VE İŞGÖREN PERFORMANSI İLİŞKİSİ

Literatür incelendiğinde, entelektüel sermaye ve işgören performansı ilişkisi ile ilgili farklı yaklaşımlara yer verildiği görülmektedir. Bazı araştırmacılar entelektüel sermayenin tüm alt boyutlarının işgören performansı üzerinde etkili olduğunu gözlemlerken, bazıları da bu etkileşimin karşılıklı olduğunu ve birbirinden bağımsız düşünölemeyeceğini ifade etmektedir. Bu çerçevede değerlendirildiğinde aşağıda entelektüel sermaye ve işgören performansı ilişkisini inceleyen bazı çalışmalara yer verilmektedir:

Güney Afrika'da yapılan ve 75 işletmenin verisinin kullanıldığı başka bir araştırmaya göre entelektüel sermayeni alt boyutları insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ile performans faktörleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bulgulara ulaşılmıştır (Firer ve Williams, 2003).

Tayvan firmalarında entelektüel sermaye ve firma performansı ilişkisi incelenmiştir. Bu araştırmaya göre entelektüel sermaye ile performans arasında pozitif yönlü ilişki gözlemlenmiştir (Chen, Cheng ve Hwang, 2005).

Entelektüel sermaye ve işgören performansı kavramları arasındaki ilişkinin teorik açıdan incelendiği bir araştırmaya göre entelektüel sermaye ile performans arasında karşılıklı bir ilişki gözlemlenmiştir (Yüksek, 2009).

Konya ilinde yiyecek-içecek firmalarında çalışan 390 işgörenin örneklemini oluşturduğu ve entelektüel sermaye ve işgören performansı arasındaki ilişkiye; yönelik yapılan araştırmaya göre, işgörenlerin entelektüel sermayesinin, performanslarını orta seviyede olumlu yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Ayrıca, demografik özelliklerde yer alan yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyi gibi faktörler ile hem entelektüel sermaye hem de işgören

performansı arasında anlamlı farklılıklar görülürken, medeni durum ile ilgili ise herhangi bir anlamlı bulguya ulaşılamamıştır (Pekerşen, Turpcu ve Sarıtaş, 2022).

Kurgun ve Akdağ (2013) tarafından otel işletmelerinde yapılan ve entelektüel sermaye ile firma performansı arasındaki ilişkinin incelediği araştırmanın sonucunda; entelektüel sermayenin alt boyutlarından müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ile firma performansı arasında olumlu ilişki olduğu tespit edilmiştir (Kurgun ve Akdağ, 2013). Farklı bir çalışmada ise insan sermayesi ve yapısal sermaye ile firma performansı arasında pozitif yönde ilişki tespit edilirken, müşteri sermayesi ile firma performansı arasında anlamlı bir ilişki gözlemlenememiştir (Yorulmaz ve Alkan, 2018).

Hindistan’da insan sermayesi ve işgören performansı arasındaki ilişki incelenmek üzere 98 çalışan üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırmaya göre insan sermayesinin işgörenlerin üretkenliği üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca nitelikli işgücü, yenilikçilik, karar alma, katılımcılık ve iletişim gibi faktörlere önem verildikçe işgören performansının arttığı tespit edilmektedir (Saeedi ve diğ., 2012).

Teorik bir yaklaşım içeren araştırmada entelektüel sermaye ve işletme performansı etkileşimi, entelektüel sermayenin alt boyutlarından yola çıkarak incelenmiştir. Bu çalışmaya göre entelektüel sermayenin işletme performansına etkisi sadece yöneticilerin düşünce yapısı ile değil, işgörenlerin de birikiminin değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkabileceği iddia edilmektedir (Kanibir, 2004).

İstanbul’da faaliyet gösteren iki farklı özel hastanenin 60 yöneticisine anket yöntemiyle sorular sorulmuştur. Entelektüel sermayenin işletmeler üzerindeki etkisinin incelendiği bu çalışmaya göre; işletmenin rekabet açısından avantaj elde etmesi, işgörenin motivasyonu ve hastanın tatmin düzeyinin artırılmasında entelektüel sermayenin en önemli seçeneklerden biri olduğu gözlemlenmiştir (Bozdemir, 2009).

3. İŞ TATMİNİ VE İŞGÖREN PERFORMANSI İLİŞKİSİ

İş tatmini ve işgören performansı kavramları literatürde pek çok araştırmaya konu olmuştur. Bu araştırmalarda iş tatmini, işgörenlerin iş ortamı koşullarıyla ilişkili olarak incelenmektedir. Bu bağlamda işgörenleri etkileyen faktörler dolaylı olarak işletme performansını ve başarısını da etkileyebilmektedir. İşgörenlerin çalıştıkları kuruma karşı geliştirdikleri tutum, davranış ve değerler bütünü performanslarını etkilediği gibi tatminlerini de yansıtmaktadır. Literatürde iş tatmini ve işgören performansını inceleyen

alışmalar gözden geçirilmiştir. Farklı sektörlerde iş tatmini ve işgören performansını inceleyen araştırmalar yer almaktadır. Bu araştırmalara göre ulaşılan bazı sonuçlara aşağıdaki gibi ifade edilmektedir:

Fisher ve Locke (1992) tarafından yapılmış çalışmaya göre iş tatmini ile işgören performansının işgören devir hızı, işe devamsızlık, işe geç kalma, işe dönük sabotaj vs. gibi alt boyutları arasında bir ilişki olduğı ortaya koyulmuştur. Bu bağılamda iş hayatında işgören tatmininin hem düzeyi hem de hangi faktörlerden etkilendiğinin işletme açısından oldukça önemli olduğı ifade edilmektedir (İ. Yüksel, 2002).

İş tatmini ile işgören performansının ilişkisini değıerlendirmeye yönelik yapılan araştırmaya göre iş tatmini ile işgören performansı arasında düşük düzeyde de olsa pozitif yönde bir ilişki gözlemlenmiştir. Ancak bu ilişkinin işgören performansını tamamen açıklayamadığı gibi iş tatmini ile diğeri faktörlerin de performans üzerinde etkili olabileceğı ifade edilmiştir (Odabaş, 2004).

Farklı sektörlerde faaliyet gösteren 572 kişiyle yapılan anket çalışmasında göre iş tatmini ile işgören performansı arasından pozitif ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir (Erkuş ve Fındıklı, 2013).

Bir kamu kurumunda aynı mesleğı yapmış veya emekli olmuş kişiler üzerinde iş tatmini ve işgören performansını ilişkisini değıerlendirmeye yönelik araştırma yapılmıştır. Eğıitim düzeyi olarak en az lise mezunu olan 209 kişiyle yapılan anket çalışmasında göre iş tatmini ile işgören performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki gözlemlenmiştir. Ayrıca analiz sonuçlarında göre iş tatmini artıkça işgören performansının arttığı ifade edilmektedir (E. Yılmaz, 2015).

Öğretmenlerin rneklem grubu olarak tercih edildiğı farklı bir çalışmada iş tatmini ve işgören performansı arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişkinin tespit edildiğı ortaya koyulmuştur (Koç, Yazıcıoğılu ve Hatipoğılu, 2009).

Adana’da kobi yöneticilerine yönelik stres, performans ve iş tatmini arasındaki ilişkinin değıerlendirildiğı çalışmaya göre; stres ile iş performansı düzeyi arasında, stres ile iş tatmin düzeyi arasında ve iş tatmin düzeyi ile iş performansı arasında önemli bir ilişki olduğı gözlemlenmiştir (Gençsoy, 2004).

“Türkiye’de Banka alışanlarının Performansını Etkileyen Faktörler: Eskişehir İli Kamu ve zel Banka rneğı” adlı ve 265 işgörenin anket yöntemi aracılığıyla katıldığı

araştırmada; iş tatmini ile işgören performansı arasındaki ilişkiyi değerlendirmeye yönelik regresyon analiz yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre ücret, işgörenler ve örgütsel intiba faktörleri ile iş performans ilişkisinin anlamlı olduğu gözlemlenmiştir (Tekeli ve Paşaoğlu, 2012).

Elâzığ'da bir devlet hastanesinin 196 işgörenin katılım gösterdiği bir araştırmaya göre iş tatmini, işgören performansı, işten ayrılma düşüncesi ve iş stresi arasında anlamlı ilişki olduğuna dair bulgulara ulaşılmıştır (Tekingündüz, Top ve Seçkin, 2015).

Ankara'nın Çankaya ilçesinde özel sağlık işletmelerine yönelik bir tez çalışması yapılmıştır. İş tatmini ve performans arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik yapılan bu çalışmaya, 5 hastaneden 215 işgören katılım göstermiş ve işgörelere anket uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre iş tatmin düzeyi ile iş performans değişkenlerine ilişkin yüksek anlamlılık düzeyine sahip bir ilişki gözlemlenmiştir (Doyan, 2019).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PILOT ÇALIŞMA ENTELEKTÜEL SERMAYE VE İŞGÖREN PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİYİ ÖLÇMEDE ANKET TASARIMI

1. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ VE UYGULANMASI

Pilot araştırma uygulaması; ankette yer alan ifadelerin anlaşılabilirliğini ölçmek, katılımcı tepkilerini ve anket uygulamasının süresini gözlemlemek amacıyla yapılmıştır. Bu bağlamda ön veriler toplanarak araştırmanın gelişimi için gerekli önlemlerin alınması hedeflenmiştir. Etik Kurul izni sonrasında ilgili sektörlere ilişkin kurumlardan da gerekli izinler alınarak, çalışmanın örneklem grubundan seçilen kısmi bir grup ile pilot araştırma uygulaması yapılmıştır. Bu çalışma 122 kişi üzerinde gerçekleştirilmiş olup, hipotez testi yapılmamıştır.

Öncelikle formlar katılımcıların istekleri doğrultusunda elden dağıtılarak-online paylaşarak uygulamaya gönderilmiştir. Bu amaçla sözlü bir "rıza" prosedürü kullanılmıştır. Çalışmaya başvurmadan önce üniversitenin “etik kurulu” tarafından doldurulacak anketlerin katılımcılara ilişkin özel-gizli bilgiler ve kafa karıştırıcı sorular içermediği konusunda olumlu rapor alınmıştır. Anketler katılımcılara dağıtılarak-paylaşarak doldurmaları için 10 gün süre verildi. Ayrıca anket hakkında açıklayıcı bilgiler verilmiş olup, katılımcılara anlamadıkları veya soru sormayı gerekli gördükleri konularda araştırmacı veya tez danışmanı ile yüz yüze, telefon veya e-posta yoluyla iletişime geçmeleri önerilmiştir.

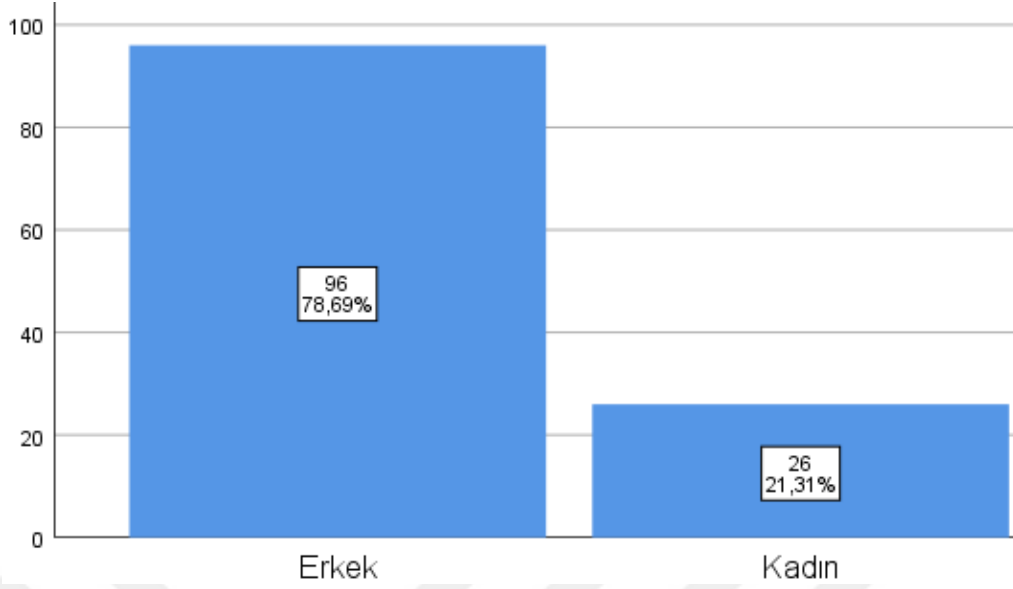
Bu bölümde ilk bulgulara ilişkin demografik bilgilerin oranları ile değişkenler ve değişkenlere ait unsurların istatistiki değerleri verilmiştir.

2. ANALİZ BULGULARI

Bu bölümde ilk bulgulara ilişkin demografik bilgilerin verileri ile değişkenler ve değişkenlere ait unsurların istatistiki değerleri verilmiştir. Ayrıca veri temizliği, güvenilirlik analizi ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

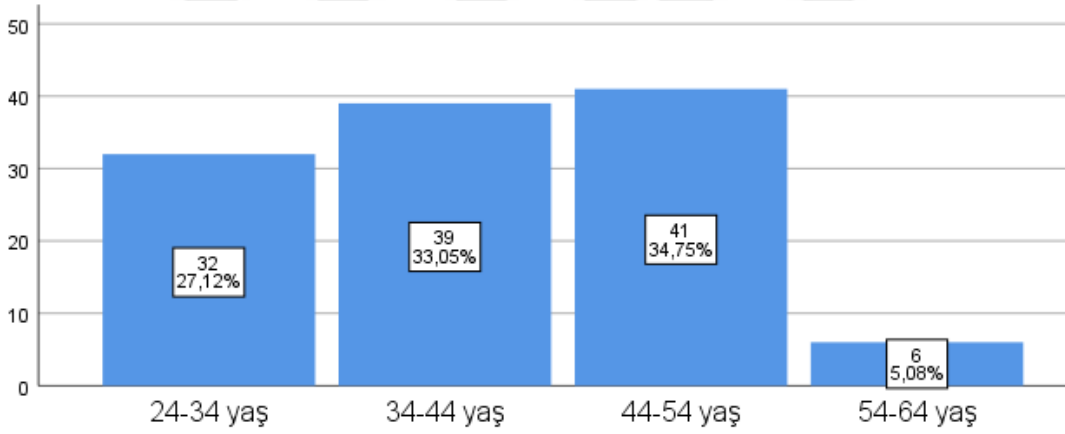
2.1. Demografik Bilgilere İlişkin Ön Bulgular

Anketin birinci bölümünde demografik bilgilere ilişkin yöneltilen soruları sırasıyla; cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, kurum türü, kurumdaki görevi, çalışma şekli, kampanya dışındaki çalışma durumu, kurumdaki çalışma süresi, işine dair eğitimi ve çay gelirine dair bilgiler şeklindedir.



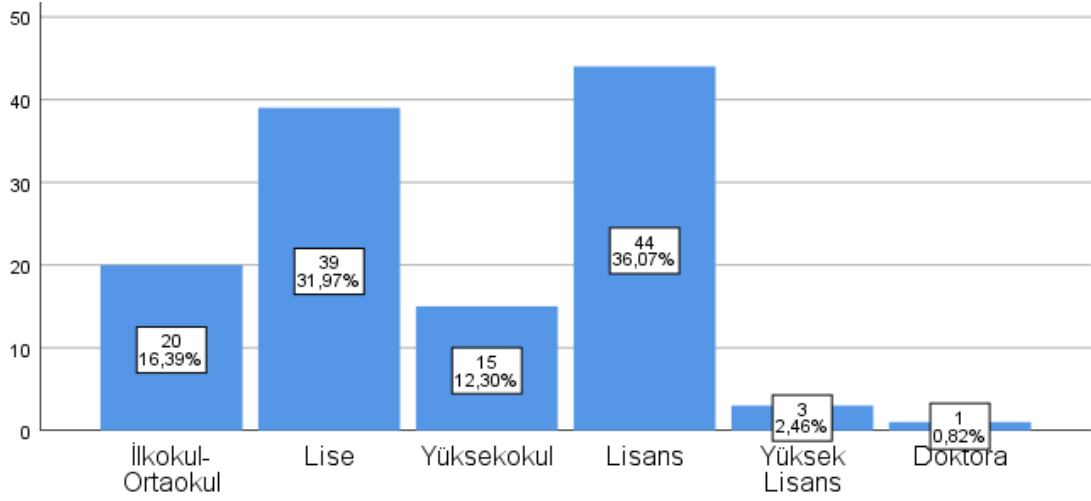
Şekil 1. Katılımcılara İlişkin Cinsiyet Dağılımı

Şekil 1’de cinsiyet dağılımına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Bu bağlamda yapılan pilot araştırmaya katılan 122 çalışanın %21,31’ine karşılık gelen 26 kişi kadın iken, %78,69 ile erkek çalışan sayısı 96 kişi olarak görülmektedir.



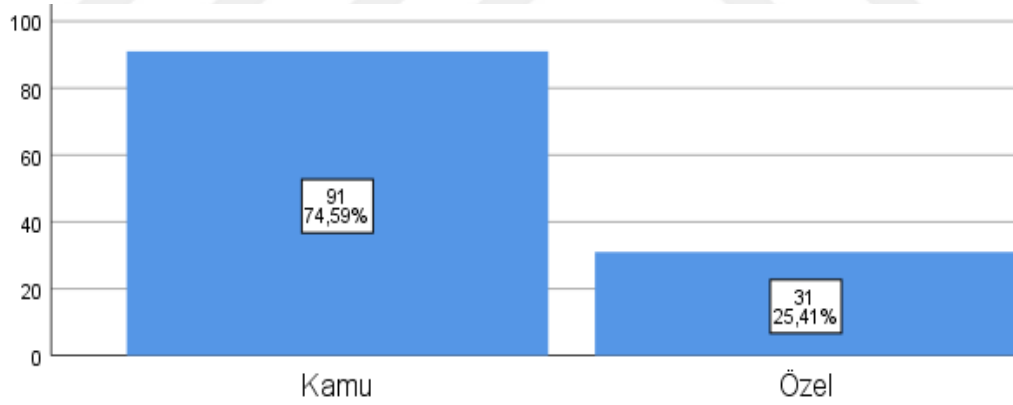
Şekil 2. Katılımcılara İlişkin Yaş Dağılımı

Şekil 2’ye göre araştırmaya katılan çalışanların %27,12’si 24-34 yaş arası katılımcılardan oluşmakta iken, 34-44 yaş arası katılımcıların oranı %33,05 olarak görülmektedir. En çok gözlenen katılımcı sayısı %34,75 ile 44-54 yaş grubu arasında yer almaktadır. %5,08 ile en düşük katılımı 54-64 yaş arası çalışanlar oluşturmaktadır.



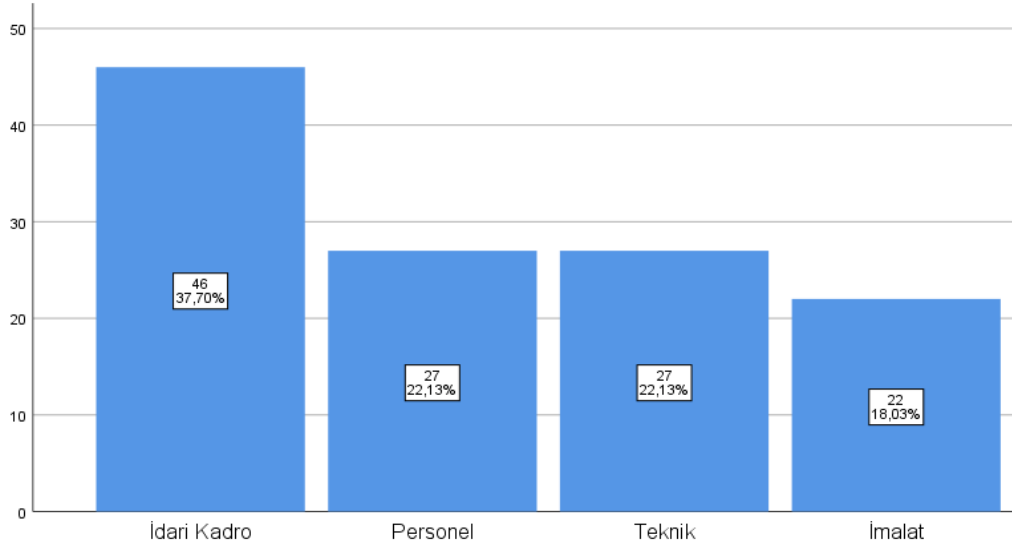
Şekil 3. Katılımcıların Öğrenim Durumlarının Dağılımı

Şekil 3'te katılımcılara ilişkin öğrenim durumları verilmektedir. En yüksek oranla lisans mezunu çalışanlar öne çıkmaktadır. 44 lisans mezunu çalışanın örneklem içindeki oranı ise %36,07'dir. Sadece 1 katılımcının yer aldığı doktora mezunu oran ise %0,82'dir. Diğer eğitim düzeyleri oranı ise ilkokul-ortaokul mezunu %16,39 ile 20 çalışan, lise mezunu %31,97 ile 39 çalışan, yüksekokul mezunu %12,30 ile 15 çalışan ve son olarak yüksek lisans mezunu çalışan sayısı 3 kişi ile %2,46'dır.



