



**Örgütsel Vatandaşlık Davranışının
Entelektüel Sermayeye
Etkisi**

Mehmet Sinan Şenel

Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Prof. Dr. Belkıs Özkara

Afyonkarahisar

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ
ENTELEKTÜEL SERMAYEYE ETKİSİ

Hazırlayan

Mehmet Sinan ŞENEL

DANIŞMAN

Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA

AFYONKARAHİSAR

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “**ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ ENTELEKTÜEL SERMAYEYE ETKİSİ**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

05/07/2019

Mehmet Sinan ŞENEL

İmza

TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI

JÜRİ ÜYELERİ

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA
Jüri Üyeleri : Dr. Öğr. Üyesi Ender TUNÇER HELVACIOĞLU
: Dr. Öğr. Üyesi Hülya ÖCAL

İmza



İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Mehmet Sinan ŞENEL' in “**Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Entelektüel Sermayeye Etkisi**” başlıklı tezi, 05/07/2019 günü saat 14:00' de Afyon Kocatepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliği' nin ilgili maddeleri uyarınca yukarıda isim ve imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Elbeyi PELİT
MÜDÜR

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ ENTELEKTÜEL SERMAYEYE ETKİSİ

Mehmet Sinan ŞENEL

**AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİMDALI**

TEMMUZ 2019

Danışman: Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA

Entelektüel sermaye artan bir şekilde hem işletmeler hem de ulusal büyümenin temel lokomotifidir. Günümüzdeki yeni ekonomik ortamda değer yaratmanın temel kaynağı, entelektüel sermayedir.

Entelektüel sermaye; genellikle insan sermayesi, sosyal sermaye ve ilişkisel sermaye şeklinde sınıflandırılmaktadır. Bu sermaye türlerinin geliştirilmesinde çalışanların rol davranışlarının ötesinde gönüllü olarak sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının katkısı çok fazladır.

Entelektüel sermayenin geliştirilmesinde örgütsel vatandaşlık davranışlarının etkisinin araştırılması bu nedenle gereklidir. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anket formu yardımıyla, sektöründe lider durumda olan bir tekstil firması çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışları ile entelektüel sermaye arasındaki ilişki araştırılmıştır. 268 çalışandan toplanan verilerin analizi sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışlarının ve entelektüel sermaye algılarının sosyo-demografik değişkenler açısından farklılıkları ortaya konulmuştur. Ayrıca yapılan korelasyon analizi sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütün sahip olduğu entelektüel sermaye arasında pozitif yönlü bir ilişki var olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel vatandaşlık davranışı, entelektüel sermaye, yapısal sermaye, sosyal sermaye, beşerî sermaye

**THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR ON
INTELLECTUAL CAPITAL**

Mehmet Sinan ŞENEL

**AFYON KOCATEPE UNIVERSITY
THE INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION**

July 2019

Advisor: Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA

Intellectual capital is increasingly the main driver of both business and national growth. The main source of value creation in today's new economic environment is intellectual capital.

Intellectual capital; it is generally classified as human capital, social capital and relational capital. Organizational citizenship behaviors voluntarily exhibited beyond the role behaviors of the employees contribute to the development of these types of capital.

It is therefore necessary to investigate the impact of organizational citizenship behaviors on the development of intellectual capital. With the help of the questionnaire prepared for this purpose, the relationship between the intellectual citizenship and the organizational citizenship behaviors of the employees of a leading textile company was investigated. As a result of the analysis of the data collected from 268 employees, the differences of organizational citizenship behaviors and perceptions of intellectual capital in terms of socio-demographic variables were revealed. In addition, as a result of correlation analysis, it is concluded that there is a positive relationship between organizational citizenship behavior and intellectual capital of the organization.

Keywords: Organizational citizenship behavior, intellectual capital, structural capital, social capital

ÖNSÖZ

Bu tez çalışması pek çok kişinin desteği ve katkıları ile yazıldı. Eğitim hayatım boyunca emek veren bütün hocalarıma saygılarımı ve teşekkürlerimi iletiyorum. Özellikle desteğini esirgemeyen, değerli danışman hocam Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA'ya teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim. Ayrıca Doç. Dr. Arzu KARACA'ya da yardımlarından ötürü şükranlarımı sunmak istiyorum.

Ayrıca, her zaman maddi ve manevi olarak yanımda olan annem Fatma ŞENEL'e babam Dr. Öğr. Üyesi Ömer Sezai ŞENEL'e kardeşim Sinem ŞENEL ve nişanlım Emine KIRMIZI' ya da gönülden teşekkür ederim.

Mehmet Sinan ŞENEL
Eskişehir, Temmuz, 2019

İÇİNDEKİLER

	<u>SAYFA</u>
YEMİNMETNİ.....	ii
TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜ ONAYI.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ	vi
İÇİNDEİLER.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	x
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ENTELEKTÜEL SERMAYE KAVRAMI

1.ENTELEKTÜEL SERMAYENİN TANIMI	4
2.ENTELEKTÜEL SERMAYENİN ÖNEMİ.....	7
2.1. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN SOSYO-EKONOMİK ÖNEMİ	7
2.2. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŞLETMELER AÇISINDAN ÖNEMİ	8
2.3. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN STRATEJİK ÖNEMİ.....	9
3.ENTELEKTÜEL SERMAYENİN UNSURLARI.....	9
3.1.İNSAN SERMAYESİ (BEŞERİ SERMAYE, HUMAN CAPITAL).....	12
3.2.MÜŞTERİ SERMAYESİ (SOSYAL SERMAYE - İLİŞKİ SERMAYESİ- CUSTOMER CAPITAL)	15
3.3.YAPISAL SERMAYE (ÖRGÜTSEL SERMAYE-STRUCTURE CAPITAL).....	16
4.ENTELEKTÜEL SERMAYENİN YÖNETİM SÜRECİ.....	20

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK KAVRAMI

1.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ TANIMI ve ÖNEMİ	22
2.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ ÖZELLİKLERİ	27
3.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİ EDEN FAKTÖRLER	28
3.1.ÇALIŞANIN ÖZELLİKLERİ.....	28
3.2.İŞİN (GÖREVİN) ÖZELLİKLERİ.....	30
3.3.ÖRGÜTÜN ÖZELLİKLERİ.....	30
3.4.LİDERİN ÖZELLİKLERİ	31
4.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ BOYUTLARI	32
4.1.ÖZGECİLİK (YARDIMSEVERLİK).....	32
4.2.NEZAKET.....	33
4.3.CENTİLMENLİK (SPORTMENLİK).....	33
4.4.VİCDANLILIK	34
4.5.SİVİL ERDEM.....	35
5.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARININ SONUÇLARI.....	35
6.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE ENTELEKTÜEL SERMAYE ARASINDAKİ İLİŞKİ VE BU KONUDA YAPILMIŞ BAZI ARAŞTIRMALAR....	38

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ ENTELEKTÜEL SERMAYEYE ETKİSİ KONUSUNDA BİR ARAŞTIRMA

1.ARAŞTIRMANIN AMACI	60
2. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ.....	63
3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	62
4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	63
5.VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	63
6.VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	64

7.ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLERE YÖNELİK GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK ANALİZLERİ	64
8.BULGULAR	65
8.1.DEMOGRAFİK BULGULAR.....	65
8.2. KATILIMCILARIN “ENTELEKTÜEL SERMAYE İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİLER” ÖLÇEĞİNEKATILMA DÜZEYLERİ.....	67
8.3. KATILIMCILARIN ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİNE KATILMA DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN CİNSİYETLERİ AÇISINDAN FARKLILIKLARI.....	69
8.4. KATILIMCILARIN ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİNE KATILMA DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN MEDENİ DURUMLARI AÇISINDAN FARKLILIKLARI.....	70
8.5. KATILIMCILARIN ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİNE KATILMA DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN YAŞLARI AÇISINDAN FARKLILIKLARI.....	70
8.6. KATILIMCILARIN ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİNE KATILMA DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN EĞİTİM DURUMLARI AÇISINDAN FARKLILIKLARI.....	72
8.7. KATILIMCILARIN ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİNE KATILMA DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN ÇALIŞMA SÜRELERİ AÇISINDAN FARKLILIKLARI.....	74
8.8. KATILIMCILARIN ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİNE KATILMA DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN KURUMDA ÇALIŞMA SÜRELERİ AÇISINDAN FARKLILIKLARI.....	76
8.9. KATILIMCILARIN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİ İLE ENTELEKTÜEL SERMAYE ALT ÖLÇEKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER.....	78
SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER.....	93
KAYNAKÇA.....	92