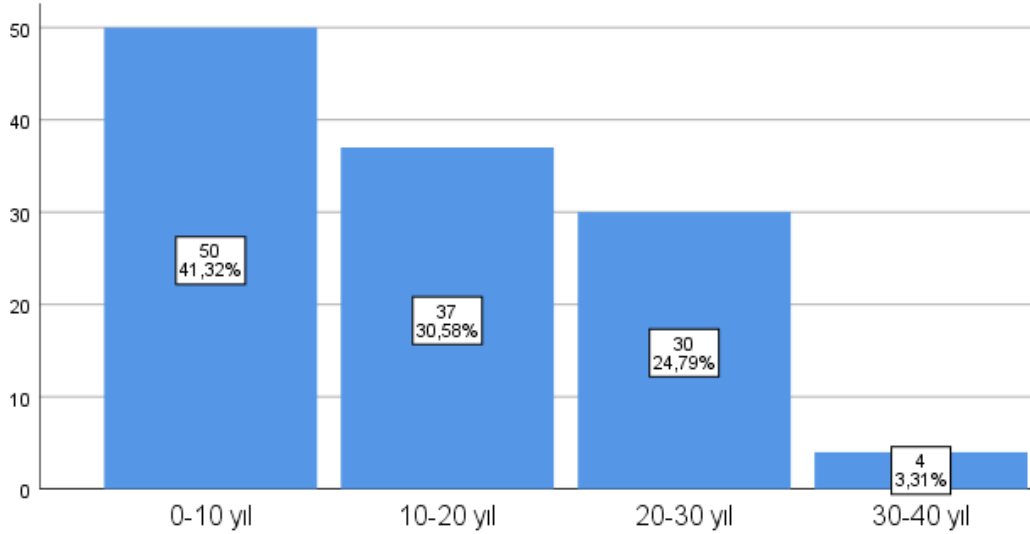
Şekil 4. Katılımcılara İlişkin Kurum Türü Dağılımı

Şekil 4'te görüldüğü üzere ankete katılım gösterenlerin %25,41 özel sektör çalışmakta iken, %74,59'u ise kamu kurumlarında çalışmaktadır.



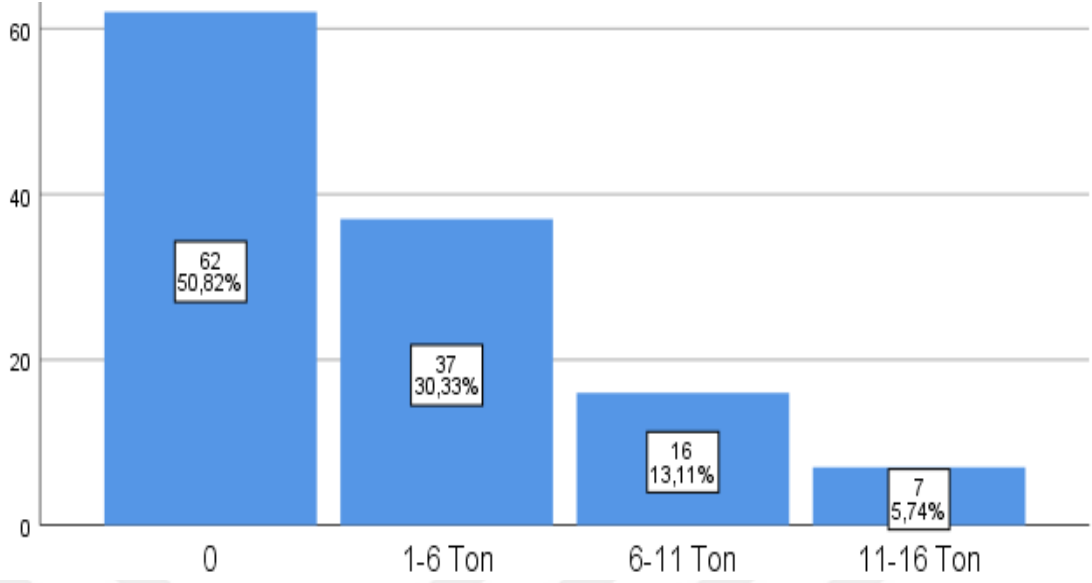
Şekil 5. Katılımcıların Görev Dağılımı

Şekil 5'te işgörenlerin bağlı bulunduğu departmanlara dair dağılım görülmektedir. Ankete katılanların çoğunluğunu %37,70 oranla idari kadro oluşturmaktadır. En düşük katılım ise %18,03 ile imalat bölümü çalışanlarına ait olduğu görülmektedir.



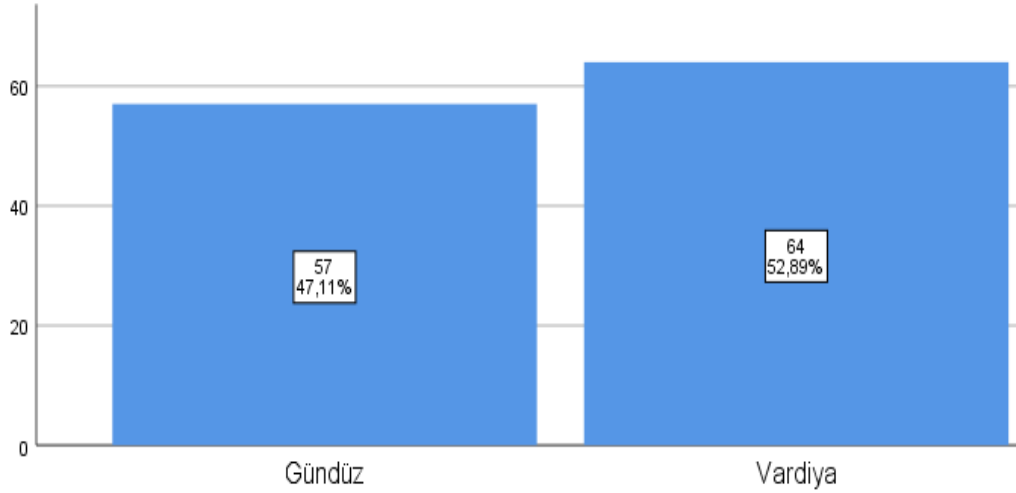
Şekil 6. Katılımcılara İlişkin Deneyim Dağılımı

Şekil 6'da pilot araştırmaya katılan çalışanlara ilişkin toplam çalışma süreleri verilmektedir. Bu bağlamda katılımcıların %41,32'si 0-10 yıl arasında tecrübeye sahip olarak görülmektedir. 10-20 yıl arasında tecrübeye sahip çalışanların oranı %30,58'dir. Örneklemin %24,79'luk kısmını ise 20-30 yıl arası tecrübeye sahip çalışanlar oluşturmaktadır. Son olarak 30-40 yıl arası çalışma süresi ile en çok tecrübeye sahip işgören oranı ise %3,31 olarak görülmektedir.



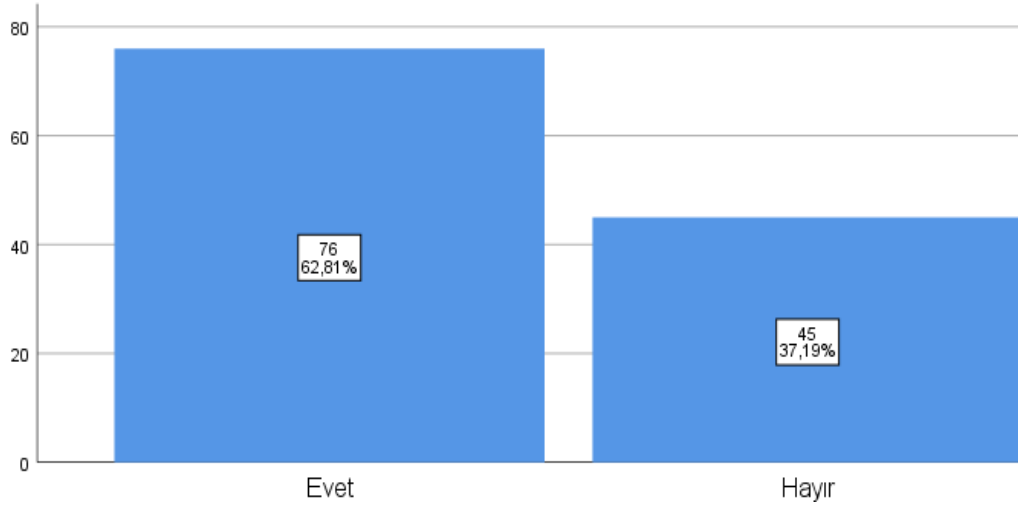
Şekil 7. Katılımcılara İlişkin Çay Geliri Dağılımı

Şekil 7’de anketin demografik bilgiler içinde yer alan ve katılımcılara yöneltilen “Çay geliriniz var mı? Varsa kaç tondur?” sorusuna ilişkin istatistiki bilgiler yer almaktadır. Bu bağlamda katılımcıların %30,33’ü 1-6 ton arası çay gelirine sahipken, 6-11 ton arası oran ise %13,11 olarak görülmektedir. En düşük gelire sahip katılımcılar %5,74 oranla 11-16 ton arası olarak gözlemlenmiştir. Son olarak katılımcıların %50,82’sinin ise herhangi bir çay geliri bulunmamaktadır.



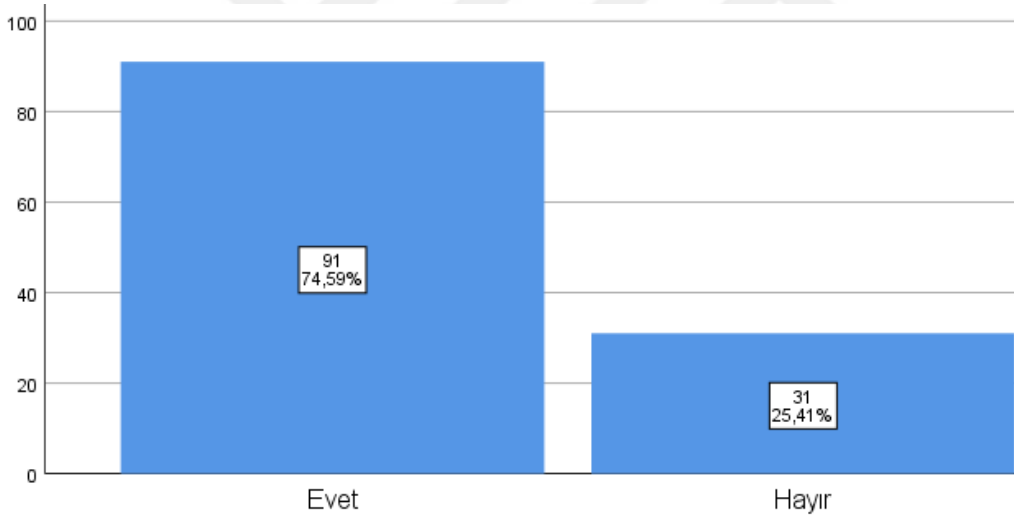
Şekil 8. Katılımcıların Çalışma Şekli

Şekil 8’ de katılımcıların çalışma şekline ilişkin veriler yer almaktadır. Vardiya sistemiyle çalışan 64 işgörenin oranı %52,89 iken, gündüz çalışmakta olan işgören sayısı %47,11 oranla 57 kişi olarak görülmektedir.



Şekil 9. Katılımcıların Kampanya Dışında Çalışma Durumu

Şekil 9’da işgörenlerin kampanya dışında çalışma durumlarına ilişkin veriler yer almaktadır. Bu bağlamda kampanya dışında çalışan-çalışmayan işgörenlerin oranı sırasıyla %62,81 ve %37,19 olarak görülmektedir.



Şekil 10. Katılımcıların İşlerine Dair Eğitim Alma Durumu

Şekil 10’da katılımcıların işlerine dair eğitim alıp almadıkları sorusuna ilişkin yanıtlarının istatistiki bilgiler yer almaktadır. Eğitim alan işgörenlerin oranı %74,59 iken, eğitimi olmayan işgörenlerin oranı ise örneklemin %25,41’ini oluşturduğu gözlemlenmektedir.

2.2. Pilot Araştırmaya İlişkin Veri Temizliği

Veri temizleme, hatalı anketlerin ortadan kaldırılmasını, tekdüze cevapların incelenmesini, eksik verilerin yerine istatistiksel yöntemler kullanılarak verilerin atanmasını ve ayırık verilerle vakaların yeniden değerlendirilmesini içermektedir. Tekdüze verilerin

değerlendirmesi, katılımcıların birbirine yakın cevaplar vermesi ya da çeşitli motifler oluşturulması açısından ele alınmıştır. Bu çerçevede değerlendirme hem çıplak gözle hem de SPSS programı yardımıyla yapılmıştır. Değerlendirme sonucunda tekdüze verilerin analiz sonuçlarını etkilediği tespit edilmiş olup, ilgili anketler iptal edilmiştir. Bu bölümde veri temizliğine dair yapılan işlemler hakkında bilgi verilmektedir.

Anketler toplandıktan sonra hepsi sırayla numaralandırılmıştır. Hatalı ve boş bırakılan kısımlara ilişkin gerekli kontroller yapılmıştır. Bu bağlamda demografik değişkenlere ve ölçek ifadelerine ilişkin herhangi işaretleme yapılmayan ya da boş bırakılan pek çok katılımcının anketleri analiz dışı bırakılmıştır. Yaklaşık noktaların ortak varyansı yaklaşımıyla kayıp veri gözlemleri atanmıştır. Hem nokta grafiğine göre hem de kutu grafiğine göre uç değerler tespit edilmiştir. Ayrıca baştan savma cevap verenlerin tespiti için her bir gözlemin sorulara vermiş olduğu yanıtların değişkenliğine göre standart sapmasına bakıldı ve 0.50'nin altında standart sapma değerine sahip olan gözlemler analizden çıkartıldı.

Çalışmada elde edilen anketler dikkatlice değerlendirilmiş olup, demografik soruların önemli bir bölümünü yanıtsız bırakan ve ölçek bölümünde tanımlanan ölçek ifadelerini cevaplamayan toplamda 22 anket değerlendirme dışı bırakılmıştır. Aşağıdaki alt bölümlerde veri temizliği çerçevesinde yürütülen analizlere ilişkin bilgiler yer almaktadır.

2.2.1. Kayıp Veri Analizi ve Uç Değerlerin Tespiti

Bilimsel çalışmalar problemlerin tanımlanması, araştırmaların planlanması-yürütülmesi ve sonuçların sunulması gibi bütüncül süreçleri içermektedir. Bu süreçlerin konusu olan ve dikkat gerektiren hipotezler, çalışma kapsamında toplanan veriler kullanılarak ilgili analizlerle test edilir. Genellikle elde edilen verilere ilişkin bazı eksikliklerin görülmesi sık karşılaşılan bir problem olarak görülmektedir. Bu bağlamda genel ifade şekliyle kayıp veri, değişkenlere bağlı ölçümlerden en az birinin eksik olduğu durumlar olarak ifade edilmektedir. Kayıp veriler, madde boş bırakma, birim cevaplamama, dalgalı kayıp ve dönüşsüz kayıp şeklinde oluşabilmektedir (Akbaş ve Koğar, 2020).

Tablo 4'te pilot çalışmaya ilişkin kayıp veri analizine yer verilmiştir:

Tablo 4. Kayıp Veri Analizi

	N	Ort.	Ss.	Kayıp Veri	
				Birim	Yüzde
ES1	121	2,826	1,295	1	0,8
ES2	121	3,760	1,103	1	0,8
ES3	121	3,578	1,062	1	0,8
ES4	121	3,388	1,171	1	0,8
ES5	121	3,157	1,140	1	0,8
ES6	120	3,958	0,873	2	1,6
ES7	121	3,702	1,037	1	0,8
ES8	122	3,647	0,899	0	0
ES9	121	3,900	0,860	1	0,8
ES10	117	3,812	1,113	5	4,1
ES11	120	3,516	1,209	2	1,6
ES12	120	3,816	1,028	2	1,6
ES13	118	3,889	0,985	4	3,3
ES14	118	3,678	1,108	4	3,3
ES15	119	3,462	1,047	3	2,5
ES16	119	3,495	1,048	3	2,5
ES17	120	3,616	0,831	2	1,6
ES18	119	3,437	1,013	3	2,5
ES19	119	3,437	0,996	3	2,5
İT1	119	4,033	0,901	3	2,5
İT2	120	3,683	0,970	2	1,6
İT3	120	3,966	0,878	2	1,6
İT4	120	3,825	0,931	2	1,6
İT5	120	3,825	0,984	2	1,6
İGP1	120	4,208	0,620	2	1,6
İGP2	120	4,133	0,721	2	1,6
İGP3	120	3,991	0,772	2	1,6
İGP4	120	4,191	0,736	2	1,6

Tablo 4'e göre katılımcıların ölçeklere ait maddelere verdiği yanıtlar incelendiğinde ise entelektüel sermaye (ES) ölçeğine ait maddelerden sadece ES8'de kayıp gözlemin olmadığı ancak iş tatmini (İT) ve işgören performansı (İGP) ölçeklerine ait tüm maddelerde kayıp gözlemin varlığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda analizleri yapabilmek için kayıp gözlem doldurma yöntemiyle (ortanca) kayıp gözlemler doldurulmuştur. Ayrıca asıl analizde böyle bir problem yaşanması amacıyla online anket yapılırken tüm soruların gerekli veya yanıtlanması zorunlu sorular haline getirilirken, aynı şekilde yüz yüze yapılan anketlerde ise daha dikkatli olunmasının gerekliliği katılımcılara özellikle belirtilmiştir.

Katılımcıların ankete vermiş oldukları yanıtlardaki değişimi ölçerek baştan savma cevap veren katılımcılar tespit edilmeye çalışılmıştır. Anket katılımcılarının sorulara

verdikleri yanıtlara göre; tüm anket standart sapması, entelektüel sermaye ölçeği standart sapması, iş tatmini ölçeği standart sapması ve işgören performansı standart sapması hesaplanarak Tablo 5’te gösterilmiştir.

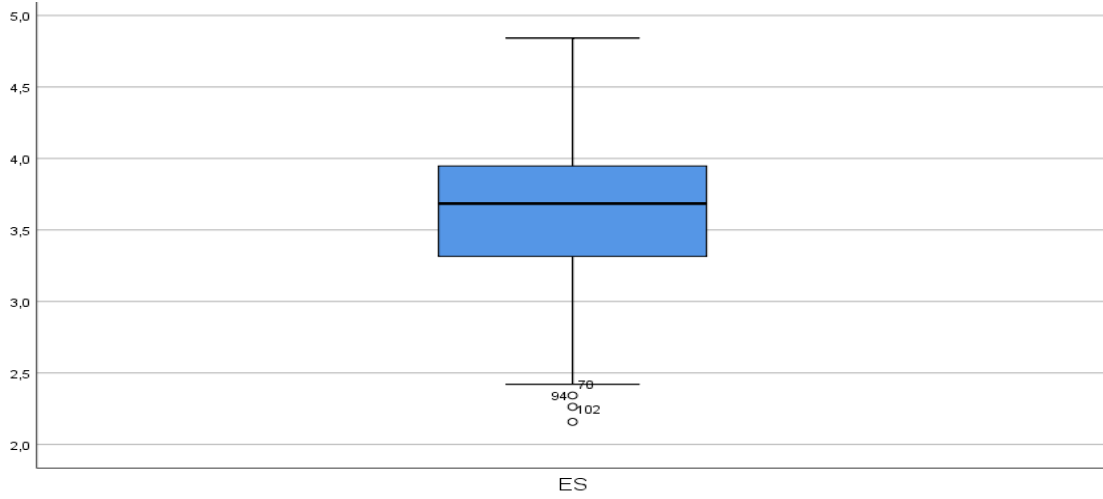
Tablo 5. Ölçek Standart Sapma Değerleri

Gözlem ID	Tüm Sorulara Verilen Yanıtlara ilişkin Ss.	ES Ölçeği Ss.	İT Ölçeği Ss.	İGP Ölçeği Ss.
6	1,199	1,097	0	1,258
13	0,637	0,458	1,140	0,5
17	0,611	0,602	0,547	0,5
114	0,188	0,229	0	0
121	0,188	0,229	0	0

Tablo 5’e göre 6, 114 ve 121 numaralı gözlemler, İT (İş tatmini) ölçeğine vermiş olduğu yanıtlarda bir değişkenlik olmadığından analizden çıkarılmıştır. 13 numaralı gözlem ise ES (Entelektüel sermaye) ölçeğine ait SS (standart sapma) değeri 0,50’nin altında olduğu için analiz dışı bırakılmıştır.

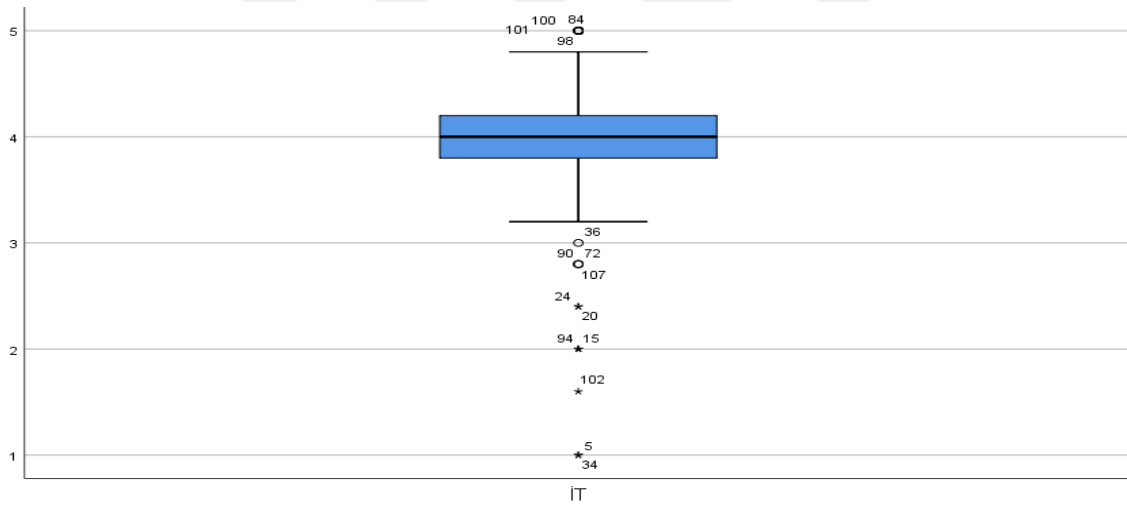
Uç değerleri grafiksel olarak belirleme yöntemlerinden biri kutu grafiği yöntemidir. Bir kutu grafiğinin merkezi eğilim ölçüsü, veri noktalarının %50’sinin altında bırakan medyandır. Burada verinin, 1. ve 3. çeyrekliklerindeki medyan kutu içine alınmaktadır. Bu değere çeyrek değerler genişliği denir. Ek olarak, en düşük ve en yüksek değerler gösterilmektedir (Tukey, 1977). Kutu grafiği, bir değişkenin sıklık dağılımını görmek için kullanılır. Kutu grafiğinin şeklinden, merkezi eğilimi ve değişkenlik düzeyini belirlemek mümkündür. Aşağıda bir kutu grafiği örneği yer almaktadır. Kutunun üst kısmı Q3’ü (%75’lik değer), alt kısmı ise Q1’i (%25’lik değer) olarak adlandırılır. Değerler, şeklin sol eksenini üzerindeki ölçeğe karşılık gelmektedir. Kutunun kendisi, çeyrekler arası aralığı göstermektedir. %50’lik değerle, kutunun içinde bir çizgi yer almaktadır. Kutunun yukarısına uzanan çizgi üst sınırdır ve sınırın sonunda azami puan işaretlenmiştir. Asgari değerde kutunun aşağısına uzanan alt sınırdır ve sınırın sonunda azami puan işaretlenmiştir (Eymen, 2007). Bu bağlamda entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı ölçeklerinin hem madde bazında ortalaması düşük olanlar hem de kutu (boxplot) grafiğine bakılarak uç değerler tespit edilerek analizden çıkarılmıştır.