TABLolar LİSTESİ

SAYFA

Tablo 1. İşletme Kaynaklarının Sınıflandırılması.....	5
Tablo 2. Entelektüel Sermayenin Bileşenleri	11
Tablo 3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Entelektüel Sermaye Alt Boyutların Madde Sayısı ve Cronbach α Değerleri.....	65
Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Tanıtıcı Özellikleri.....	66
Tablo 5. Likert Tipi Ölçek İçin Puan Aralıkları	67
Tablo 6. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeklerine Katılma Düzeyleri	68
Tablo 7. Katılımcıların Entelektüel Sermaye Ölçeği İçindeki Alt Ölçeklere Katılma Düzeyleri	69
Tablo 8. Katılımcıların Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçeklerine Katılma Düzeylerinin Araştırmaya Katılanların Cinsiyetleri Açısından Farklılıkları	69
Tablo 9. Katılımcıların Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçeklerine Katılma Düzeylerinin Araştırmaya Katılanların Medeni Durumları Açısından Farklılıkları	70
Tablo 10. Katılımcıların Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçeklerine Katılma Düzeylerinin Araştırmaya Katılanların Yaşları Açısından Farklılıkları	71
Tablo 11. Katılımcıların Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçeklerine Katılma Düzeylerinin Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumları Açısından Farklılıkları	73
Tablo 12. Katılımcıların Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçeklerine Katılma Düzeylerinin Araştırmaya Katılanların Çalışma Süreleri Açısından Farklılıkları	75
Tablo 13. Katılımcıların Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçeklerine Katılma Düzeylerinin Araştırmaya Katılanların Kurumda Çalışma Süreleri Açısından Farklılıkları	76
Tablo 14. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçekleri ile Entelektüel Sermaye Alt Ölçekleri Arasındaki İlişkiler	79
Tablo 15. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ile İnsan Sermayesi Alt Boyutu Arasındaki Lineer Regresyon Sonuçları	81
Tablo 16. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ile Müşteri Sermayesi Alt Boyutu Arasındaki Lineer Regresyon Sonuçları	81

Tablo 17. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ile Yapısal Sermaye Alt Boyutu Arasındaki Lineer Regresyon Sonuçları	81
Tablo 18. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ile Entelektüel Sermaye Bütün Alt Boyutu Arasındaki Lineer Regresyon Sonuçları.....	81



GİRİŞ

Endüstri toplumunun paradigmasının işletmelere yansması standart ürün/hizmet, kitlesel üretim, mekanik teknoloji ve maddi/parasal sermaye iken, bilgi toplumunda çeşitlenmiş ürün/hizmet, siparişe benzer üretim, bilişim teknolojisi ve entelektüel sermaye olmuştur. Bu değişim sonucu işletmelerin varlığını sürdürmesinin ve başarılı olmasının koşullarında birinci sırayı maddi olmayan, soyut varlıkların ve değerlerin geliştirilmesi almıştır (Özkara, 2008:65).

Günümüzde örgütlerin rekabet avantajı kazanmaları maddi kaynakların yanı sıra entelektüel sermaye olarak adlandırılan ve işletmelere büyük değerler katan nadir, taklit edilemez, ikame edilemez ve gözlemlenemez özelliklere sahip maddi olmayan kaynaklar ile mümkündür. Entelektüel sermaye artan bir şekilde hem işletmeler hem de ulusal büyümenin temel lokomotifidir. Yeni ekonomik ortamda değer yaratmanın temel kaynağı, entelektüel sermayedir.