Şekil 11’de entelektüel sermaye ölçeğine ilişkin uç gözlem değerlerinin tespiti amacıyla uygulanan kutu grafiği analizi yer almaktadır.



Şekil 11. Entelektüel Sermaye Ölçeğine İlişkin Kutu Grafiği

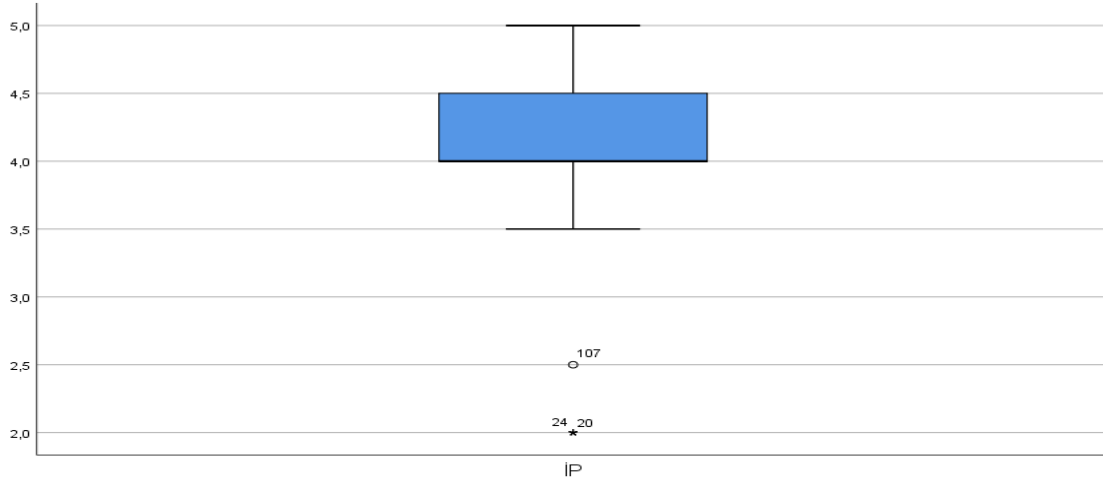
Yukarıdaki kutu grafiğinde de görüldüğü üzere alt sınırdan 79, 94 ve 102 numaralı aykırı gözlem değerleri tespit edilmiş ve analizden çıkarılmıştır. Şekil 12’de iş tatmini ölçeğine ilişkin aykırı gözlemlerin tespiti amacıyla uygulanan kutu grafiği analizi yer almaktadır.



Şekil 12. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Kutu Grafiği

Şekil 12’ye göre iş tatmini ölçeğine ilişkin aykırı ve uç değerler alt sınırdan 5,34, ve 102 numaralı gözlem değerleri analiz dışı bırakılmıştır.

Şekil 13’te işgören performansı ölçeğine ilişkin aykırı gözlemlerin tespiti amacıyla uygulanan kutu grafiği analizi yer almaktadır.



Şekil 13. İşgören Performansı Ölçeğine İlişkin Kutu Grafiği

Şekil 13'e göre işgören performansı ölçeğine ilişkin aykırı ve uç değerler alt sınırdan 20, 24 ve 107 numaralı gözlem değerleri tespit edilerek analizden çıkarılmıştır.

2.3. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Aşağıdaki Tablo 6'da ortalama yöntemine göre elde edilen entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı ölçeklerinin puanlarına ilişkin tanımlayıcı istatistiklere yer verilmektedir.

Tablo 6. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tanımlayıcı İstatistikler						
Değişkenler	Entelektüel Sermaye		İş Tatmini		İşgören Performansı	
	İstatistik	Sh	İstatistik	Sh	İstatistik	Sh
Ortalama	3,693	0,026	4,088	0,049	4,242	0,041
Medyan	3,789		4,000		4,000	
Varyans	0,300		0,243		0,177	
Ss.	0,548		0,493		0,420	
Minimum	1,68		2,80		3,50	
Maksimum	4,95		5,00		5,00	
Açıklık	3,26		2,20		1,50	
Çarpıklık	-0,920	0,118	0,140	0,240	0,729	0,240
Basıklık	1,067	0,235	0,438	0,476	-0,707	0,476

Tablo 6'ya göre entelektüel sermaye ölçeğinin ortalaması 3,675 ve standart hatası 0,046 bulunmuştur. Minimum-maksimum değerleri sırasıyla 2,42 ve 4,84 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca entelektüel sermaye ölçeğinin çarpıklık (-0,395) ve basıklık (0,277) değerleri -2, +2 değerleri arasında bulunmuş olup, normal dağılıma yakın olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini ölçeğinin ortalaması 4,088, standart hatası 0,049 şeklinde

hesaplanmıştır. Minimum-maksimum değerleri sırasıyla 2,80 ve 5,00 olarak bulunmuştur. İş tatmini ölçeğinin çarpıklık (0,140) ve basıklık (0,438) değerleri -2, +2 değerleri arasında bulunmuş olup, normal dağılıma yakın olduğu tespit edilmiştir. İşgören performansı ölçeğinin ortalaması 4,242 ve standart hatası 0,041 bulunmuştur. Minimum-maksimum değerleri sırasıyla 3,50 ve 5,00 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca işgören performansı ölçeğinin çarpıklık (0,729) ve basıklık (-0,707) değerleri -2, +2 değerleri arasında bulunmuş olup, normal dağılıma yakın olduğu tespit edilmiştir.

2.4. Ölçeklere İlişkin Güvenirlilik Analizi

Ölçüm aracının güvenilirliği, aracın ölçülmek istenen değişkeni hangi duyarlılıkla ölçtüğü ve ölçümlenen sonuçların hatalardan ne derece uzak olduğuyula ilgili kavram olarak açıklanmaktadır. Bu doğrultuda ölçüm aracının güvenilirliğini belirlemek için tercih edilen yöntemlerden biri de Cronbach Alfa değeridir. Bu analizle ölçek maddeleri rastgele bir şekilde ikiye ayrılarak karşılaştırılmaktadır. Bu işlemi tüm olasılıklar için tekrarlanarak uygulanmaktadır. Cronbach Alfa Katsayısı, ölçekte bulunan sorunun homojen yapıyı açıklamak amacıyla bir bütün oluşturup oluşturmadığını incelemektedir (Tabachnick ve Fidell, 2001). Aşağıda Cronbach Alfa katsayısının bulunabileceği aralıklar ile buna bağlı olarak da ölçeğin güvenilirlik durumu verilmektedir:

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$ durumunda ölçek güvenilir değildir.
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ durumunda ölçek az güvenilirliktedir.
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ durumunda ölçek güvenilirdir.
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$ durumunda ölçek güçlü derecede güvenilir bir ölçektir.

Bu bağlamda entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı ölçeklerine ilişkin güvenilirlik analizi bulgularına aşağıdaki Tablo 7’de yer verilmektedir.

Tablo 7. Ölçeklere İlişkin Güvenirlilik Analizi

Ölçekler	Güvenirlilik Analizi	
	Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
Ölçeklerin Ort.	0,85	28
Entelektüel Sermaye	0,82	19
İş Tatmini	0,85	5
İşgören Performansı	0,78	4

Tablo 7’ye göre Cronbach's Alpha ile incelenen ölçeklerin güvenilir olduğu görülmektedir. En düşük güvenilirlik katsayısı 0,78 ile işgören performansına ölçeğine ait

iken, en yüksek güvenilirlik katsayısına sahip iş tatmini ölçeğinin oranı 0,85'tir. Entelektüel sermaye ölçeği ise 0,82 güvenilirlik katsayısı oranına sahiptir. Ayrıca entelektüel sermaye ve iş tatmini ölçekleri bulundukları aralık dilimi itibarıyla güçlü derecede güvenilir olarak adlandırılmaktadır. Son olarak üç ölçeğin ortalama güvenilirlik katsayısı 0,844 ile yüksek güvenilirliğe sahip olarak ölçümlenmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizleri incelendiğinde, tüm ölçeklerin genel olarak güvenilir olduğu görülmektedir. Yapı geçerlik analizi ise ölçekler literatürde birçok çalışmada kullanıldığı için ekstra bir analiz tercih edilmemiştir.

3. PİLOT ÇALIŞMA SONUCUNDA ASIL ARAŞTIRMA ÖNCESİ ALINAN ÖNLEMLER VE YAPILAN İYİLEŞTİRMELER

Pilot çalışma, asıl araştırma analizinde yapılması muhtemel işlemleri test etmek amacıyla tasarlanmıştır. Bu doğrultuda; örneklem sınanmış, öncü veri toplanmış, araştırmanın desenini geliştirmeye yönelik düzenlenmeler test edilmiştir. Ayrıca pilot araştırmayla birlikte:

- Anketin uygulanma süresi,
- Anket maddelerinin anlaşılabilirliği,
- Katılımcı düşünce, beklenti ve talepleri de araştırılmıştır.

Sahadan elde edilen veriler ışığında katılımcı cevaplarının genel dağılımları ön veri olarak yol gösterici olmuştur. Bu bağlamda elde edilen pilot araştırma ön bulguları frekans sonuçları ve tanımlayıcı istatistikler açısından önemli fikirler vermiştir. Pilot çalışma sonucunda ortaya çıkan konular, yapılan iyileştirmeler ve alınan önlemler şu şekildedir.

• Pilot çalışmada göze çarpan kayıp verilerin yüksekliğine ilişkin; asıl çalışma analizinde böyle bir problem yaşanması amacıyla online anket yapılırken tüm soruların gerekli veya yanıtlanması zorunlu sorular haline getirilirken, aynı şekilde yüz yüze yapılan anketlerde ise daha dikkatli olunmasının gerekliliği katılımcılara özellikle belirtilmiştir.

• Kurumdaki görev-pozisyon dağılımına (gruplandırılmasına) ilişkin ilgili yöneticilerle görüşülerek bilgi alınmıştır.

• Çalışma başında tezin ana değişkenlerinden biri olarak düşünülen “Sosyal Girişimcilik” değişkeni; pilot çalışma ile ölçek maddelerinin katılımcılar tarafından anlaşılamadığı görülmüş olup, analiz dışı bırakılarak tezden çıkarılmıştır.

Özetle; pilot araştırmayla elde edilen bulgular ışığında yapılan iyileştirmelerle ölçüm aracına son şekli verilmiş, ana çalışmada yaşanacak problemlere ilişkin ise gerekli önlemler alınmıştır.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ASIL ARAŞTIRMA YAPISAL EŞİTLİK MODELLEMESİ İLE ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞ TATMİNİ ARACILIĞIYLA İŞGÖREN PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TÜRKİYE ÇAY SEKTÖRÜ ÖRNEĞİ

Araştırmanın bu kısmına kadar olan bölümlerde entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı kavramsal açıdan ele alınarak işletmeler açısından önemi vurgulanmaya çalışılmıştır. Entelektüel sermaye kavramını derinlemesine anlamayı, entelektüel sermayeyi iş tatminini artırmak için kullanmayı ve çıktılarının işgören performansına etkileri açıklanmıştır. Bu bölümde ise teorik çerçeveye uygun bir şekilde entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı arasındaki ilişki yapısal eşitlik modellemesiyle açıklanacaktır. Analizler sonucunda elde edilen bulgular ışığında işletmelere öneriler getirmeye çalışılacaktır. Ayrıca araştırmanın konusu, amacı, yöntemi, tasarımı, önemi, modeli, evreni, örnekleme, ölçüm araçları ve ölçme yöntemleri ile asıl araştırma uygulamasına yer verilmiştir.

1. ARAŞTIRMANIN KONUSU

Bu çalışmanın konusu, sürdürülebilir rekabet ve değer yaratma açısından stratejik öneme sahip entelektüel sermayenin, verimlilik odaklı çalışan memnuniyetini hedefleyen iş tatmini aracılığıyla işgören performansı arasındaki ilişkiyi yapısal eşitlik modellemesi aracılığıyla incelenmektedir.

2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu çalışmanın temel amacı; entelektüel sermayenin, iş tatminin aracılık etkisiyle işgören performansı üzerindeki etkilerini incelemektir. Bu bağlamda entelektüel sermaye ve alt boyutlarının (insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin) iş tatmini ile işgören performansının üzerindeki aracı rolü ve etkileri incelenmiştir. Ayrıca elde edilen sonuçların işletme performansını artırmaya yönelik katkıda bulunması amaçlanmaktadır.

Literatür incelendiğinde entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı arasındaki ilişkiyi ölçen çalışmaların varlığı görülmektedir. Ancak, bu çalışmada seçilen örneklem bu çalışmanın yapılmasına ilişkin önemli bir motivasyon ve katkı sağlamaktadır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Entelektüel sermayenin, iş tatmini ve işgören performansı arasındaki ilişkiye etkisinin incelendiği bu çalışmada Türkiye’de faaliyet gösteren tüm çay fabrikalarının çalışanları araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Örneklemi ise, Rize ili sınırlarında çay sektöründe faaliyet gösteren kamu ve özel çay fabrika çalışanları oluşturmaktadır.

3.2. Ölçüm araçları

Araştırmanın uygulanmasında veri toplama yöntemi olarak nicel araştırma tekniği olan anket tercih edilmiştir. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini ölçmeye yönelik sorular bulunurken, anketin diğer bölümünde ise entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı kavramlarını ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır. Bu bağlamda ankette, demografik bilgilere dair 10, entelektüel sermayeyi ölçmeye yönelik 19, iş tatmini ölçmeye yönelik 5 ve son olarak işgören performansını ölçmeye yönelik 4 soru olmak üzere toplam 36 soru yer almaktadır. Katılımcıların görüşlerini ölçmek amacıyla 5’li likert tipi ölçek (1= kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= kararsızım, 4= katılıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum) tercih edilmiştir.

Ankette kullanılan ölçekler ise; Nazari ve arkadaşlarının geliştirip, Şahin ve İpçioğlu tarafından uyarlanan 19 maddelik “Entelektüel Sermaye” ölçeği (Nazari ve diğ., 2011; İpçioğlu ve Şahin, 2012), Brayfield ve Rothe tarafından geliştirilen 18 maddeden oluşan, Judge ve arkadaşlarının düzenleyerek 5 maddelik son haline dönüştürdüğü “İş Tatmini” ölçeği (Brayfield ve Rothe, 1951; Judge ve diğ., 1998) ve son olarak Kirkman ve Rosen tarafından oluşturulan, Sigler ve Pearson’ın geliştirdiği ve Çöl tarafından uyarlanan 4 maddelik “İşgören Performansı” ölçekleri kullanılmıştır (Kirkman ve Rosen, 1999; Sigler ve Pearson, 2000; Çöl, 2008). Elde edilen verileri değerlendirmek ve analizlerini yapabilmek için IBM SPSS Statistic 25 ve AMOS 24 programları kullanılmıştır.

4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Anket yöntemine ilişkin izin verilen tüm kamu ve özel sektöre ait fabrikalara ulaşılma hedeflenmiş olsa da hem süre kısıtı hem de fabrikalara gidildiğinde sadece ulaşılabilen bireyler ile gerçekleştirilebilmiştir. Ayrıca anket geri oranları da oldukça düşük düzeyde kalmış, pek çok anket katılımcılara ulaştırılmış olmasına rağmen çok düşük geri dönüş

olmuştur. Bu bağlamda gerekli tüm izinler alınmış olsa da işgörenlerin anketi cevaplandırmaları halinde olumsuzluk yasayacakları kaygısı ankete katılma isteklerini etkilediği gözlenmiştir. Bu durumu engellemek amacıyla herhangi kimlik bilgileri istenmemiş olması ise pek etkili olmamıştır. Ayrıca işletmelerin yoğunluğu önemli sınırlılıkların başında gelmektedir. Bu çerçevede pek çok özel kurum anket talebini reddetmiştir. Ayrıca en önemli sınırlılıkların başında ise özellikle işletme yöneticileri ve işgörenlerin bu tür akademik faaliyetleri zaman kaybı olarak görmeleri durumu gelmektedir.

5. ARAŞTIRMANIN TASARIMI, MODELİ VE HİPOTEZLERİ

5.1. Araştırmanın Tasarım ve Modeli

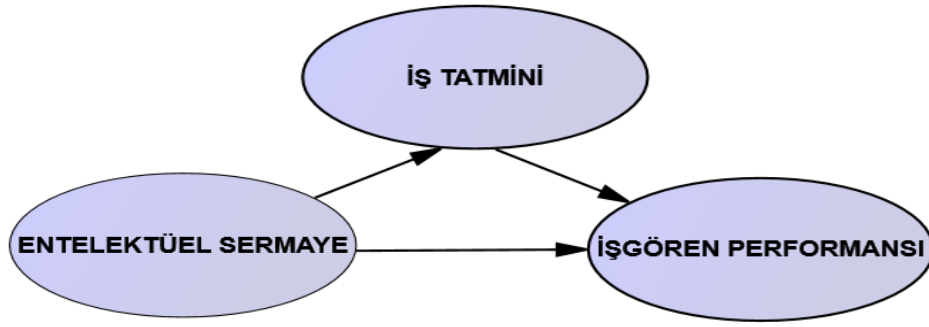
5.1.1. Araştırmanın Tasarımı

Araştırmada sahadan sayısal veri toplama olarak tanımlanan nicel araştırma tekniği kullanılmıştır. Bu çalışma, ilişkisellik üstüne odaklanan keşfedici-tanımlayıcı araştırma niteliğindedir. Keşfedici-tanımlayıcı araştırma literatürde “gözlemsel araştırma” olarak da adlandırılmaktadır. Veriler anket tekniğiyle toplanmış olup, gözlem verisi olarak kabul görmektedir. Ayrıca bu tez kapsamında yürütülen araştırma, anket yöntemi kullanılarak verilerin toplandığı kesitsel bir çalışmadır.

Bağımlı ve bağımsız değişkenler arası ilişkileri test etmek için nedensellik analizi kullanılmıştır. Kuramsal yapıyı test etmek ve doğrulamak amacıyla ise yapısal eşitlik modeli tercih edilmiştir. Bu bağlamda gizil değişkenlerin belirleme doğrultusunda doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

5.1.2. Araştırmanın Modeli

Çalışmada kullanılan değişkenler entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı kullanılarak belirlenen hipotezler yardımıyla oluşturulan başlangıç araştırma modeli Şekil 14’te yer almaktadır.



Şekil 14. Araştırma Modeli

Şekil 14’te görülen modele göre entelektüel sermayenin işgören performansı hem direkt hem de iş tatmini değişkeni aracılığıyla dolaylı olarak etkileyeceği varsayılmaktadır.

5.2. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmada on üç ayrı model ve hipotez analiz edilmiştir. Araştırma modelleri hipotez testine yönelik olarak belirlenen ilişki ağlarıdır. Aşağıdaki alt başlıklarda söz konusu modeller ve hipotezler tanımlanmış ve kısa bilgiler verilmiştir.

Birinci hipotez: Entelektüel sermaye ile insan sermayesi kavramları arasındaki ilişki incelenmiştir.

H₁: Entelektüel sermaye ile insan sermayesi arasında anlamlı bir ilişki vardır

İkinci hipotez: Entelektüel sermaye ile yapısal sermaye kavramları arasındaki ilişki incelenmiştir.

H₂: Entelektüel sermaye ile yapısal sermaye arasında anlamlı bir ilişki vardır

Üçüncü hipotez: Entelektüel sermaye ile müşteri sermayesi kavramları arasındaki ilişki incelenmiştir.

H₃: Entelektüel sermaye ile müşteri sermayesi arasında anlamlı bir ilişki vardır

Dördüncü hipotez: Entelektüel sermaye ile işgören performansı kavramları arasındaki ilişki incelenmiştir.

H₄: Entelektüel sermaye ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır

Beşinci hipotez: İnsan sermayesi ile işgören performansı kavramları arasındaki ilişki incelenmiştir.

H₅: İnsan sermayesi ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır

Altıncı hipotez: Müşteri sermayesi ile işgören performansı kavramları arasındaki ilişki incelenmiştir.

H₆: Müşteri sermayesi ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır

Yedinci hipotez: Yapısal sermaye ile işgören performansı kavramları arasındaki ilişki incelenmiştir.

H₇: Yapısal sermaye ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır

Sekizinci hipotez: Entelektüel sermaye ile iş tatmini kavramları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılmıştır.

H₈: Entelektüel sermaye ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır

Dokuzuncu hipotez: İş tatmini ile işgören performansı kavramları arasındaki ilişki incelenmiştir.

H₉: İş tatmini ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır

Onuncu hipotez: Entelektüel sermaye ile işgören performansı kavramları arasındaki ilişkide iş tatminin aracılık etkisi incelenmiştir.

H₁₀: Entelektüel sermaye ile işgören performansı arasındaki ilişkide iş tatmininin aracı etkisi vardır

6. ÖN ANALİZLER

Bu bölümde, yapılan çalışmaya ilişkin ilk incelemelerin ardından yapılan verilerin temizliği ve güvenilirlik analizleri hakkında bilgiler yer almaktadır.

6.1. Veri Temizliği

6.1.1. Kayıp Veri Analizi ve Uç Değerlerin Tespiti

Tablo 8’de asıl çalışmaya ilişkin kayıp veri analizi yer almaktadır:

Tablo 8. Kayıp Veri Analizi

	N	Ort.	SS.	Kayıp Veri	
				Birim	Yüzde
ES1	453	2,936	1,283	1	0,2
ES2	453	3,715	1,004	1	0,2
ES3	454	3,678	1,028	0	0,0
ES4	453	3,532	1,127	1	0,2
ES5	453	3,218	1,187	1	0,2
ES6	452	3,980	0,947	2	0,4
ES7	453	3,830	0,997	1	0,2
ES8	454	3,759	0,916	0	0,0
ES9	453	3,805	0,893	1	0,2
ES10	452	3,818	0,977	2	0,4
ES11	452	3,674	1,022	2	0,4
ES12	454	3,784	0,928	0	0,0
ES13	453	3,768	1,020	1	0,2
ES14	453	3,682	0,984	1	0,2
ES15	454	3,618	1,000	0	0,0
ES16	454	3,674	0,910	0	0,0
ES17	454	3,687	0,850	0	0,0
ES18	454	3,607	0,967	0	0,0
ES19	453	3,624	0,982	1	0,2
İT1	453	4,019	0,881	1	0,2
İT2	454	3,663	1,070	0	0,0
İT3	454	3,911	0,930	0	0,0
İT4	454	3,874	0,922	0	0,0
İT5	454	3,958	0,953	0	0,0
İGP1	454	4,330	2,505	0	0,0
İGP2	454	4,105	0,831	0	0,0
İGP3	454	4,132	0,840	0	0,0
İGP4	454	4,196	0,818	0	0,0

Tablo 8’e göre pilot çalışma sonrası alınan önemlerin etkisiyle demografik bilgilere ilişkin herhangi bir kayıp veriye rastlanmamıştır. Katılımcıların ölçeklere ait maddelere verdiği yanıtlar incelendiğinde ise entelektüel sermaye (ES) ölçeğine ait maddelerden ES1, ES2, ES4, ES5, ES7, ES9, ES13, ES14 VE ES19 maddelerinde 1’er, ES6, ES10 VE ES11 maddelerinde 2’şer kayıp veri tespit edilmiştir. İş tatmini ölçeği incelendiğinde sadece İT1 adlı maddede 1 adet kayıp veri bulunmuştur. İşgören performansı ölçeğine ilişkin herhangi bir kayıp veriye rastlanmamıştır. Bu bağlamda analizleri yapabilmek için kayıp gözlem doldurma yöntemiyle (ortanca) kayıp veriler doldurulmuştur.

Katılımcıların ankete vermiş oldukları yanıtlardaki değişimi ölçerek baştan savma cevap veren katılımcılar tespit edilmeye çalışılmıştır. Anket katılımcılarının sorulara verdikleri yanıtlara göre; tüm anket standart sapması, entelektüel sermaye ölçeği standart sapması, iş tatmini ölçeği standart sapması ve işgören performansı standart sapması hesaplanarak Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9. Ölçek Standart Sapma Değerleri

<i>ID</i>	<i>Anket Ss</i>	<i>ES Ölçeği Ss</i>	<i>İT Ölçeği Ss</i>	<i>İGP Ölçeği Ss</i>
5	1,773	1,649	0	0
7	1,736	1,565	1,788	0
31	1,097	1,134	0	0
38	1,377	1,348	0	1,732
73	1,547	1,428	2	1,914
102	1,430	1,464	1,414	1,5
104	0	0	0	0
105	1,133	1,045	0,447	1,892
106	0,961	0,961	1,303	0,5
118	1,305	1,328	1,303	1,5
132	0	0	0	0
138	0,838	0	1,095	0,5
189	1,362	1,293	1,643	1,732
248	0	0	0	0
251	0,475	0	0	0
286	1,499	1,523	1,516	0,5
312	1,090	1,242	0,547	0
313	1,055	1,084	0	0
316	1,013	1,038	0,547	0,816

Tablo 9’da yer alan entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı ölçeklerinin anket ve ölçek bazında standart sapması çok düşük ya da yüksek olan katılımcıların baştan savma cevap verdiği tespit edilerek analiz dışı bırakılmıştır. Ayrıca kutu (boxplot) grafiğine bakılarak tespit edilen uç değerler de analizden çıkarılmıştır. Analiz dışı bırakılan katılımcıların sayısı toplam 24 kişi olarak göze çarpmaktadır.

7. VERİ ANALİZİ VE BULGULAR

7.1. Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular

Bu bölümde anketin demografik bilgilere ilişkin yöneltilen sorular; cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, kurum adı, kurumdaki görevi, çalışma şekli, kampanya dışındaki çalışma durumu, kurumdaki çalışma süresi, işine dair eğitimi ve çay gelirine dair bilgiler yer almaktadır. Demografik bilgilere ilişkin bulgular Tablo 10’da yer almaktadır.

Tablo 10. Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular

DEĞİŞKENLER	KATEGORİ	f	%
Cinsiyet:	Erkek	316	73,5
	Kadın	114	26,5
Yaş:	18-27 yaş arası	36	8,4
	27-36 yaş arası	124	28,8
	36-45 yaş arası	169	39,3
	45-54 yaş arası	85	19,8
	54-63 yaş arası	16	3,7
Eğitim Düzeyi:	İlkokul- Ortaokul	79	18,4
	Lise	146	34,0
	Yüksekokul	71	16,5
	Lisans	119	27,7
	Yüksek Lisans	15	3,5
	Doktora	0	0
Kurum Adı:	W	257	59,8
	X	110	25,6
	Y	8	1,9
	Z	55	12,8
Kurumda Çalıştığınız Bölüm (Göreviniz):	İdari Kadro	95	22,1
	Personel	156	36,3
	Teknik	89	20,7
	İmalat	90	20,9
Çalışma Şekli:	Gündüz	198	46,0
	Vardiya	232	54,0
Kampanya Dışında Çalışma:	Evet	255	59,3
	Hayır	175	40,7
Kurumda Kaç Yıldır Çalışmaktasınız?	0-10 yıl	268	62,3
	10-20 yıl	100	23,3
	20-30 yıl	57	13,3
	30-40 yıl	5	1,2
İşinizle İlgili Bir Eğitim Aldınız Mı?	Evet	315	73,3
	Hayır	115	26,7
Çay Geliriniz Var Mı? (Ton)	0	128	29,77
	1-5 ton	225	52,33
	5-10 ton	65	15,12
	10-15 ton	10	2,33
	15-20 ton	2	0,47

Tablo 10’da yer alan demografik bilgilere ilişkin istatistikler şu şekildedir:

Cinsiyet değişkenine ilişkin bilgiler incelendiğinde 430 çalışanın %26,5’ine karşılık gelen 114 kişi kadın, %73,5 ile 316 kişi erkek katılımcı olarak göze çarpmaktadır.

Yaş değişkeninin istatistiki verilerine bakıldığında araştırmaya katılan çalışanların %8,4’ü 18-27 yaş arası katılımcılardan oluşmakta iken, 27-36 yaş arası katılımcıların oranı %28,8, 45-54 yaş arası katılımcıların oran ise %19,8 olarak görülmektedir. En çok gözlenen

katılımcı sayısı %39,3 ile 36-45 yaş grubu arasında yer almaktadır. %3,7 ile en düşük katılımı 54-63 yaş arası çalışanlar oluşturmaktadır.

Ankete katılan işgörenlerin öğrenim durumlarında en yüksek oranla lise mezunu çalışanlar öne çıkmaktadır. 146 lise mezunu işgörenin örneklem içindeki oranı ise %34'tür. Diğer eğitim düzeyleri oranı ise ilkokul-ortaokul mezunu %18,4 ile 79 çalışan, lisans mezunu %27,7 ile 119 çalışan, yüksekokul mezunu %16,5 ile 71 çalışan ve son olarak yüksek lisans mezunu çalışan sayısı 15 kişi ile %3,5'tir. Doktora mezunu herhangi bir çalışan ise katılım sağlamamıştır.

Ankete katılım sağlayan kurumlar; W (%59,8- 257 kişi), X (%25,6- 110 kişi), Y (%1,9 – 8 kişi) ve Z (%12,8 – 55 kişi) olarak gözlemlenmiştir.

İşgörenlerin bağlı bulunduğu departmanlara dair dağılım incelendiğinde; idari birimlerde çalışan sayısı 95 (22,1), teknik bölümlerde 89 (%20,7), imalat bölümünde 90 (%20,9) ve son olarak çeşitli kısımlarda çalışan 156 kişilik (%36,3) personel katılım göstermiştir.

Katılımcı gösteren kişilerden 198'i gündüz çalışmakta iken, 232'si ise vardiya sistemiyle çalışmaktadır.

İşgörenlerin kampanya dışında çalışma durumlarına ilişkin verilere bakıldığında, kampanya dışında çalışan-çalışmayan işgörenlerin oranı sırasıyla %59,3 ve %40,7 olarak görülmektedir.

Ankete katılım sağlayan çalışanlara ilişkin toplam çalışma süreleri verilerine göre en yüksek katılım sağlayan 268 kişi ve %62,3 oranla 0-10 yıl arasında en düşük tecrübeye sahip çalışanlar olarak görülmektedir. 10-20 yıl arasında tecrübeye sahip çalışanların oranı %23,3'tür. Örneklemin %13,3'lük kısmını ise 20-30 yıl arası tecrübeye sahip 57 çalışan oluşturmaktadır. Son olarak en düşük katılımı %1,2 ile 30-40 yıl arası çalışma süresi ile en çok tecrübeye sahip 5 işgören göstermiştir.

Çalışanların işlerine dair eğitim alıp almadıkları sorusuna ilişkin yanıtlara bakıldığında, eğitim alan işgörenlerin sayısı 315 iken, eğitimi almayan işgörenlerin sayısı ise 115 olarak görülmektedir.

Demografik bilgiler içinde yer alan ve katılımcılara yöneltilen “Çay geliriniz var mı, varsa kaç tondur?” sorusuna ilişkin istatistiki bilgilere göre, katılımcıların %29,77'sinin çay geliri bulunmamaktadır. 1-5 ton arası çay gelirine sahip katılımcıların oranı %52,33 iken, 5-

10 ton arası oran ise %15,12 olarak görülmektedir. Katılımcıların %2,33'ü 10-15 ton arası, %0,47'si ise 15-20 ton arası çay gelirine sahiptir.

7.2. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Aşağıdaki Tablo 11'de ortalama yöntemine göre elde edilen entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı ölçeklerinin puanlarına ilişkin tanımlayıcı istatistiklere yer verilmektedir.

Tablo 11. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tanımlayıcı İstatistikler						
Değişkenler	Entelektüel Sermaye		İş Tatmini		İşgören Performansı	
	İstatistik	Sh	İstatistik	Sh	İstatistik	Sh
Ortalama	3,693	0,026	3,958	0,035	4,233	0,027
Medyan	3,789		4,018		4,172	
Varyans	0,300		0,534		0,315	
Ss.	0,548		0,730		0,560	
Minimum	1,68		1,00		2,00	
Maksimum	4,95		5,00		5,00	
Açıklık	3,26		4,00		3,00	
Çarpıklık	-0,920	0,118	-1,312	0,118	-0,699	0,118
Basıklık	1,067	0,235	1,113	0,235	1,403	0,235

Tablo 11'e göre entelektüel sermaye ölçeğinin ortalaması 3,693 ve standart hatası 0,026 bulunmuştur. Minimum-maksimum değerleri sırasıyla 1,68 ve 4,94 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca entelektüel sermaye ölçeğinin çarpıklık (-0,920) ve basıklık (1,067) değerleri -2, +2 değerleri arasında bulunmuş olup, normal dağılıma yakın olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini ölçeğinin ortalaması 3,958, standart hatası 0,035 şeklinde hesaplanmıştır. Minimum-maksimum değerleri sırasıyla 1,00 ve 5,00 olarak bulunmuştur. İş tatmini ölçeğinin çarpıklık (-1,312) ve basıklık (1,113) değerleri -2, +2 değerleri arasında bulunmuş olup, normal dağılıma yakın olduğu tespit edilmiştir. İşgören performansı ölçeğinin ortalaması 4,233 ve standart hatası 0,027 bulunmuştur. Minimum-maksimum değerleri sırasıyla 2,50 ve 5,00 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca işgören performansı ölçeğinin çarpıklık (-0,699) ve basıklık (1,403) değerleri -2, +2 değerleri arasında bulunmuş olup, normal dağılıma yakın olduğu tespit edilmiştir.

7.3. Çok Değişkenli Normallik Varsayımı

Elde edilen verilerin dağılımının tespiti ve devamında yapılacak analizlere karar verebilmek amacıyla çoklu normallik testi uygulanmıştır. Çok değişkenli normallik testinden elde edilen basıklık değerinin 20'den büyük olduğu durumda verilerin normal dağılıma sahip olmadığı ifade edilmektedir (Kline, 2011). Normallik analizi Tablo 12' de yer almaktadır.

Tablo 12. Çok Değişkenli Normallik Varsayım Analizi

Maddeler	Min	Maks	Çarpıklık	t-değeri	Basıklık	t-değeri
İGP4	1,000	5,000	-0,945	-8,002	2,020	8,552
İGP3	1,000	5,000	-0,911	-7,708	1,454	6,157
İGP2	1,000	5,000	-1,043	-8,829	2,542	10,759
İGP1	1,000	5,000	-1,078	-9,127	3,427	14,507
İT5	1,000	5,000	-1,296	-10,969	2,462	10,420
İT4	1,000	5,000	-1,113	-9,423	1,900	8,043
İT3	1,000	5,000	-1,365	-11,556	3,058	12,945
İT2	1,000	5,000	-0,911	-7,714	0,515	2,178
İT1	1,000	5,000	-1,331	-11,271	3,216	13,613
ES14	1,000	5,000	-0,961	-8,134	0,810	3,427
ES15	1,000	5,000	-0,915	-7,747	0,581	2,460
ES16	1,000	5,000	-0,910	-7,707	0,835	3,534
ES17	1,000	5,000	-0,524	-4,438	0,121	0,512
ES18	1,000	5,000	-0,756	-6,397	0,131	0,556
ES19	1,000	5,000	-0,779	-6,593	0,290	1,226
ES9	1,000	5,000	-1,382	-11,702	2,546	10,776
ES10	1,000	5,000	-1,025	-8,681	1,164	4,925
ES11	1,000	5,000	-0,942	-7,975	0,754	3,191
ES12	1,000	5,000	-0,780	-6,603	0,758	3,207
ES13	1,000	5,000	-1,075	-9,104	1,099	4,651
ES1	1,000	5,000	-0,102	-,867	-1,172	-4,961
ES2	1,000	5,000	-1,045	-8,849	0,817	3,459
ES3	1,000	5,000	-1,003	-8,488	0,686	2,903
ES4	1,000	5,000	-0,539	-4,564	-0,502	-2,123
ES5	1,000	5,000	-0,321	-2,719	-0,759	-3,212
ES6	1,000	5,000	-1,256	-10,630	1,872	7,924
ES7	1,000	5,000	-0,968	-8,197	0,793	3,355
ES8	1,000	5,000	-0,789	-6,676	0,404	1,709
Çok Değişkenli					271,893	68,778

Tablo 12 incelendiğinde elde edilen sonuçlara göre verinin çoklu normallik dağılımını sağlamadığı görülmektedir.

7.4. Güvenirlilik ve Geçerlilik Analizi

Entelektüel sermaye ile alt boyutları, iş tatmini ve işgören performansı ölçeklerine ilişkin güvenilirlik analizi bulgularına aşağıdaki Tablo 13'te yer verilmektedir.

Tablo 13. Ölçeklere İlişkin Güvenirlilik Analizi

Ölçekler	Güvenirlilik Analizi	
	Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
Genel	0,91	28
Entelektüel Sermaye	0,88	19
-İnsan Sermayesi	0,71	8
-Müşteri Sermaye	0,75	5
-Yapısal Sermaye	0,83	6
İş Tatmini	0,90	5
İşgören Performansı	0,82	4

Tablo 13'e göre Cronbach's Alpha ile incelenen ölçeklerin güvenilir olduğu görülmektedir. En düşük güvenilirlik katsayısı 0,71 ile insan sermayesi ölçeğine ait iken, en yüksek güvenilirlik katsayısına sahip iş tatmini ölçeğinin oranı 0,90'dır. Ayrıca genel ölçek analizi 0,91 oranı ile aralık dilimi itibarıyla güçlü derecede güvenilir olarak adlandırılmaktadır. Bu bağlamda tüm ölçekler ortalama güvenilirlik katsayısı değerleriyle yüksek güvenirliliğe sahip olarak ölçümlenmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizleri incelendiğinde, tüm ölçeklerin genel olarak güvenilir olduğu görülmektedir. Yapı geçerlik analizi ise ölçekler literatürde birçok çalışmada kullanıldığı için ekstra bir analiz tercih edilmemiştir.

Entelektüel sermaye ile alt boyutları (İS, MS, YS), iş tatmini ve işgören performansı arasındaki kuramsal ilişki literatür aracılığıyla yapılmış olsa da istatistiksel kanıt amacıyla Pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Ayrıca ölçek puanlarının çarpıklık basıklık katsayıları -2 ile +2 arasında olduğundan normal dağılıma yakın olduğu görülmektedir. Bu nedenle de ölçekler arasındaki ilişkinin yönü ve gücünü ölçmek için Pearson korelasyon analizi tercih edilmiştir. Pearson korelasyon testinde analizde yer alan değişkenler arasındaki ilişkinin gücü aşağıdaki gibi ifade edilmektedir (Büyüköztürk, 2011).

- $0,70 < r < 1,00$ ise yüksek düzeyde,
- $0,30 < r < 0,70$ ise orta düzeyde,
- $0 < r < 0,30$ ise düşük düzeyde güce sahip olduğu şeklinde yorumlanmaktadır.

Tablo 14. Korelasyon Matrisi

Değişkenler	ES	İS	MS	YS	İT	İGP
ES	1					
İS	0,878**	1				
MS	0,821**	0,571**	1			
YS	0,869**	0,613**	0,626**	1		
İT	0,527**	0,373**	0,445**	0,553**	1	
İGP	0,446**	0,404**	0,362**	0,337**	0,499**	1

** Katsayı 0,05 düzeyinde anlamlı (Çift yönlü)

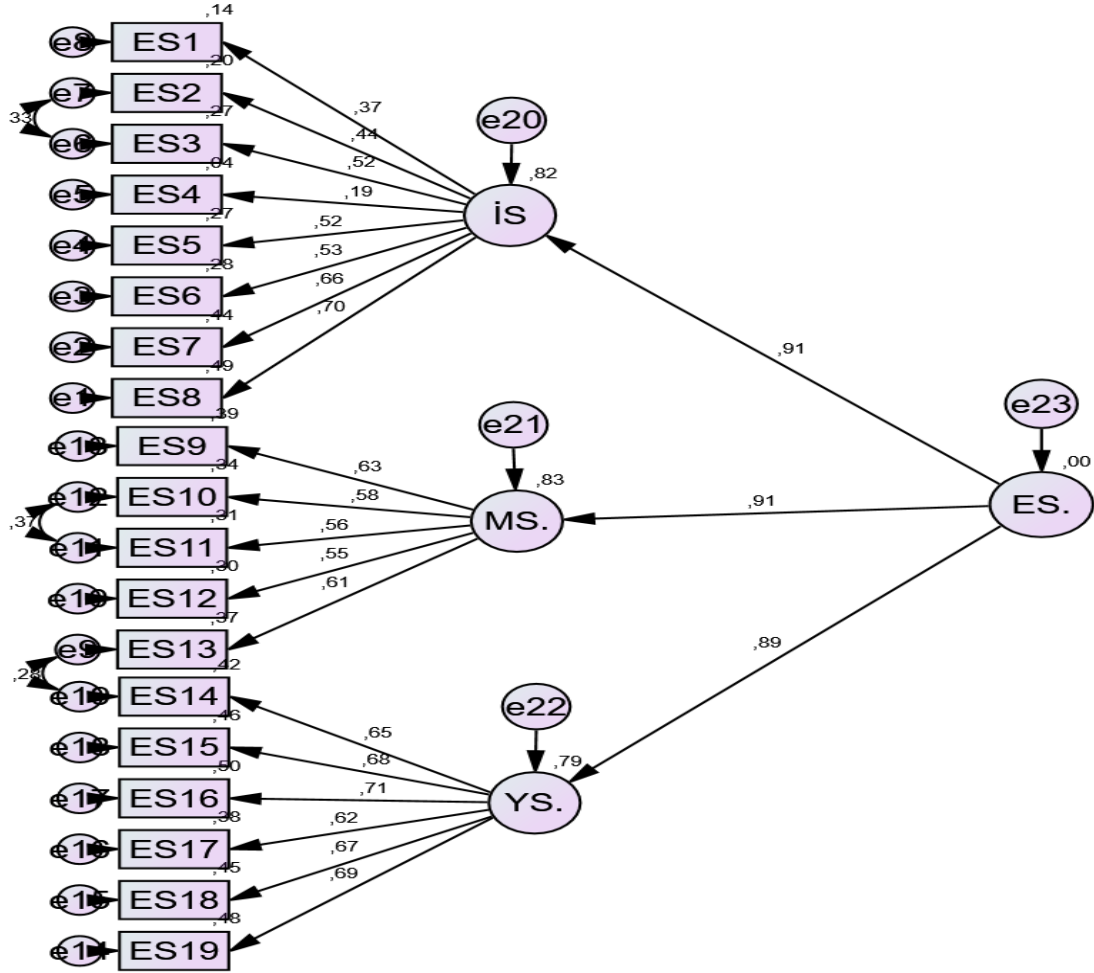
Tablo 14'e göre entelektüel sermaye ile alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde her bir boyut ile arasında pozitif yönlü, güçlü derecede ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. En güçlü ilişkinin insan sermayesiyle ($r=0,878$, $p\leq 0,01$) olduğu görülmektedir. Sonra sırasıyla yapısal sermaye ($r=0,869$, $p\leq 0,01$) ve müşteri sermayesi ($r=0,821$, $p\leq 0,01$) gelmektedir. Hem entelektüel sermayenin ile iş tatmini arasındaki ilişki ($r=0,527$ $p\leq 0,01$) hem de entelektüel sermaye ile işgören performansı arasındaki ilişki ($r=0,446$, $p\leq 0,01$) pozitif yönde orta düzeyli ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir. Ayrıca, entelektüel sermayenin alt boyutlarının hem kendi aralarında hem de diğer değişkenler iş tatmini ve işgören performansı ile aralarındaki ilişkinin anlamlı orta düzeyli ve pozitif yönde olduğu göze çarpmaktadır. Son olarak iş tatmini ile işgören performansı arasındaki ilişki incelendiğindeyse ($r=0,499$, $p\leq 0,01$) pozitif yönlü, orta düzeyli ve istatistiki açıdan anlamlı ilişki olduğu görülmektedir.