Entelektüel sermayenin unsurlarını belirlemeye ve etkinliğini ölçmeye yönelik olarak yapılan çalışmalar; bu sermayenin tek boyutlu bir yapı olmadığı aksine işletme içi ve işletmenin dış çevresiyle ilişkilerini, bağlarını, köprülerini de içeren çok boyutlu bir yapı olduğunu göstermektedir. Bu alandaki literatürde entelektüel sermaye bileşenleri genellikle insan sermayesi, sosyal sermaye ve ilişkisel sermaye olmak üzere üç başlık altında toplanmaktadır. Özellikle insan sermayesi, örgütlerde stratejik yenilenmenin ve yeniliğin temel kaynağıdır. Bu nedenden dolayı insan sermayesi diğer sermaye bileşenlerinden daha fazla vurgulanmaktadır. İnsan sermayesi, işletmeye özgü bir kaynak olup, yaratılması diğer kaynaklara göre daha zordur ve diğer firmalar tarafından da kolaylıkla taklit edilemez. Çünkü bir işletmenin insan sermayesi, o işletmenin çalışanlarının kendi varlığında saklıdır ve doğuştan veya sonradan elde edilen bilgi, beceri ve yetkinlikleri kapsamaktadır. İnsan sermayesinin artırılmasında destekleyici örgüt kültürü ve örgüt ikliminin etkisi büyüktür. İşletmede iyi yürütülen insan kaynakları uygulamaları ve sergilenen olumlu liderlik tarzı insan sermayesinin gelişmesine, artırılmasına yardımcı olacaktır. Bu noktada üzerinde durulması gereken bir başka hususta sadece iyi bir insan sermayesine sahip olmanın yeterli olmadığı, insan sermayesinin yanı sıra çok yetenekli insanları destekleyecek örgütsel sermaye kaynaklarına yani yapısal

sermayeye de ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir. Yapısal sermaye, işletmenin hayatını devam ettirebilmesi için gerekli yöntemler, teknolojiler, süreçler, yönetim felsefesi, rutinler, prosedürler, bilgi sistemlerini ve süreçleri kapsamaktadır. Sosyal sermaye ise işletmenin müşteriler, tedarikçiler, hissedarlar, kuruluşlar, rakipler ve toplumla olan ilişkilerine dayanır ve işletmenin çevresiyle olan ilişkilerini düzenler. Sosyal sermaye, özünde insan sermayesi ile bağlantılıdır. İnsan sermayesi ve yapısal sermaye; sosyal sermayeye hizmet etmektedir. Özetle entelektüel sermaye gelişiminin, insan sermayesinden başlayarak sosyal sermayeye ve son olarak da yapısal sermayenin oluşumuna doğru bir gelişim izlemektedir. İnsan sermayesinin, örgütlerde yapısal ve sosyal sermayeyi arttırdığı bilinmektedir.

İnsan sermayesi, sosyal sermaye ve yapısal sermaye olmak üzere bu üç sermaye kaynağının işletmede geliştirilmesinde, çalışanların beklenen rol davranışlarının ötesinde gönüllü olarak sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının katkısı oldukça fazladır. Örgütteki kişilerin işbirlikçi olmaları, işletmeye gönüllü olarak faydalı olma istekliliği ve çeşitli yapıcı davranışlar sergileme eğiliminde olmaları örgütsel vatandaşlık düzeyinin yüksek olduğunun bir göstergesidir. Gönüllülük, çalışanların etkinliği ve yeteneğinin ötesinde bir çaba olarak açıklanmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütsel etkililiği ve bağlılığı artırması beklenen davranışlar olup örgüt tarafından görevin gereği olarak beklenen davranışların ötesinde gösterilen olumlu davranışlardır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün rekabet avantajı elde etmesi, öğrenen bir kimliğe kavuşması, çevresine ayak uydurabilmesi, bireylerinin sadakati, motivasyonu yüksek şekilde çalışması, özverisi ve bağlılıklarıyla yakından ilgilidir.