7.5. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı değişkenlerinin ölçeklerine doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve AMOS programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi genel olarak ölçüm modeli ile veriler arasındaki uyumun derecesini belirlemek ve ölçüm modeline ilişkin faktör yükünü değerlendirme amacıyla uygulanmaktadır (Bollen, 1989). Doğrulayıcı faktör analizinden önce oluşturulan kuramsal model açıklayıcı faktör analizi aracılığıyla oluşturulabileceği gibi alakalı literatür incelenerek ortaya konan faktörlerle de ifade edilebilmektedir (Meydan ve Şeşen, 2011). Bu çalışmada literatürde pek çok kez sınanmış ölçekler tercih edilmiş ve doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Ayrıca doğrulayıcı faktör analizi sonrasında elde edilen verilerin kuramsal modele uygunluğunun değerlendirilmesi amacıyla kullanılmakta olan uyum indeksleri ile analize devam edilmiştir (Cengiz ve Kırıkbir, 2007).

7.5.1. Entelektüel Sermaye Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Entelektüel sermaye ölçeğinin faktör yapısının uygunluğunun testine ilişkin ikincil düzey doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analize dair sonuçlar Şekil 15 ve Tablo 15'te yer almaktadır.



Şekil 15. Entelektüel Sermaye Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı

Şekil 15'te entelektüel sermaye ölçeğine dair DFA modeline yer verilmiştir. Uyum indeksleri düşük olan hata terimlerine ilişkin modifikasyon indeksleri incelenmiş ve uyum indekslerini yükseltme amacıyla bazı maddelerin hata değerleri arasında korelasyon yapılmıştır. Bu çerçevede şekil incelendiğinde ise entelektüel sermaye ile alt boyutları olan insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir.

Tablo 15'te entelektüel sermaye ölçeğine uygulanan DFA ile elde edilen uyum indeksi verileri yer almaktadır.

Tablo 15. Entelektüel Sermaye Ölçeğine İlişkin Uyum İndeksleri

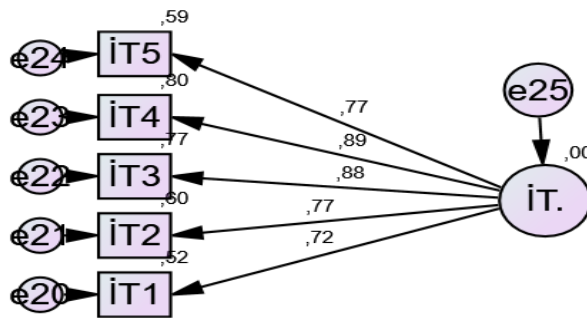
İndeksler	İU	KEU	Modelin Değeri	Sonuç
χ^2/sd	≤ 3	$\leq 4-5$	2,371	İU
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,921	İU
IFI	$\geq 0,95$	0,90-0,94	0,920	KEU
CFI	$\geq 0,95$	0,90-0,94	0,920	KEU
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,057	KEU

İU: İyi Derece Uyum, KEU: Kabul Edilebilir Uyum

Tablo 15'te görüldüğü üzere verileri iyileştirmek amacıyla yapılan modifikasyon sonucunda oluşan modelde Model Fit (χ^2/sd) değeri (2,371), 3' ün altında olduğundan iyi uyum olarak yorumlanmaktadır. Modelin RMSEA (0,057) değeri kabul edilebilir uyum değeri sınırında yer aldığından, entelektüel sermaye ölçeğine ilişkin oluşturulan ikincil düzey DFA modelinin, istatistiksel olarak anlamlı olduğunu söylemek mümkündür. GFI (0,921) değeri ise iyi derece uyum sınırlarında olduğundan; model ve verinin uyumlu, ölçme aracının ise doğru olduğunu göstermektedir. Diğer değerler; IFI (0,920) ve CFI (0,920) kabul edilebilir uyum sınırları arasında olduğu görülmektedir.

7.5.2. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi

İş tatmini ölçeğinin tek faktörlü yapısının uygunluğunun testine ilişkin birincil düzey doğrulamalı faktör analizi yapılmıştır. Analize dair sonuçlar Şekil 16 ve Tablo 16'da yer almaktadır.



Şekil 16. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi Diyagramı

Şekil 16'da yer alan iş tatmini ölçeğine ilişkin DFA modeli incelendiğinde iş tatmini ile ilgili maddeleri arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir.

Tablo 16'da iş tatmini ölçeğine uygulanan DFA ile elde edilen uyum indeksi verileri yer almaktadır.

Tablo 16. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Uyum İndeksleri

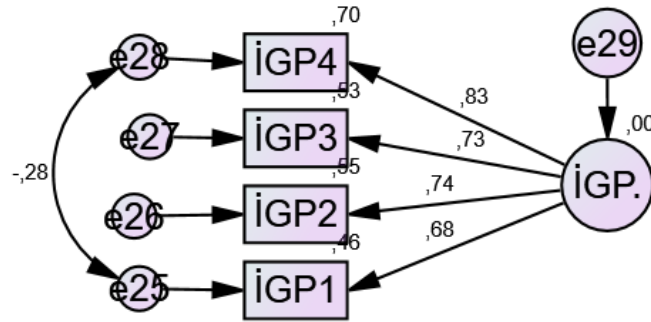
İndeksler	İU	KEU	Modelin Değeri	Sonuç
χ^2/sd	≤ 3	$\leq 4-5$	2,774	İU
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,987	İU
IFI	$\geq 0,95$	0,90-0,94	0,993	İU
CFI	$\geq 0,95$	0,90-0,94	0,993	İU
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,064	KEU

İU: İyi Derece Uyum, KEU: Kabul Edilebilir Uyum

Tablo 16'ya bakıldığında oluşan iş tatmini DFA modelinde Model Fit (χ^2/sd) değeri (2,774), 3' ün altında çıktığından iyi uyum olarak gözükmemektedir. Modelin RMSEA (0,064) değeri kabul edilebilir uyum değerleri arasında yer aldığından, iş tatmini ölçeğine ilişkin oluşturulan birincil düzey DFA modeli, istatistiksel olarak anlamlı şeklinde yorumlanmaktadır. GFI (0,987) değeri ise iyi derece uyum sınırlarında olduğundan; model ve verinin uyumlu, ölçme aracının ise doğru olduğunu göstermektedir. Diğer değerler sırasıyla; IFI (0,993) ve CFI (0,993) iyi uyum değerleri sınırında olduğu görülmektedir.

7.5.3. İşgören Performansı Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi

İşgören performansı ölçeğinin tek faktörlü yapısının uygunluğunu analiz etmek amacıyla birincil doğrulamalı faktör analizi yapılırken, analize dair sonuçlara ise Şekil 17 ve Tablo 17'de yer verilmiştir.



Şekil 17. İşgören Performansı Ölçeğine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi Diyagramı

Şekil 17 incelendiğinde işgören performansı ölçeğinin DFA modeli ile elde edilen verilerin uyumlu olduğu görülmektedir.

Tablo 17'de işgören performansı ölçeğine uygulanan DFA ile elde edilen uyum indeksi verileri yer almaktadır.

Tablo 17. İşgören Performansı Ölçeğine İlişkin Uyum İndeksleri

İndeksler	İU	KEU	Modelin Değeri	Sonuç
χ^2/sd	≤ 3	$\leq 4-5$	0,312	KEU
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	1,000	İU
IFI	$\geq 0,95$	0,90-0,94	1,001	İU
CFI	$\geq 0,95$	0,90-0,94	1,000	İU
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,000	İU

İU: İyi Derece Uyum, KEU: Kabul Edilebilir Uyum

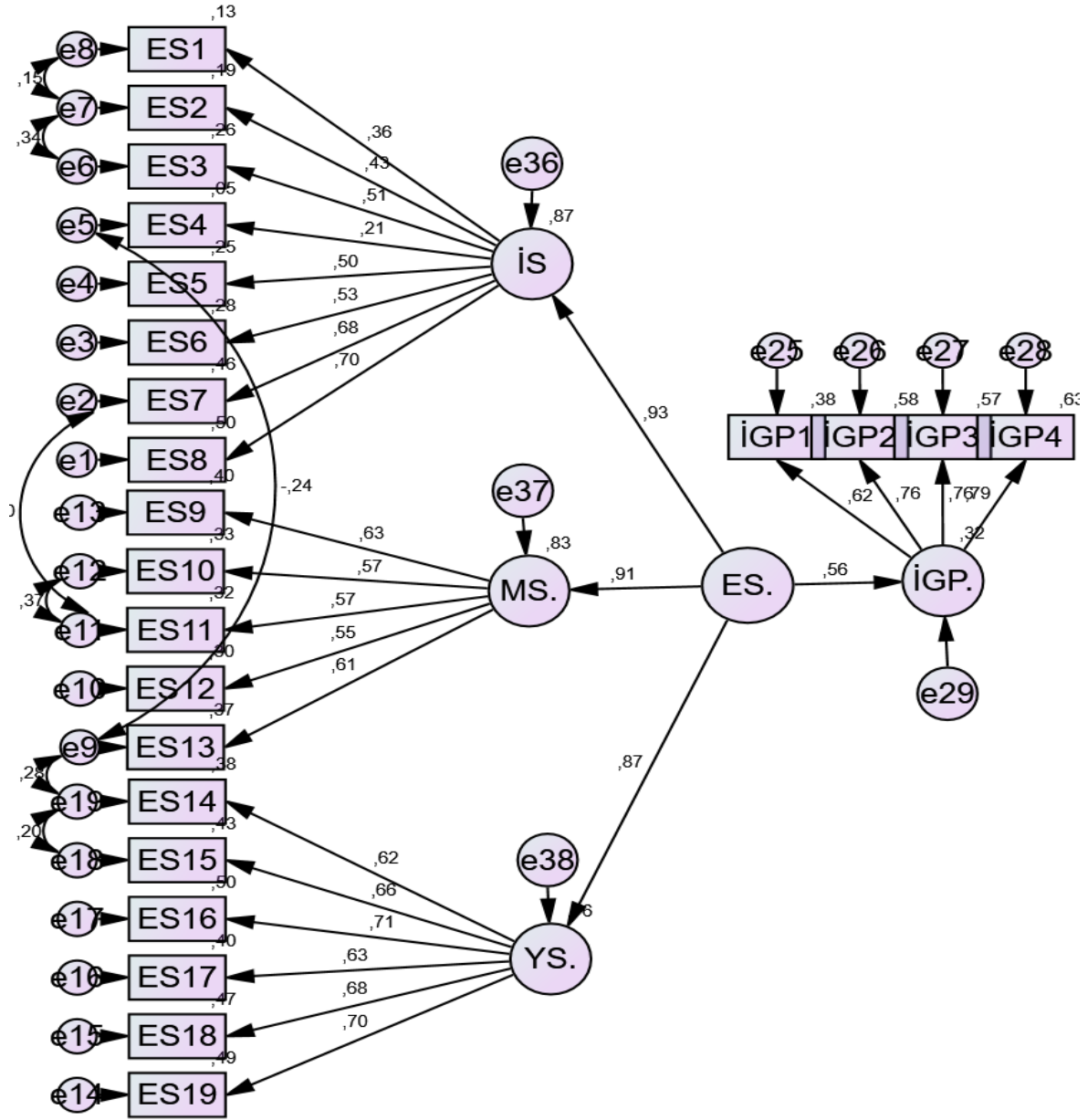
Tablo 17'ye göre revize edilmiş işgören performansı ölçeğine ilişkin birincil düzey DFA modelinde Model Fit (χ^2/sd) değeri (0,312), 3'ün altında çıktığından iyi uyum olarak yorumlanmaktadır. Modelin RMSEA (0,000) değeri 0,05 değerinin altında olduğundan, işgören performansı ölçeği DFA modeli, istatistiksel olarak anlamlı şeklinde ifade edilmektedir. GFI (1,000) değeri ise iyi derece uyum sınırlarında olduğundan; model ve verinin uyumlu, ölçme aracının ise doğru olduğunu göstermektedir. Diğer değerler; IFI (1,001) ve CFI (1,000) ise iyi uyum değerleri arasında olduğu görülmektedir.

7.6. Yapısal Eşitlik Modeli

Yapısal model, DFA ve yol analizine dair özellikler incelendiğinde, YEM 'de, verilerin içerdiği değişkenler ve analizi istenen kuramsal yapıya uygun olarak değişik modellerin kullanıldığı ifade edilmektedir. Bu bağlamda, ilgili modellerden hangisi tercih edilirse edilsin YEM'in ana amacı, kuramsal modellerin veri seti aracılığıyla doğruluk derecesini ortaya çıkarmak şeklinde anlatılmaktadır (Bayram, 2010). Bu amaç doğrultusunda ise sonuca ulaşmak için uyum indeksleri kullanılmaktadır (Bentler ve Yuan, 1999).

7.6.1. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeliyle İncelenmesi

Entelektüel sermaye ve işgören performansı arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik yapısal eşitlik modeli yapılmıştır. Analiz modeli ve modelin uyum indeksleri aşağıdaki Şekil 18 ve Tablo 18'de yer almaktadır.



Şekil 18. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 18. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Uyum İndeksleri

İndeksler	İU	KEU	Modelin Değeri	Sonuç
χ^2/sd	≤ 3	$\leq 4-5$	1,956	İU
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,920	İU
IFI	$\geq 0,95$	0,90-0,94	0,936	KEU
CFI	$\geq 0,95$	0,90-0,94	0,936	KEU
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,047	İU

İU: İyi Derece Uyum, KEU: Kabul Edilebilir Uyum

Tablo 18’de görüldüğü üzere verileri iyileştirmek amacıyla yapılan modifikasyon sonucunda oluşan modelde Model Fit (χ^2/sd) değeri (1,956), 3’ Ün altında olduğundan iyi

derece uyum olarak yorumlanmaktadır. Modelin RMSEA (0,047) değeri 0,05 olan kritik değerin altında yer aldığından, entelektüel sermaye ve işgören performansı arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik oluşturulan YEM'in, istatistiksel olarak anlamlı olduğunu söylemek mümkündür. GFI (0,920) değeri ise iyi derece uyum sınırlarında olduğundan; model ve verinin uyumlu, ölçme aracının ise doğru olduğunu göstermektedir. Diğer değerler sırasıyla; IFI (0,936) ve CFI (0,936) kabul edilebilir uyum sınırları arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 19'da entelektüel sermaye ve işgören performansına ilişkin parametre tahminleri yer almaktadır.

Tablo 19. Entelektüel Sermaye ve İşgören Performansına İlişkin AMOS ile Elde Edilen Parametre Tahminleri

Değişkenler			Regresyon Katsayıları		Sh.	t- değeri	Anlamlılık
			β_0	β_1			
İS	<---	ES	1,000	0,931	0,091	10,803	$p<0,001$
YS	<---	ES	1,012	0,871	0,094	9,701	$p<0,001$
MS	<---	ES	0,925	0,910	0,094	9,821	$p<0,001$
İGP	<---	ES	0,390	0,562	0,049	7,890	$p<0,001$

Tablo 19'a göre tüm p değerlerinin 0,001' den küçük olması nedeniyle tüm parametrelerin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Modele ilişkin yol katsayıları incelendiğinde ise ES'in alt boyutları olan İS, YS ve MS değişkenlerini açıklamasına ilişkin standartlaştırılmış regresyon katsayıları (β_1) sırasıyla 0,931; 0,871; 0,910 şeklinde hesaplanmış olup, pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. ES'in İGP üzerindeki etkisi istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı ($\beta_1=0,562$; $p<0,001$) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani entelektüel sermaye arttıkça çalışanların işgören performansının da olumlu yönde etkilendiği söylenebilir. Bu bağlamda oluşturulan ilgili hipotezler ve sonuçları ise aşağıdaki Tablo 20'de yer almaktadır:

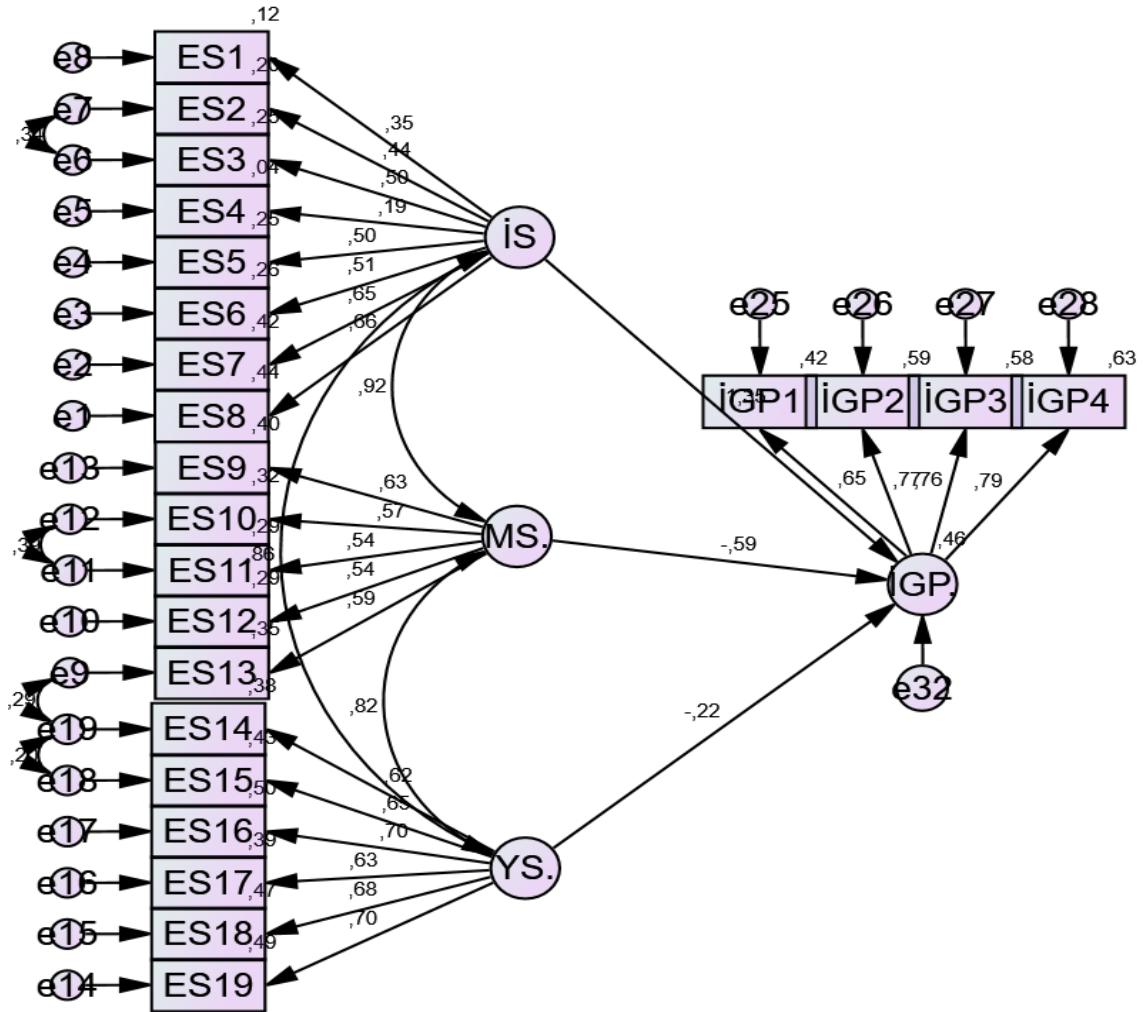
Tablo 20. Araştırma Modeline İlişkin Oluşturulan Hipotezler

Hipotezler	Sonuç
H ₁ : Entelektüel sermaye ile insan sermayesi arasında anlamlı bir ilişki vardır	Kabul
H ₁ : Entelektüel sermaye ile yapısal sermaye arasında anlamlı bir ilişki vardır	Kabul
H ₁ : Entelektüel sermaye ile müşteri sermayesi arasında anlamlı bir ilişki vardır	Kabul
H ₁ : Entelektüel sermaye ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır	Kabul

Tablo 20 incelendiğinde oluşturulan tüm hipotezlerin kabul edildiği görülmektedir.

7.6.2. Entelektüel Sermayenin Alt Boyutları ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeliyle İncelenmesi

Entelektüel sermayenin alt boyutları ile işgören performansı arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik yapısal eşitlik modeli yapılmıştır. Analiz modeli ve modelin uyum indeksleri aşağıdaki Şekil 19 ve Tablo 21’de yer almaktadır.



Şekil 19. Entelektüel Sermayenin Alt Boyutları ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 21. Entelektüel Sermayenin Alt Boyutları ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Uyum İndeksleri

İndeksler	İÜ	KEU	Modelin Değeri	Sonuç
χ^2/sd	≤ 3	$\leq 4-5$	2,226	İÜ
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,910	İÜ
IFI	$\geq 0,95$	0,90-0,94	0,918	KEU
CFI	$\geq 0,95$	0,90-0,94	0,917	KEU
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,053	KEU

İÜ: İyi Derece Uyum, KEU: Kabul Edilebilir Uyum

Tablo 21’de görüldüğü üzere verileri iyileştirmek amacıyla yapılan modifikasyon sonucunda oluşan modelde Model Fit (χ^2/sd) değeri (2,226), 3’ ün altında olduğundan iyi uyum olarak yorumlanmaktadır. Modelin RMSEA (0,053) değeri kabul edilebilir uyum değerinin altında yer aldığından, entelektüel sermayenin alt boyutları ile işgören performansı arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik oluşturulan YEM’in, istatistiksel olarak anlamlı olduğunu söylemek mümkündür. GFI (0,910) değeri ise iyi derece uyum sınırlarında olduğundan; model ve verinin uyumlu, ölçme aracının ise doğru olduğunu göstermektedir. Diğer değerler sırasıyla; IFI (0,918) ve CFI (0,917) kabul edilebilir uyum sınırları arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 22’de entelektüel sermayenin alt boyutları ile işgören performansına ilişkin parametre tahminleri yer almaktadır.

Tablo 22. Entelektüel Sermayenin Alt Boyutları ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkin AMOS ile Elde Edilen Parametre Değerleri

Değişkenler			Regresyon Katsayıları		S.h	t- değeri	Anlamlılık
			β_0	β_1			
İGP	<---	İS	0,316	0,493	0,101	3,154	$p = 0,002$
İGP	<---	MS	0,064	0,093	0,109	0,583	$p = 0,560$
İGP	<---	YS	-0,005	-0,009	0,081	-0,066	$p = 0,947$

Tablo 22’ye göre MS ve YS değişkenlerinin İGP’yi açıklamasına ilişkin oluşturulan parametrenin p değerlerinin 0,05’ ten büyük olması nedeniyle istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı görülmektedir. Modele ilişkin yol katsayıları incelendiğinde ise İS’nin İGP değişkenini açıklamasına ilişkin standartlaştırılmış regresyon katsayısı ($\beta_1=0,493$; $p=0,002$) olarak hesaplanmış ve pozitif yönde anlamlı bir etki olduğu tespit edilmiştir. Yani, insan sermayesi arttıkça çalışanların işgören performansları artmaktadır. Bu bağlamda oluşturulan ilgili hipotezler ve sonuçları ise aşağıdaki Tablo 23’te yer almaktadır:

Tablo 23. Araştırma Modeline İlişkin Oluşturulan Hipotezler

Hipotezler	Sonuç
H ₁ : İnsan sermayesi ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır	Kabul
H ₁ : Müşteri sermayesi ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır	Ret
H ₁ : Yapısal sermaye ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır	Ret

Tablo 23 incelendiğinde oluşturulan hipotezlerden biri desteklenirken diğeri ikisinin ise reddedildiği görülmektedir.

7.6.3. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki ilişkide İş Tatmini Değişkeninin Aracı Rolü

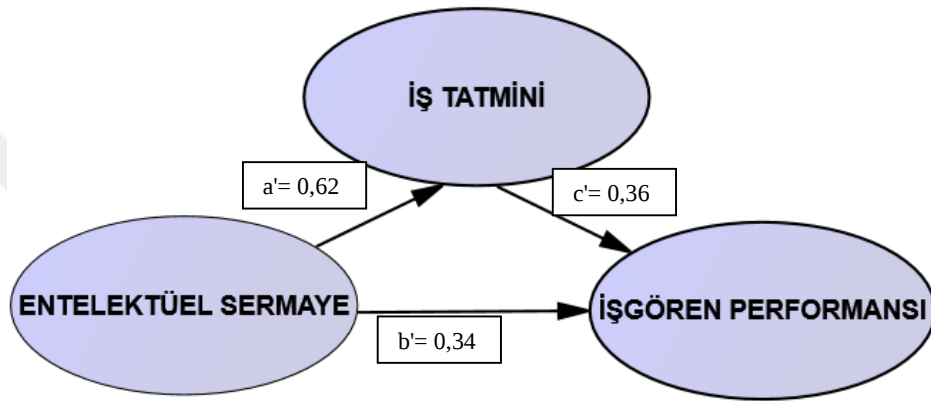
YEM’de bağımlı değişkenler ile bağımsız değişkenler arasında doğrudan ve dolaylı olmak üzere iki türlü ilişki bulunmaktadır. Doğrudan ilişki iki değişken arasında aracı olmadan birbirine direkt-doğrudan bağlanmasıyla oluşan ilişki şekline tanımlanmaktadır. Dolaylı ilişki ise iki değişken arasında en az bir değişkenin olduğu, birden fazla ilişkiyi içermekte olan ilişki türü şeklinde ifade edilmektedir. Bu şekilde oluşan ve değişkenler arasından en az bir farklı değişkenin girmesiyle meydana gelen durum aracılık etkisi olarak açıklanmaktadır (Yılmaz ve Dalbudak, 2018). Bu bağlamda aracılık etkisi analizlerine ilişkin genel anlamda kabul gören üç farklı yaklaşım bulunmaktadır (Hadi, Abdullah ve Sentosa, 2016). Bu yaklaşımlar; Sobel testi (1982), Baron ve Kenny (1986)’ye ait aracılık testi yöntemi ve Bootstrap yöntemidir (Preacher ve Hayes, 2004). Bu çalışmada elde edilen verilerin çok değişkenli normal dağılımı sağlamaması ve aynı zamanda veri sayısının da az olması nedeniyle normallik varsayımına dayanmayan Bootstrap yöntemi tercih edilmiştir (West, Finch ve Curran, 1995; Byrne, 2001).

Bootstrap yöntemi, hâlihazırda bulunan veride, rastlantısal bir şekilde örneklem çekerek aslına uygun büyüklükte yapay veri üretmek olarak tanımlanmaktadır (Erdem ve Yeloğlu, 2007). Bootstrap yöntemiyle yeniden üretilen örneklem sayısının en az 5000 olması ifade edilmektedir (Hair, Ringle ve Sarstedt, 2011). Bu çalışmada bootstrap yöntemi aracılığıyla 5000 örneklem üretilmiş ve üretilen bu örneklem t-testi değerlerinin elde edilmesi amacıyla kullanılmıştır. Ayrıca bootstrap yönteminde aracılık etkisinin söz konusu olabilmesi için aşağıdaki koşulların sırasıyla gerçekleştirilmiş olması gerekmektedir (Hair ve diğ., 2014):

- Bağımsız değişkenin bağımlı değişkene doğrudan etkisi istatistiki açıdan anlamlı olması gerekmektedir.
- Aracılık etkisi için oluşturulan modelde dolaylı etkinin istatistiki açıdan anlamlı olması gerekmektedir.
- Hesaplanan varyans (VAF) değerinin %20’den küçük olmaması gerekmektedir. Ayrıca %20 ile %80 arasındaysa kısmi aracılık, %80’den büyükse tam aracılık durumu gerçekleşmektedir. ($VAF = \text{dolaylı etki (a'. c') / toplam etki (a'. c' + b')} * 100$)

Birinci maddeyi gerçekleştirmek üzere çalışmanın aracı değişkeni iş tatmini çıkarılmış, çalışmanın bağımsız değişkeni entelektüel sermaye ile bağımlı değişkeni olan

işgören performansı arasındaki ilişki test edilmiştir. Entelektüel sermaye ile işgören performansı arasındaki ilişkinin anlamlı ($\beta_1=0,562$, $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda yöntemin ilk koşulu sağlanarak, aracı değişken olan iş tatmini analize dahil edilmiştir. Entelektüel sermaye ile iş tatmini arasındaki etki de anlamlı ($p<0,001$) çıkmış ve son aşamaya geçilmiştir. Test edilen modele ilişkin analizi gerçekleştirilen, bağımsız değişkenin (ES) bağımlı değişken (İGP) üzerindeki doğrudan etkisi ve bootstrap yöntemiyle hesaplanan dolaylı etkinin istatistiksel açıdan anlamlı çıkmasıyla VAF değerini bulunması aşamasına geçilmiştir. Şekil 20’ de aracılık etkisine ilişkin oluşturulan model yer almaktadır.

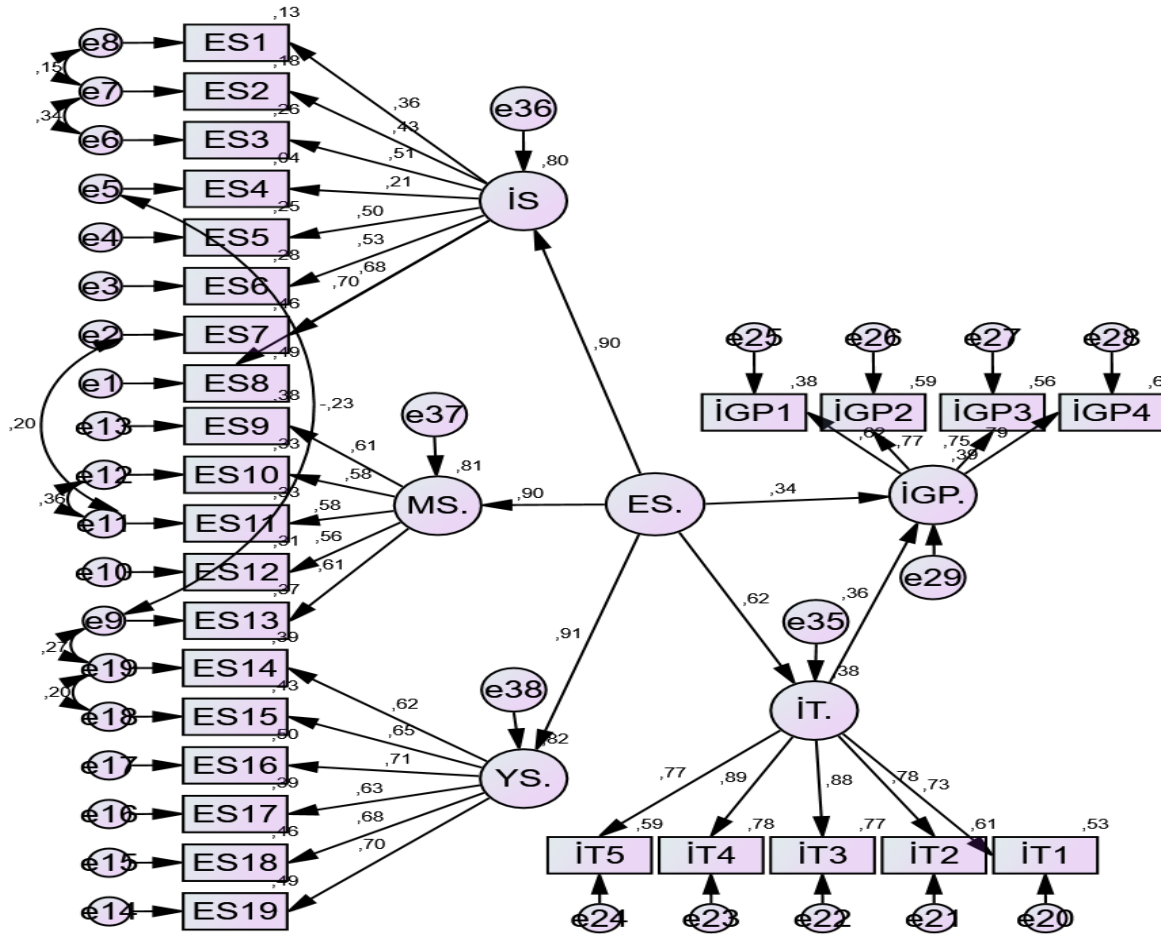


Şekil 20. Aracılık Etkisine İlişkin Oluşturulan Model

$$VAF = (a' \cdot c') / (a' \cdot c' + b') = (0,62 \cdot 0,36) / (0,62 \cdot 0,36 + 0,34) \cdot 100 = 0,39$$

Şekil 20’ye göre hesaplanan varyans değerinin (0,39) elde edilmesiyle kısmi aracılık etkisinin varlığı tespit edilmiştir.

Entelektüel sermaye ve işgören performansının arasındaki ilişkiye iş tatmini değişkeni aracı değişken olarak eklenerek analizi için yapısal eşitlik modeli geliştirilmiştir. Model ve modele ilişkin analiz verilerini içeren uyum indeksi Şekil 21 ve Tablo 24’te yer almaktadır.



Şekil 21. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkide İş Tatmini Değişkeninin Aracı Rolüne ilişkin Oluşturulan Model

Tablo 24. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkide İş Tatmini Değişkeninin Aracı Rolüne İlişkin Uyum İndeksi

İndeksler	İU	KEU	Modelin Değeri	Sonuç
χ^2/sd	≤ 3	$\leq 4-5$	1,939	İU
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,901	İU
IFI	$\geq 0,95$	0,90-0,94	0,936	KEU
CFI	$\geq 0,95$	0,90-0,94	0,935	KEU
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,047	İU

İU: İyi Derece Uyum, KEU: Kabul Edilebilir Uyum

Tablo 24 incelendiğinde verileri iyileştirmek amacıyla yapılan modifikasyon sonucunda oluşan uyum indeksi analizinde Model Fit (χ^2/sd) değeri (1,939), 3' ün altında çıktığından iyi uyum olarak yorumlanmaktadır. Modelin RMSEA (0,047) değeri 0,05 olan kritik değerın altında yer aldığından, entelektüel sermaye ve işgören performansı arasındaki ilişkide iş tatmini değişkeninin aracılık etkisini açıklamaya yönelik oluşturulan YEM 'in, istatistiksel olarak anlamlı olduğunu söylemek mümkündür. GFI (0,901) değeri ise kabul edilebilir uyum sınırlarında olduğundan; model ve verinin uyumlu, ölçme aracının ise doğru

olduğunu göstermektedir. Diğer değerler sırasıyla; IFI (0,936) kabul edilebilir uyum, CFI (0,935) ise kabul edilebilir uyum sınırları arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 25'te entelektüel sermaye ile işgören performansı arasındaki ilişkide iş tatmini değişkeninin aracı rolüne ilişkin parametre tahminleri yer almaktadır.

Tablo 25. Entelektüel Sermaye ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkide İş Tatmini Değişkeninin Aracı Rolüne İlişkin Etki Analizi

Etki	Bağımlı Değişken		Bağımsız Değişken	β_0	β_1	S.h	t-değeri	p	Bootstrap %95 Güven Aralığı	
									Alt	Üst
Direkt Etki	İT	<---	ES	0,622	0,619	0,047	9,319	***	0,537	0,691
Direkt Etki	İGP	<---	ES	0,241	0,336	0,088	4,604	***	0,189	0,476
Direkt Etki	YS	<---	ES	1,100	0,908	0,032	10,961	***	0,852	0,959
Direkt Etki	MS	<---	ES	0,957	0,898	0,041	9,791	***	0,832	0,965
Direkt Etki	İS	<---	ES	1,000	0,896	0,048	-	-	0,809	0,968
Direkt Etki	İGP	<---	İT	0,255	0,356	0,091	5,115	***	0,201	0,499
Dolaylı Etki	İGP	<---	ES	0,159	0,221	0,061	-	-	0,127	0,323

*** $p < 0,001$

Tablo 25 incelendiğinde ES'in İT üzerindeki ($\beta_1=0,619$; $p<0,001$), İGP üzerindeki ($\beta_1=0,336$; $p<0,001$), YS üzerindeki ($\beta_1=0,908$; $p<0,001$), İS üzerindeki ($\beta_1=0,896$; $p<0,001$) ve MS üzerindeki ($\beta_1=0,898$; $p<0,001$) doğrudan etkilerinin pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. İT'in İGP ($\beta_1=0,356$; $p<0,001$) üzerindeki doğrudan etkisi de pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlıdır. Son olarak, ES'in İT aracılığıyla İGP üzerindeki ($\beta_1=0,221$; $p<0,001$) dolaylı etkisi ise pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Analiz sonucunda oluşan hipotezler Tablo 26'da yer almaktadır.

Tablo 26. Araştırma Modeline İlişkin Oluşturulan Hipotezler

Hipotezler	Sonuç
H ₁ : Entelektüel sermaye ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır	Kabul
H ₁ : İş tatmininin ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır	Kabul
H ₁ : Entelektüel sermaye ile işgören performansı arasındaki ilişkide iş tatmininin aracı etkisi vardır	Kabul

Tablo 26 incelendiğinde oluşturulan tüm hipotezlerin kabul edildiği görülmektedir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Günümüz bilgi temelli ekonomisinin önemli bileşenlerinden olan entelektüel varlıklar, işletmeler açısından büyüme, sürdürülebilirlik, rekabet avantajı, verimlilik, etkin strateji vs. gibi pek çok faktörün gerçekleştirilmesi açısından oldukça önem arz etmektedir. İşletmelerin entelektüel sermaye algısı hem değer yaratma hem de bilginin sermayeye dönüşümü süreçlerine katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda işletmelerin sahip olduğu entelektüel birikim, müşteri-paydaş-çalışan etkileşiminde iletişimi sağlama, performansı artırma ve gelişimi sürekli kılma gibi önemli görevler üstlenmektedir. Bu çalışmada entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı değişkenlerinin aralarındaki ilişki ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir. Literatürde yer alan çalışmalarda kullanılmış ölçekler (Nazari ve diğ., (2011), İpçioğlu ve Şahin (2012), Judge ve diğ., (1998), Kirkman ve Rosen (1999), Çöl (2000) aracılığıyla oluşturulan anket, Rize’de faaliyet gösteren çay fabrikalarının çalışanlarına uygulanmıştır. Yapılan analizler ışığında elde edilen verilere istatistiki testler uygulanmış, yorumlanmış ve sonuçlar raporlaştırılarak öneriler geliştirilmiştir.

Entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı değişkenlerine ilişkin literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde; entelektüel sermaye-iş tatmini (Özdemir ve Balkan, 2010; Adıgüzel ve Kayadibi, 2015; Demir, 2018), entelektüel sermaye-işgören performansı (Kanıbir, 2004; Yüksek, 2009; Pekerşen ve diğ., 2022), iş tatmini-işgören performansı (Odabaş, 2004; Yılmaz, 2015; Doyan, 2019) gibi ikili olarak pek çok araştırma yer almaktadır. Gerçekleştirilen literatür araştırmanına bağlı olarak üç değişkenin bir arada tercih edildiği çalışmaya rastlanmamıştır. Ayrıca entelektüel sermayenin iş tatmini aracılığıyla işgören performansı üzerindeki etkisinin incelendiği bu çalışma, örneklem tercihi ile literatüre özgün bir katkı sunmayı amaçlamaktadır.

Bu çalışmanın temel problemini oluşturan entelektüel sermayenin iş tatmini aracılığıyla işgören performansı üzerindeki etkisine yönelik yapılan analizler neticesinde oluşturulan yapısal eşitlik modelinin model uyum indekslerini sağlayarak verinin modelle uyumlu olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda oluşturulan araştırmanın hipotezlerine ilişkin sonuçlara aşağıda yer verilmiştir.

Entelektüel sermaye ile alt boyutları (insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye) arasındaki ilişkiye ait yapısal eşitlik modeli analiz sonuçları ardından elde edilen bulgular ışığında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişkin varlığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda literatür incelendiğinde entelektüel sermaye ile alt boyutları insan sermayesi, müşteri

sermayesi, yapısal sermaye arasında anlamlı ilişkinin raporlandığı pek çok araştırma bulunmaktadır (Cabrita ve Bontis, 2008; Allameh ve diğ., 2010; Chahal ve Bakshi, 2016). Elde edilen analiz sonuçları ile literatürün paralel düzeydedir.

Entelektüel sermaye ile işgören performansı arasındaki ilişkiye dair Chen ve diğ., (2005) Tayvan firmalarında entelektüel sermaye ile performans arasındaki ilişkiyi incelemiş ve entelektüel sermaye ile performans arasında pozitif yönlü ilişki gözlemlemiştir. Literatür incelendiğinde Kanlıbir (2004), Yüksek (2009), Bozdemir (2009), Pekerşen ve diğ. (2022) benzer şekilde entelektüel sermaye ile işgören performansı arasında pozitif yönlü ilişki tespit etmişlerdi. Bu çalışmada da entelektüel sermayenin işgören performansı üzerindeki doğrudan etkisi istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde ($\beta_1=0,562$; $p<0,001$) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani, entelektüel sermaye arttıkça çalışanların işgören performansı olumlu yönde etkilenmektedir.

Entelektüel sermayenin alt boyutları insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ile işgören performansı arasındaki ilişki ile ilgili literatür incelendiğinde: Güney Afrika’da yapılan çalışmaya istatistiksel açıdan anlamlı bulgulara ulaşılmıştır (Firer ve Williams, 2003). Hindistan’da insan sermayesi ve işgören performansı arasındaki ilişki incelenmek üzere 98 çalışan üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırmaya göre insan sermayesinin işgörenlerin üretkenliği üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu gözlemlenmiştir (Saeedi ve diğ., 2012). Otel işletmeleri üzerinde yapılan başka bir çalışmada Kurgun ve Akdağ (2013) entelektüel sermaye ile firma performansı arasındaki ilişkiyi incelememiştir. Entelektüel sermayenin alt boyutlarından müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ile firma performansı arasında olumlu ilişki olduğu tespit edilmiştir. Farklı bir çalışmada ise insan sermayesi ve yapısal sermaye ile firma performansı arasında pozitif yönde ilişki tespit edilirken, müşteri sermayesi ile firma performansı arasında anlamlı bir ilişki gözlemlenememiştir (Yorulmaz ve Alkan, 2018). Bu çalışmada ise insan sermayesi ile işgören performansı arasındaki ilişkinin pozitif yönde ve anlamlı ($\beta_1=0,493$; $p=0,002$) olduğu tespit edilmiştir. Yani insan sermayesi arttıkça çalışanların işgören performansları artmaktadır. Müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin işgören performansı üzerindeki etkisinin ise istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ($\beta_1=0,093$, $p=0,560$; $\beta_1=-0,009$, $p=0,947$) sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca elde edilen sonuçlar üzerine çay fabrikalarında halihazırda görev yapmakta olan yöneticilerle soru-cevap şeklinde fikir alışverişinde bulunulmuştur. Bu

doğrultuda bazı değerlendirmelere varılmıştır. Müşteri sermayesi ile işgören performansı arasındaki negatif yönde istatistiksel ilişkiye dair; pandemi sonrası oluşan ve hala devam etmekte olan ekonomik sıkıntılar nedeniyle tasarruf kaynaklı tedarik zincirinde yaşanan problemlerin, özellikle yemekhane ve temizlik ürünleri noktasında karşılanamayan işgören beklentilerinin olumsuz etkilere neden olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca ortaklar, tedarikçiler, müşteriler, dağıtım vs. gibi üçüncü kişilerle ilişkilerde kurumlarda yönetici, memur kadrosu ve işgörenler aktif rol oynamakta ve müşteri ilişkilerinde zorlayıcı ve baskıcı bazı tutumların varlığı ilgili işgörenlerin performansını olumsuz etkileyebileceği düşünülmektedir. Yapısal sermaye ve işgören performansı arasındaki ilişkiye dair ise; işgücü devir hızı oranının yüksek olması, mevsimlik işçilerin çokluğu, aidiyet eksiliği, işe bağlılığın yetersizliği gibi nedenlerle örgüt kültürünün ve organizasyon yapısının olumsuz etkilenmesinin doğurduğu sonuçlar ile yeni ve eski fabrikalar arasında fiziki şartlar, altyapı ve teknoloji gibi konulardaki ciddi farkların işgören üzerindeki olumsuz etkilerinin ilgili hipotezin desteklenmemesine neden olabileceği gibi kanılara varılmıştır.

Entelektüel sermaye ile iş tatmini arasındaki ilişkinin istatistiki açıdan anlamlı ve pozitif yönde ($\beta_1=0,619$; $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir. İlgili literatür incelendiğinde entelektüel sermayenin işletmeye muhtemel katkısının incelendiği bir araştırmaya göre entelektüel sermayesi yüksek olan işletmelerde; öğrenmeye açık, örgüte bağlı ve uzun süreli çalışma konusunda istekli işgörenlerin yüksek olduğuna dair bulgular görülmektedir. İşgörenleri istekli olması durumunda işletmenin genel sermayesi ve müşteri ilişkileri de olumlu etkilenmektedir. Bu bağlamda entelektüel sermaye işletmeye getirdiği kârlılık işgören ücretlerine olumlu yansırken iş tatminini de olumlu etkilemektedir (Özdemir ve Balkan, 2010). Ayrıca diğer bir çalışmada Adıgüzel ve Kayadibi (2015) entelektüel sermaye unsurlarının, iş tatmini üzerine pozitif yönde etkisi olduğunu gözlemlemiştir.

İş tatmini ile işgören performansı arasındaki ilişkinin incelenmesine dair elde edilen analiz sonuçlarına göre iş tatmini ve işgören performansı arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönde ($\beta_1=0,356$; $p<0,001$) ilişki tespit edilerek ilgili hipotezin desteklendiği tespit edilmiştir. Elde edilen sonuca ilişkin literatür incelendiğinde önceki çalışmalarda paralel sonuçların raporlandığı gözlenmiştir (Yüksel, 2002; Gençsoy, 2004; Koç ve diğ., 2009; Erkuş ve Fındıklı, 2013; Yılmaz, 2015; Tekingündüz ve diğ., 2015; Doyan, 2019).

Entelektüel sermayenin iş tatminin aracılık etkisiyle işgören performansı üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde ($\beta_1 = 0,221$; $p < 0,001$) olduğu gözlemlenmiştir. Böylece çalışmaya ilişkin oluşturulan on hipotezden sekizi desteklenirken ikisi ise reddedilmiştir.

Çay sektörüne ilişkin entelektüel sermaye, iş tatmini ve işgören performansı ilişkisinin incelendiği bu çalışma, elde edilen bulgular ışığında; işletme, yönetici, işgören ve araştırmacılara bazı öneriler geliştirilebilir:

Entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesinin işgören performansı üzerindeki anlamlı etkisinin olması ile müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmaması değerlendirildiğinde; çay sektöründe insan sermayesine verilen önemin, müşteri sermayesi ve yapısal sermayeye verilen öneme oranla daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır. İşgörenlerin sahip olduğu bilgi, tecrübe, yenilikçilik, yaratıcılık problem çözme yetisi vs. gibi faktörleri kapsayan insan sermayesi ile işletmenin bilgi, teknoloji, altyapı, finansal yapı, patent vs. gibi varlıklarını temsil eden yapısal sermayenin daha iyi yönetilmesi; entelektüel sermayenin işgören performansı üzerindeki anlamlı etkisine katkı sağlayacaktır. Özellikle yapısal sermayenin geliştirilmesine ilişkin örgütsel hafıza oluşturulması, bilginin stoklanması ve geleceğe dönük kullanımı açısından oldukça önem arz etmektedir (Edvinsson, 1997).

Yöneticilerin örgüt performansı artırabilmesine ilişkin işletmenin sahip olduğu entelektüel sermayeyi daha etkin ve verimli kullanabilmesi amacıyla entelektüel sermayenin unsurlarına daha hâkim olmaları gerekmektedir. Bu doğrultuda düzenlenecek eğitimler entelektüel sermayeyi geliştirebileceği gibi kuruma da katkı sağlayacaktır.

Entelektüel sermayenin işgören performansına etkisini araştıran çalışmalarda, aracı ve düzenleyici rol oynayan farklı değişkenler belirlenerek, farklı örneklem grupları yardımıyla farklı büyüklük ve faaliyetlerdeki şirket ve kurumlara farklı uygulamalar yapılabilir. Bir sektörün entelektüel sermayesinin etkisinin yönetilmesi ve değerlendirilmesi daha spesifik ve doğru sonuçlar sağlayabilir. Bu bağlamda konuyla ilgili literatüre katkıyı artıracak çalışmaların geliştirilmesinin mümkün olacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda entelektüel sermaye ve işgören performansı arasındaki ilişkide geleceğe dönük çalışmalara yönelik inovasyon, örgüt kültürü, işe bağlılık, liderlik gibi farklı değişkenlerin aracı rolünün test edilmesi, daha açıklayıcı bilgilerin elde edilmesine yardımcı olabilir. Ayrıca çalışanların yaş,

cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi gibi demografik özelliklerinin değerlendirilmesi yeni çalışmalardan elde edilecek sonuçların daha farklı alanlarla karşılaştırılmasına olanak sağlayabilir.

İşletmelerin bilgiyi nasıl yarattığı, nasıl paylaştığı ve bu bilgiyi nasıl bir sermaye unsuruna dönüştürdüğü oldukça önem arz etmektedir. Bu süreçlerin daha iyi anlaşılması ve etkin bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Bu nedenle işletmelerin bu süreçleri nasıl yöneteceğini anlamaları ve bu alanda yatırım yapmaları stratejik öneme sahiptir. İşgörenlerin eğitimine kaynak ve destek sağlamak, işletmelerin entelektüel sermayesini güçlendirmesi ve iş tatmini yaratması noktasında avantaj sağlamaktadır. Bu, işletmelerin rekabet avantajı elde etmelerine ve uzun vadeli başarıya ulaşmalarına yardımcı olabilir. İş tatmini yaratıcı bir yönetim aracı olarak kullanıldığında, çalışanlar daha motive olabilir ve örgütlerin hedeflerine daha etkili bir şekilde katkı sağlayabilirler. İş tatmini, işletmelerin entelektüel sermayesini etkili bir şekilde yönetmelerine yardımcı olabilir. Yöneticilerin bu doğrultuda etkin bir şekilde çalışmaları, çalışanların memnuniyetini artırabilir, işten ayrılma oranını düşürebilir, verimliliği artırabilir ve işletmenin başarısına katkıda bulunabilir. Bu nedenle, yöneticilerin entelektüel sermaye ve iş tatminine özel önem vermeleri, insan kaynakları departmanı aracılığıyla çeşitli eğitimler düzenlemeleri gerekmektedir. Entelektüel sermaye yönetimi, günümüz rekabetçi iş dünyasında hayati bir öneme sahiptir. İnsan kaynakları departmanları, bu süreçte kritik bir rol oynarlar ve çalışanların yeteneklerini geliştirme, bilgiyi paylaşma ve müşteri odaklı çalışmalara yönlendirme konularında liderlik yaparlar. Bu şekilde, şirketler sürdürülebilir rekabet avantajı elde edebilirler.

KAYNAKLAR

- Acar, D., & Dalğar, H. (2005). Entelektüel Sermayenin Ölçülmesinde Muhasebe Bilgi Sisteminin Katkısı. *Muhasebe ve Denetime Bakış*(14), ss. 23-40.
- Adıgüzel, O., & Kayadibi, K. (2015). Kişi-Örgüt Uyumu Sürecinde Entelektüel Sermayenin İş Doyumu Ve Örgütsel Çekicilik Üzerine Etkisi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(4), ss. 92-122.
- Ağaoğlu, O. K. (1991). *Türkiye'de Turizm Eğitimi ve Etkenliği*. Ankara: MPM Yayınları.
- Akbaş, U., & Koğar, H. (2020). *Nicel Araştırmalarda Kayıp Veriler ve Uç Değerler*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Akdemir, A. (1998). Entellektüel Sermaye Konseptinin İşletmecilik Anlayışındaki Dönüşümleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(3(3)).
- Akgündüz, S. (2006). Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma. *Doctoral dissertation, DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü*.
- Akın, A. (2003). Bilgi Çağı İşletmelerinde Yeni Örgütsel Yapılanma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*(17), ss. 3-4.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 2(4), ss. 1-25.
- Aksu, G., Eser, M. T., & Güzeller, C. O. (2017). *Açımlayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi ile Yapısal Eşitlik Modeli Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akyüz, Ö. F. (2005). *Değer Yaratma Ve Değer Elde Etme Ekseninde Entelektüel Sermayenin Etkin Yönetimi Ve Entelektüel Sermayeyi Geliştirmeye Yönelik Faaliyetlerin işletmelerin Performans çıktılarına Etkisi üzerine Bir Araştırma*. İstanbul: Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey).
- Al-Ali, N. (2003). *Comprehensive Intellectual Capital Management: Step-By-Step*. John Wiley & Sons.
- Allameh, S. M., Abbasi, S., & Shokrani, S. A. (2010). The Mediating Role Of Organizational Learning Capability Between Intellectual Capital And Job Satisfaction. *European Journal of Social Sciences*, 17(1), ss. 125-136.
- April, K. A., Bosma, P., & Deglon, D. A. (2003). IC Measurement And Reporting: Establishing A Practice İn SA Mining. *Journal of intellectual capital*.
- Argüden, Y., Jacobsen, K., Hofman-Bang, P., & Kuyucu, B. (2005). Entelektüel Sermaye. *ARGE Danışmanlık Yayınları*(7), ss. 9-13.
- Aslanoğlu, S., & Zor, İ. (2006). Bilgi Varlıklarının Değerlemesi: Entelektüel Sermaye Ölçüm Ve Değerleme Modelleri; Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(29), ss. 152-165.

- Aşan, Ö., & Erenler, E. (2008). İş Tatmini Ve Yaşam Tatmini İlişkisi. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 13(2), ss. 203-216.
- Aşıkoğlu, R., Kurt, M., & Özcan, K. (2008). *Entelektüel Sermaye: Teori, Uygulama Ve Yeni Perspektifler*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Bahadınli, H. S. (2012). İşletmelerde Yetenek Yönetimi Uygulamalarının Çalışanların İş Tatmini Ve Örgüte Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi. Doktora tezi . *Marmara Üniversitesi*.
- Barca, M. (2002). Yeni Ekonomide Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi. *I.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi İİBF*, s. 517-522.
- Baron, R. A., & Greenberg, J. (2000). *Leadership In Organizations, Behavior In Organizations* (7. b.). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Baş, M., Mısırdalı, Y., & Aygün, S. F. (2014). Entelektüel Sermaye Alanında Yapılan Lisansüstü Tez Çalışmalarına Yönelik Bir İçerik Analizi: 2002-2012 Dönemi. *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi*, 10(23), ss. 207-226.
- Bayer, E. (2005). Entellektüel Sermaye Ve Bileşenlerinin İşletmelerin Kurumsallaşma Süreçlerine Etkilerinin Geliştirilmesinde Yöneticilerin Liderlik Rollerinin Belirlenmesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, ss. 89-102.
- Bayram, N. (2010). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: AMOS Uygulamaları*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Bayram, N., Bilgel, F., & Bilgel, N. G. (2012). Social Exclusion and Quality of Life: An Empirical Study from Turkey. *Social Indicators Research*(105), ss. 109-120.
- Benligiray, S. (2004). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Bentler, P. M., & Yuan, K. H. (1999). Structural Equation Modeling With Small Samples: Test Statistics. *Multivariate behavioral research*, 34(2), 181-197.
- Beraha, A. (2009). Entelektüel Sermayenin Yönetimi Etkinleştirmedeki Rolü ve Bir Uygulama. *Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Bingöl, D. (1982). İş Tatmini ve Verimlilik. *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(3-4), ss. 177-186.
- Bingöl, D. (1997). *Personel Yönetimi* (3 b.). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Bollen, K. A. (1989). A New Incremental Fit Index For General Structural Equation Models. *Sociological methods & research*, 17(3), ss. 303-316.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural Equations With Latent Variables*. New York: John Wiley & Sons.

- Bollen, K. A., & Curran, P. J. (2006). *Latent Curve Models; A Structural Equation Perspective*. New Jersey: A Published by John Wiley & Sons, Inc.
- Bolton, T. (1996). *Human Resource Management: An Introduction*. Oxford: Massachusetts: Blackwell.
- Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures And Models. *Management decision*, ss. 63-76.
- Bontis, N. (2001). Assessing Knowledge Assets: A Review Of The Models Used To Measure Intellectual Capital. *International journal of management reviews*.
- Bowen, N. K., & Guo, S. (2011). *Structural Equation Modelling; Pocket Guide to Social Work Reserach Methods*. Oxford University Press.
- Bozbura, F. T., & Toroman, A. (2004). Türkiye'de Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi İle İlgili Model Çalışması Ve Bir Uygulama. *İTÜDERGİSİ/d Mühendislik*, 3(1), ss. 55-66.
- Bozdemir, N. Ö. (2009). Entelektüel Sermayenin Örgüt Üzerindeki Etkileri ve Uygulamadan Örnekler. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), ss. 307.
- Brown, T. A. (2015). *Confirmatory Factor Analysis for Applied Research*. New York: The Guilford Press.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative Ways Of Assessing Model Fit. *Sociological Method& Research*, 21(2), ss. 232-258.
- Bryne, B. M. (2001). Structural Equation Modeling With AMOS, EQS, and LISREL: Comparative Approaches to Testing for the Factorial Validity of a Measuring Instrument. *International Journal of Testing*, 1(1), ss. 55-86.
- Büyüközkan, G. (2002, Nisan-Mayıs-Haziran). Entellektüel Sermaye Yönetimi. *KalDer Forum*, ss. 35-.44.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS Uygulamaları ve Yorum* (29. b.). Ankara: Pegem Akademi.
- Byrne, B. M. (1989). *A Primer Of LISREL, Basic Assumptions And Programming For Confirmatory Factor Analysis Models*. Springer-Verlag Publishing.
- Byrne, B. M. (1998). *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS: Basic concepts, Applications, and Programming*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- Byrne, B. M. (2001). Structural Equation Modeling With AMOS, EQS, And LISREL: Comparative Approaches To Testing For The Factorial Validity Of A Measuring Instrument. *nternational Journal of Testing*, 1(1), ss. 55-86.

- Byrne, B. M. (2010). *Multivariate Applications Series. Structural Equation Modeling With AMOS: Basic Concepts Applications, And Programming*. New York-London: Taylor & Francis Group.
- Cabrita, M. R., & Bontis, N. (2008). Intellectual Capital And Business Performance İn The Portuguese Banking Industry. *International Journal of Technology Management*, ss. 212-237.
- Can, S., & Can, Ş. (2011). Kamu Personeli Seçme Sınavı Öncesinde Öğretmen Adaylarının Stres Düzeyleri. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 19(3), ss. 765-778.
- Catt, S. E., & Miller, D. S. (1991). *Supervision Working With People*. Boston: Irwin Inc.
- Cengiz, E., & Kırıkbir, F. (2007). Yerel Halk Tarafından Algılanan Toplam Turizm Etkisi İle Turizm Desteği Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapısal Bir Model Önerisi. *Innovative Marketing*, 19-37.
- Chahal, H., & Bakshi, P. (2016). Measurement Of Intellectual Capital İn The Indian Banking Sector. *Vikalpa*, 41(1), ss. 61-73.
- Chen, M. C., Cheng, S. J., & Hwang, Y. (2005). An Empirical Investigation Of The Relationship Between Intellectual Capital And Firms' Market Value And Financial Performance. *Journal of intellectual capital*, ss. 159-176.
- Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Çalışkan, A., & Bekmezci, M. (2019). Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İş Tatmini Ve Yaşam Tatmininin Rolü, Sağlık Kurumu Çalışanları Örneği. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(31), ss. 381-431.
- Çankır, B. (2016). Alışmaya Tutkunluk Ve Tükenmişliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi Ve Bir Uygulama. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), ss. 23-29.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik Spss Ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi.
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), ss. 35-46.
- Davis, K. (1982). *İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış*. (K. T. vd., Çev.) İstanbul: İstanbul Matbaası.
- De Vos, A., & Dries, N. (2013). Applying A Talent Management Lens To Career Management: The Role Of Human Capital Composition And Continuity. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(9), ss. 1816-1831.
- Demir, S. (2018). Entelektüel Sermaye İle Öğretmenlerin İş Doyumları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Çalışma. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(3), ss. 205-215.

- Demirkan, S. (2006). Özel Sektördeki Yöneticilerin Ve Çalışanların Bağlanma Stilleri, Kontrol Odağı, İş Doyumu Ve Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Araştırılması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi.*
- Deniz, M. (2005). *İşletme Yönetiminde Motivasyon*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Doğan, S., & Demiral, Ö. (2008). İnsan Kaynakları Yönetiminde Çalışanların Kendilerine Doğru Yolculuk Yöntemi: Yetenek Yönetimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(3), ss. 145-166.
- Doyan, Y. (2019). İş Tatmini Ve Performans Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Özel Sağlık İşletmeleri Ankara Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). *Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Drucker, P. F. (1995). The Information Executives Truly Need. *Harward Business Rewiev*, 73(1), ss. 54-62.
- Edvinsson, L. (1997). Developing Intellectual Capital At Skandia. *Long range planning*, 30(3), ss. 366-373.
- Edvinsson, L. (1997). Developing Intelletual Capital at Skandia. *Long Range Planning*(30).
- Eğinli, A. T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu Ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), ss. 35-52.
- Emrem, A. E. (2004). Entelektüel Sermaye Ve Bileşenlerinin Kavramsal Analizi. *İşgüç Endüstri İlişkileri Dergisi*, 6(1).
- Ercan, H., Cavbin, T., Menten, M., & Bayramov, E. (2018). Entellektüel Sermayenin İş Tatmini Üzerine Etkisi. *PressAcademia Procedia*, 7(1), ss. 422-425.
- Ercan, M. K., Öztürk, M. B., & Demirgüneş, K. (2003). *Değere Dayalı Yönetim Ve Entellektüel Sermaye*. Gazi Kitabevi.
- Erdem, İ., & Yeloğlu, H. O. (2007). Zaman Serisi Verilerine Bootstraping Metodu Uygulaması. *6. İstatistik Kongresi: Antalya*.
- Erdoğan, İ. (1994). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Avcıoğlu Basım-Yayım.
- Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü, Araştırma ve Yardım Vakfı.
- Eren, E. (1984). *Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Yayınları.
- Eren, E., & Akpınar, S. (2004). Yapısal Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(22).

- Ergenç, D. (2003). Ulaşım Sektöründe Çalışanların Performansını Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi: Karayolları Ulaşım Örneği. *Yüksek lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir*, s. 24-143.
- Erkal, Z. E. (2006). *Entelektüel Sermaye: Ölçülmesi Ve Raporlanması*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Erkuş, A., & Fındıklı, M. A. (2013). Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), s. 302-318.
- Eroğlu, F. (1998). *Davranış Bilimleri* (6 b.). İstanbul: Beta Yayınları.
- Eroğlu, F. (2007). *Davranış Bilimleri* (8 b.). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Eymen, E. (2007). *SPSS 15.0 Veri Analiz Yöntemleri*. İstatistik Merkezi Yayın No:1.
- Fındık, H. (2013). Finansal Performansın Değer Odaklı Ölçülmesi: Ekonomik Katma Değer Yaklaşımı. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)*(5(8)), ss. 90-105.
- Firer, S., & Williams, S. M. (2003). Intellectual Capital And Traditional Measures Of Corporate Performance. *Journal of intellectual capital*, 4(3), ss. 348-360.
- Floyd, F. J., & Widaman, K. F. (1995). Factor Analysis In The Development And Refinement Of Clinical Assessment Instruments. *Psychological Assessment*, 7(3), ss. 286-299.
- Gazioğlu, S., & Tansel, A. (2006). Job Satisfaction In Britain: Individual And Job Related Factors. *Applied Economics*, 38(10), ss. 1163-1171.
- Gefen, D., Straub, D., & Boudreau, M. C. (2000). Structural Equation Modeling And Regression: Guidelines For Research Practice. *Communications of the association for information systems*, 4(1), ss. 7.
- Gençsoy, H. (2004). Kobi Yöneticilerinin Stres Düzeyi, Performans Ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Adana'daki Kobilerde Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Ghosh, D., & Wu, A. (2007). Intellectual Capital and Capital Markets: Additional Evidence. *Journal of Intellectual Capital*, 2(8), ss. 216-235.
- Görmüş, A. Ş. (2009). Entelektüel Sermaye Ve İnsan Kaynakları Yönetiminin Artan Önemi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), s. 57-75.
- Günbayı, İ. (2000). *Örgütlerde İş Doyumu Ve Güdüleme*. Ankara: Özen Yayıncılık.
- Hadi, N. U., Abdullah, N., & Sentosa, I. (2016). Making Sense of Mediating Analysis: A Marketing Perspective. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 5(2), ss. 62-76.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Thousand Oaks: Sage.

- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed A Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), ss. 139-152.
- Hoyle, R. H. (1995). *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, And Applications*. Sage.
- Hume, D. A. (1998). *Reward Management*. USA: Blackwell Publishers Ltd.
- İlham, M., & Çetin, B. (2014). LISREL ve AMOS Programları Kullanılarak Gerçekleştirilen Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Analizlerine İlişkin Sonuçların Karşılaştırılması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 5(2), ss. 26-42.
- İpçioğlu, İ., & Şahin, F. (2012). Örgüt Kültürü ve Entelektüel Sermaye İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), ss. 153-165.
- Iraz, R., & Özgener, Ş. (2005). Relationship Between Intellectual Capital and Performance in SMEs: A Case of Konya. *International Strategic Management Conference*, ss. 447-454.
- İşığışok, E. (2008). Performans Ölçümü, Yönetimi ve İstatistiksel Analizi. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*(7), ss. 1-23.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional Effects on Job and Life satisfaction: The Role of Core Evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), ss. 17.
- Kanıbir, H. (2004). Yeni Bir Rekabet Gücü Kaynağı Olarak Entelektüel Sermaye ve Organizasyonel Performansa Yansımaları. *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 1(3), ss. 77-85.
- Karabulut, T., Okka, Ö. F., & Başel, H. (2006). Bireysel Performansa Dayalı Ücret Ve Verimlilik İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Örnek Uygulama. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(11), ss. 104-118.
- Karacan, S. (2007). *Entelektüel Sermayenin Muhasebeleştirilmesi Ve Finansal Tablolarda Sunulması. Entelektüel Sermayeye Muhasebe Bilgi Sistemi Açısından Bir Yaklaşım*. Ankara: Orient Yayınları.
- Karaduman, A. (2002). Ekip Çalışmasında, Liderin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, AÜSBE*.
- Karasoy, H. A. (2014). Türk Kamu Yönetiminde Performans Yönetimine Bir Bakış. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), s. 257-274.
- Karkın, N. (2004). Kamu ve Özel Sektör Yöneticilerinin Liderlik Davranışları. *Türk İdare Dergisi*, 445, ss. 43-83.
- Kaya, S. (2017). İşletmelerde Entelektüel Sermaye ve Bilgi Yönetiminin İnovasyon Performansı ve Rekabet Avantajı Üzerine Etkilerinin Belirlenmesi. Doktora Tezi. *Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

- Kelloway, E. K. (1998). *Using LISREL For Structural Equation Modeling: A Researcher's Guide*. Sage.
- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11, ss. 100-119.
- Khine, M. S. (2013). *Application of Structural Equation Modeling in Educational Research and Practice*. Rotterdam: Sense Publishers.
- Kılınç, T. (1989). *Sosyal Psikoloji*. İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Kinney, T. (1999). Knowledge Management, Intellectual Capital and Adult. *Adult Learning*, 2(10), ss. 1.
- Kirel, Ç. (1999). Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini Ve İş Bağlılığı İlişkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(2), ss. 115-136.
- Kirkman, B. L., & Rosen, B. (1999). Beyond Self-Management: Antecedents And Consequences Of Team Empowerment. *Academy of Management journal*, 42(1), ss. 58-74.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- Koç, H., Yazıcıoğlu, İ., & Hatipoğlu, H. (2009). Öğretmenlerin İş Doyum Algıları İle Performansları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*(28), ss. 13-22.
- Korkmaz, M., Germir, H. N., Şahbudak, E., Şen, E., Gürkan, A., & Kuzucuoğlu, A. H. (2015). *Stres, Performans, Verimlilik*. İstanbul: Çatı Yayınları.
- Kurgun, A., & Akdağ, G. (2013). Entelektüel Sermaye Ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, ss. 155-176.
- Kurgun, O., & Akdağ, G. (2013). Entelektüel Sermaye Ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 2(2), ss. 155-176.
- Kutaniş, R. Ö., & Bayraktaroğlu, S. (2002). Karayolu Turizm Taşımacılığında İş Tatmini Unsurları: Bir Uygulama. *Akdeniz Üniversitesi Uluslar Arası Turizm Kongresi*.
- Kuzulugil, Ş. (2012). Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(1), ss. 129-141.
- Lam, S. S. (1995). Quality Management and Job Satisfaction: An Empirical Study. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 12(4), ss. 72-78.
- Locke, E. A. (1984). *Job Satisfaction, Social Psychology and Organizational Behavior*. New York: John Wiley and Sons Ltd.

- Long, J. S. (1983). *Confirmatory factor analysis: A preface to LISREL*. London: Sage Publications.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Lytras, M. D., & Pablos, P. O. (2009). *Knowledge Ecology in Global Business: Managing Intellectual Capital*. Hershey, New York: IGI Global.
- Mbah, S. E., & Ikemefuna, C. O. (2012). Job Satisfaction And Employees' Turnover Intentions İn Total Nigeria PLC İn Lagos State. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(14), ss. 275-287.
- McDonald, R. P., & Marsh, H. W. (1996). Choosing A Multivariate Model: Noncentrality And Goodness Of Fit. *Psychological Bulletin*, 107(2), ss. 247-255.
- Mehralian, G., Rasekh, H. R., Akhavan, P., & Ghatari, A. R. (2013). Prioritization of Intellectual Capital Indicators in Knowledge-Based Industries: Evidence From Pharmaceutical Industry. *International Journal of Information Management*, 33(1), ss. 209-216.
- Mercer, D. (1997). Job Satisfaction And The Secondary Headteacher: The Creation Of A Model Of Job Satisfaction. *School Leadership & Management*, 17(1), ss. 57-68.
- Meydan, C. H., & Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi ve AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Motowildo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A Theory Of İndividual Differences İn Task And Contextual Performance. *Human performance*, 10(2), ss. 71-83.
- Mucuk, İ. (2014). *Modern İşletmecilik* (19. b.). İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Nazari, J. A., Herremans, I. M., Isaac, R. G., Manassian, A., & Kline, T. J. (2011). Organizational Culture, Climate and IC: an Interaction Analysis. *Journal of Intellectual Capital*, 2(12), ss. 224-248.
- Odabaş, Z. (2004). İş Tatmini Ve Bireysel Performans İlişkisi. *Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi*.
- Önce, S. (1999). *Muhasebe Bakış Açısı İle Entelektüel Sermaye*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Örücü, E., Yumuşak, S., & Bozkır, Y. (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini Ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1).
- Özdemir, L., & Balkan, O. (2010). Entelektüel Sermaye Unsurlarının İşletmelere Sağladığı Katkılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), ss. 115-121.
- Özdemir, Z. T. (2019). Entelektüel Sermaye ve Bilgi Yönetiminin Örgütsel Performansa Etkileri: X Holding’inde Bir Araştırma. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*.

- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (1999). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: :Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Pekerşen, Y., Turpcu, E., & Sarıtaş, E. (2022). Entelektüel Sermayenin Yiyecek-İçecek Sektöründe Çalışan İşgörenlerin İş Performansına Etkisi: Konya İlinde Bir Uygulama. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 12(3), ss. 2705-2722.
- Pena, I. (2002). Intellectual Capital And Business Start-Up Success. *Journal of intellectual capital*, 3(2), ss. 180-198.
- Petty, R., & Guthrie, J. (2000). Intellectual Capital Literature Review: Measurement, Reporting And Management. *Journal of intellectual capital*, ss. 155-176.
- Petty, R., & Guthrie, J. (2000). Intellectual Capital: Australian Annual Reporting Practices. *Journal Of Intellectual Capital*.(1(2)), ss. 155-176.
- Pirtini, S. (2004). *Pazarlama Yönetimi Açısından Entelektüel Sermaye*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS And SAS Procedures For Estimating İndirect Effects İn Simple Mediation Models. *Behavior Research Methods, Instruments, and Computers*(36), ss. 717-731.
- Pulic, A. (2000). VAIC™—An Accounting Tool For IC Management. *International journal of technology management*, 20(5-8), ss. 702-714.
- Pulic, A. (2004). Intellectual Capital—Does It Create Or Destroy Value? *Measuring business excellence*, ss. 65.
- Raykov, T., & Marcoulides, G. A. (2006). *A First Course in Structural Equation Modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Sabuncuoğlu, Z. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. (2005). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Alfa Yayınları.
- Saeedi, N., Alipour, A., Mirzapour, S. A., & Chaboki, M. M. (2012). Ranking The Intellectual Capital Components Using Fuzzy TOPSIS Technique (Case Study: An Iranian Company). *Journal of basic and applied scientific research*, 2(10), ss. 10360-10368.
- Saint-Onge, H. (1998). How Knowledge Management, Adds Critical Value to Distribution Channel Management. *Journal of Systematic Knowledge Management*, 1(1), ss. 3-8.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A Beginners's Guide to Structural Equation Modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Serçe, S. (2003). Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, ss. 5.
- Sigler, T. H., & Pearson, C. M. (2000). Creating An Empowering Culture: Examining The Relationship Between Organizational Culture And Perceptions Of Empowerment. *Journal of quality management*, 5(1), ss. 27-52.

- Silah, M. (1996). İş Tatmini. *Cumhuriyet Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1(1), s. 269.
- Starovic, D., & Marr, B. (2003). *Understanding Corporate Value: Measuring and Reporting Intellectual Capital*. London: CIMA.
- Stewart, T. (1997). *Entellektüel Sermaye: Kuruluşların Yeni Zenginliği*. (N. Elhüseyni, & Z. Dicleli, Çev.) Türk Metal Sanayicileri Sendikası.
- Sullivan, J. P., & Sullivan, S. H. (2000). Valuing Intangibles Companies—An Intellectual Capital Approach. *Journal of Intellectual capital*(1(4)), s. 328-340.
- Sullivan, P. H. (2000). *Value-Driven Intellectual Capital; How to Convert Intangible Corporate Assets into Market Value*. New York: John Wiley & Sons, Inc..
- Sümer, N. (2000). Yapısal Eşitlik Modelleri: Temel Kavramlar ve Örnek Uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları*, 3(6), ss. 49-73.
- Sveiby, E. K., & Lloyd, T. (2010). *Methods For Measuring Intangible Assets*.
- Şamiloğlu, F. (2002). *Entelektüel Sermaye*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Şenel, M. S. (2019). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Entelektüel Sermayeye Etkisi*. AFYONKARAHİSAR: (Master's thesis, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Şimşek, L. (1995). İş Tatmini. *Verimlilik Dergisi*(12), ss. 91-104.
- Şimşek, M. Ş. (1999). *Yönetim ve Organizasyon* (5. b.). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Temel İlkeler ve Lisrel Uygulamaları*. Ekinoks Eğitim Danışmanlık Hiz.
- Şimşir, İ., & Seyran, F. (2020). İş Tatmininin Önemi Ve Etkileri. *Meyad Akademi*, 1(1), ss. 25-42.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. Allyn&Bacon, Inc.
- Tanaka, J. S., & Huba, G. J. (1985). A Fit Index For Covariance Structure Models Under Arbitrary GLS Estimation. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 38(2), s. 197-201.
- Tekeli, S., & Paşaoğlu, D. (2012). Türkiye’de Banka Çalışanlarının Performansını Etkileyen Faktörler: Eskişehir İli Kamu Ve Özel Banka Örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(2), ss. 177-189.
- Tekingündüz, S., Top, M., & Seçkin, M. (2015). İş Tatmini, Performans, İş Stresi Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği. *Verimlilik Dergisi*(4), ss. 39-64.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*(1), ss. 23-45.

- Tor, S. S., & Esengün, K. (2012). Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler Ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(20), ss. 53-63.
- Tukey, J. W. (1977). Exploratory Data Analysis. *The Future of Data Analysis*(2), ss. 131-160.
- Tunçer, P. (2013). Örgütlerde Performans Değerlendirme ve Motivasyon. *Sayıştay Dergisi*(88), ss. 87-108.
- Tutar, H., & Altınöz, M. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansına Etkisi: Ostim İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 65(2), ss. 195-218.
- Tüfekçi, N., & Tüfekçi, Ö. K. (2006). Bankacılık Sektöründe Farklı Olma Üstünlüğünün ve Müşteri Sadakatinin Yaratdığı Değer: Isparta İlinde bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2), ss. 170-183.
- Türk, M. S. (2007). *Örgüt Kültürü Ve İş Tatmini*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Uzay, Ş., & Savaş, O. (2003). Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi: Mobilya Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Uygulama Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, ss. 20.
- Ülgen, H., & Mirze, K. (2004). *İşletmelerde Stratejik Yönetim*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Üner, M. (2008). *Genel İşletmecilik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- West, S. G., Finch, C. F., & Curran, P. J. (1995). *Structural Equation Models With Nonnormal Variables: Problems And Remedies*. Sage Publications, Inc.
- Yelkikalan, N., & Aydın, E. (2003). Aile Şirketlerinde Profesyonelleşmeyi Yönlendiren Bir Dinamikü Entelektüel Sermaye Birikimi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1-2), ss. 131-140.
- Yener, H. (2007). Personel Performansına Etki Eden Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli (Yem) İle İncelenmesi Ve Bir Uygulama. *(Yayınlanmamış Doktora Tezi)*. Gazi Üniversitesi. *Fen Bilimleri Enstitüsü*. Ankara, ss. 5.
- Yılmaz, E. (2015). İşgören İş Tatmini İle İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. Yüksek lisans tezi. *Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Yılmaz, V. (2004). Lisrel İle Yapısal Eşitlik Modelleri: Tüketici Şikayetlerine Uygulanması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), ss. 77-90.
- Yılmaz, V., & Dalbudak, Z. İ. (2018). Aracı Değişken Etkisinin İncelenmesi: Yüksek Hızlı Tren İşletmeciliği Üzerine Bir Uygulama. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(2), ss. 517-534.
- Yorulmaz, M., & Alkan, G. (2018). Entelektüel Sermaye Bileşenlerinin Örgüt Performansa Etkisi: Denizcilik Sektöründe Bir Uygulama. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(58), ss. 829-839.

- Yörük, N., & Erdem, M. S. (2008). Farklı Entelektüel Sermaye Ölçme Yöntemlerinin Firmaların Stratejik Karar Alma Sürecine Etkileri. *Marmara Üniversitesi Muhasebe-Finansman Araştırma ve Uygulama Dergisi Analiz*, 6(15), ss. 59-71.
- Yüksek, K. G. (2009). Entelektüel Sermayenin Organizasyonların Performansına Etkisi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi,. *Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Yüksel, İ. (2002). Hemşirelerin İş Tatmin Düzeylerini Ayırt Edici İş Tatmin Öğelerinin Diskriminant Analiziyle Belirlenmesi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(1), ss. 67-78.
- Yüksel, Ö. (2007). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.



EKLER

EK 1: ETİK KURUL İZİN YAZISI

Evrak Tarih ve Sayısı: 30.12.2022-75914



T.C.
ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu

Sayı : E-18457941-050.99-75914
Konu : Etik Kurul Kararı (Zeynep ÖZTÜRK ve
Tuncay PEHLİVANLAR)

30.12.2022

HOPA İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DEKANLIĞINA

İlgi : 15.12.2022 tarihli ve E.74439 sayılı yazınız.

Fakülteniz İşletme Bölümü öğretim üyelerinden Dr. Öğr. Üyesi Zeynep ÖZTÜRK'ün tez danışmanlığını yürüttüğü yüksek lisans öğrencisi Tuncay PEHLİVANLAR'a ait "*Entelektüel Sermaye ve Sosyal Girişimcilik Etkileşiminin İş Tatmini ile İşgören Performansı Üzerindeki Etkisi*" başlıklı çalışma Üniversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulumun 29 Aralık 2022 tarihinde yapmış olduğu toplantısında incelenmiş olup, oybirliği ile etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Hüseyin PEKER
Kurul Başkanı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : *BSF3VZZM8Z* Pin Kodu : 45903
Telefon: +90 466 215 10 00
e-Posta: artvincoruh@artvin.edu.tr Web: http://www.artvin.edu.tr/
Kop Adresi: artvincoruhmi@hs01.kep.tr

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/artvin-coruh-universitesi-ebys>

Bilgi için: Hakan KAYA
Unvanı: Bilgisayar İşletmeni



Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

EK 2: ANKET FORMU

ENTELEKTÜEL SERMAYE VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İŞGÖREN PERFORMANSINA ETKİSİ

Sayın Katılımcı,

Bu araştırma, Artvin Çoruh Üniversitesi, İşletme Ana Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans öğrencisi Tuncay PEHLİVANLAR tarafından Dr. Öğr. Üyesi Zeynep ÖZTÜRK danışmanlığında yürütülmektedir. "**ENTELEKTÜEL SERMAYE VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İŞGÖREN PERFORMANSINA ETKİSİ**" ni incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışma kapsamında sorulara vereceğiniz yanıtlar tamamen gizli tutulacak ve elde edilen sonuçlar araştırmacı tarafından toplu olarak değerlendirilerek sadece bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır. Çalışmaya başlamadan önce ya da çalışmayı tamamladıktan sonra bilgi almak istediğiniz herhangi bir konuda aşağıdaki iletişim bilgisini kullanabilirsiniz. Katılımınız için teşekkür eder, sağlıklı günler dileriz.

Tuncay PEHLİVANLAR

Dr. Öğr. Üyesi Zeynep ÖZTÜRK

1- Bölüm: Demografik Bilgiler (Lütfen size uygun cevabı işaretleyiniz.)

1	Cinsiyetiniz: Erkek (1) Kadın (2)
2	Yaşınız: (...)
3	Öğrenim durumunuz: (1) İlkokul-Ortaokul (2) Lise (3) Yüksekokul (4) Lisans (5) Yüksek Lisans (6) Doktora
4	Kurum adı: (.....)
5	Kurumda çalıştığınız bölüm (göreviniz): (.....)
6	Çalışma şekliniz: Gündüz (1) Vardiya (2)
7	Kampanya dışındaki aylarda çalışıyor musunuz? Evet (1) Hayır (2)
8	Kurumda kaç yıldır çalışmaktasınız? (.....)
9	İşinizle ilgili bir eğitim aldınız mı? Evet (1) Hayır (2)
10	Çay geliriniz var mı? Varsa bir sürgünde kaç tondur? (.....)

2- Bölüm: Entelektüel Sermaye, İş Tatmini ve İşgören Performansı ile ilgili sorular yer almaktadır. (Lütfen size uygun cevabı işaretleyiniz.)

		(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
ES1	Kurumumuzda bir çalışanın kurumdan ayrılması diğer çalışanlar tarafından iyi karşılanmaz.	()	()	()	()	()
ES2	Çalışanlarımızın çoğu işlerinde ne yaptıklarını ve bunu neden yaptıklarını açıkça bilirler.	()	()	()	()	()

ES3	Kurumumuzda deneyimli çalışanlar ile kuruma yeni katılanlar arasında kapsamlı bir bilgi paylaşımı mevcuttur.	()	()	()	()	()
ES4	Kurumumuzda bilgi sistematik bir şekilde paylaşılmadığı için elde edilen başarıda birkaç kişinin üstlendiği rol kritik öneme sahiptir ve kurumumuzun bu kişilere olan bağımlılığı yüksektir.	()	()	()	()	()
ES5	Kurumumuzdaki bürokrasi yeni fikirlerin uygulamaya konmasını yavaşlatmaz.	()	()	()	()	()
ES6	Kurumumuzun başarısı çalışanlarımızın bilgi ve uzmanlıklarına bağlıdır.	()	()	()	()	()
ES7	Çalışanlarımız sıklıkla önceden edinilmiş deneyimlere dayalı teknikler ya da süreçler geliştirirler.	()	()	()	()	()
ES8	Kurumumuzda bireysel bilginin, diğer çalışanlar tarafından da kullanılması için paylaşımı çok kolaydır.	()	()	()	()	()
ES9	Paydaşlarımızla sağlamış olduğumuz uygun iletişimi koruruz.	()	()	()	()	()
ES10	Tedarikçilerimiz ve müşterilerimiz bizim kim olduğumuz ve onlara ne verdiğimiz hakkında net bir görüntüye sahiptirler.	()	()	()	()	()
ES11	Müşterilerimiz bizim onların çıkarları doğrultusunda çaba gösterdiğimize inanırlar.	()	()	()	()	()
ES12	Bu kurumda birbirini tanımanın önemi üzerinde durulur.	()	()	()	()	()
ES13	Kurumumuzdaki iş arkadaşları genellikle birbirlerine güvenirler.	()	()	()	()	()
ES14	Kurumumuzun yapısı örgüt içindeki ilişkilerin gelişimini teşvik eder.	()	()	()	()	()
ES15	Kurumumuzda çalışanlar, örgütsel amaçları gerçekleştirmek için gerekli olan bilgi sistemlerine rahatça erişebilirler	()	()	()	()	()
ES16	Kurumumuz kendine özgü yetenekleri, becerileri ve bilgilerini geliştirmek için gerekli olan yapısal sistemlere sahiptir.	()	()	()	()	()
ES17	Kurumumuzun sahip olduğu bilgi sistemlerinin en önemli özelliği, organizasyon içinde açığa çıkan bilgilerin kayıt altına alınmasında sağladıkları kolaylıklardır.	()	()	()	()	()
ES18	Kurumumuzda çalışanlar, iş performansını artırmaya yönelik hazırlanmış olan örgütsel sistemleri kullanabilme becerisine sahiptirler.	()	()	()	()	()
ES19	Kurumumuz örgütsel bilgimizi ölçme konusunda bize yardımcı olan sistemlere sahiptir.	()	()	()	()	()
İT20	İşimi severek yaparım.	()	()	()	()	()
İT21	Mutluluğu işimdeyken buluyorum.	()	()	()	()	()
İT22	Mevcut işimden memnunum.	()	()	()	()	()
İT23	İşimi keyifli buluyorum.	()	()	()	()	()
İT24	İş yerinde zaman iyi geçiyor.	()	()	()	()	()
İGP25	Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	()	()	()	()	()
İGP26	İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	()	()	()	()	()
İGP27	Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	()	()	()	()	()

İGP28	Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretim.	()	()	()	()	()
--------------	---	-----	-----	-----	-----	-----



EK 3: FABRİKA ÇALIŞANLARINA İLİŞKİN ORGANİZASYON ŞEMASI

İDARİ	PERSONEL	TEKNİK	İMALAT
Müdür	Aşçı	Bakım	Soldurma
Müdür Yardımcısı	İşçi	Onarım	Kıvırma
Şube Müdürü	Yemekhane	Kazan-Kazancı	Fırın
Kısım Müdürü	Eksper	Elektrikçi	Tasnif
Üretim Müdürü	Temizlik	Puantör	Forklift
Tarım Müdürü	Laborant	Ateşçi	Nakliye (Sevkiyat)
Ziraat Mühendisi	Güvenlik	Tesisatçı	Üretim
Makine Mühendisi	Bant	Operatör	Tarım
Elektrik Mühendisi	Kalite	Kalite Amiri	İmalatçı
Gıda Mühendisi	Baskül	Makine	
İş Güvenliği Müdürü	Şef	Tekniker	
Ambar Memuru	Şoför		
Memur	Analiz		
Danışman	Vardiya Amiri		
	Bant		

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı:	Tuncay PEHLİVANLAR			
İletişim:				
Öğrenim Durumu				
Derece	Okulun Adı	Program	Yer	Yıl
İlköğretim	Fuat Ergenç İlköğretim Okulu	-	Rize	15/06/2007
Ortaöğretim	-	-	-	-
Lise	Ardeşen Anadolu Öğretmen Lisesi	Eşit Ağırlık (Türkçe-Matematik)	Rize	18/06/2010
Lisans	Karadeniz Teknik Üniversitesi	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi/ Maliye	Trabzon	29.07.2020
Yüksek Lisans	-	-	-	-
İş Deneyimi:	-			
Yayınlarım:	ÖZTÜRK, Z. ve PEHLİVANLAR, T. 2022. Investigation of the Effect of Dividend on Intellectual Capital and Firm Performance with Robust Standard Error Estimators for Panel Models. Artvin Coruh University International Congress on Ecology, Economy, And Regional Development (Ecosus 2022).			