Örgütlerine bağlı, motivasyonları yüksek çalışanlar tarafından sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışları sayesinde öğrenilen, paylaşılan, yayılan, absorbe edilen bilgi, yetenek ve birikimler işletmenin entelektüel sermayesinin gelişmesinde önemli bir rol üstlenmektedir. İşletmelerde bireyin bilgi ve yetkinlikleri entelektüel sermayeye dönüştürülmez ise sadece bireyin kendisi için değer yaratabilir. Fakat bireyin bilgisi kullanılmaya ve örgütsel değeri yaratmak için paylaşılmaya başlanıp örgütsel öğrenme süreciyle tüm çalışanlara yayıldığında örgütsel bir değer haline gelir ve entelektüel sermayenin bir parçasına dönüşür. Entelektüel sermayenin gelişmesi işletmenin

sürdürülebilir rekabet avantajı kazandıracak olan inovasyon kapasitesini ve performansını da yakından etkileyecektir. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının entelektüel sermaye üzerindeki bu olumlu etkisinin bilincinde olunması, yöneticilerin dikkatinin bu konuya çekilerek farkındalık oluşturulması ayrıca önemlidir.

Bu amaç doğrultusunda hazırlanan bu tez çalışması; üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; işletmelerde entelektüel sermaye başlığı altında kavramın tanımı, önemi, unsurları, entelektüel sermayenin yönetim süreci ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

İkinci bölümde örgütsel vatandaşlık davranışları başlığı altında vatandaşlık kavramın tanımı, tarihsel gelişimi, özellikleri, örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları (nezaket, sivil erdem, vicdanlılık, centilmenlik, özgecilik), etki eden faktörler, bireysel ve örgütsel sonuçları detaylıca incelenmiştir. Daha sonra yerli ve yabancı literatürde entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda yapılan çalışmalara kısaca yer verilmiştir. Oluşturulan kuramsal çerçeve doğrultusunda örgütsel vatandaşlık davranışı ile entelektüel sermaye arasındaki ilişkiye yönelik hipotezler oluşturulmuştur. Bu doğrultuda araştırmanın temel hipotezi: “Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütün sahip olduğu entelektüel sermaye arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.” şeklinde geliştirilmiştir.

Üçüncü bölümde, örgütsel vatandaşlık davranışlarının entelektüel sermaye üzerine olan etkilerinin uygulamada yansımalarının ortaya konulması için yapılan bir alan araştırması yapılmıştır. Bu bağlamda Eskişehir’de faaliyet gösteren bir tekstil işletmesinde bir anket çalışması yapılmıştır. Hazırlanan anket formu üç bölümden oluşmakta olup ilk bölümde katılımcıları tanıttıcı sosyo-demografik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde, Basım ve Şeşen (2006) tarafından hazırlanan “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği”, son bölümde ise Özilhan (2018)’nin geliştirdiği “Entelektüel Sermaye Ölçeği” bulunmaktadır. Yüzyüze ve email yoluyla anket yöntemleri kullanılarak toplam 268 kişiden veriler toplanmıştır. Bu bölümde, verilere uygulanan istatistiki analizlere yer verilmiştir. Sonuç olarak; örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütün sahip olduğu entelektüel sermaye arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Son olarak araştırmanın sonucu ve yapılan çalışma ile ilgili yöneticilere ve araştırmacılara önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

ENTELEKTÜEL SERMAYE KAVRAMI

1. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN TANIMI

Kaynaklar, işletme düzeyinde ekonomik fayda sağlama potansiyeline sahip olan faktörlerdir (Carpano vd, 2003:153). Hall (1992) kaynakları; varlıklar ve yetenekler olarak ikiye ayırmıştır. Eğer kaynağa bir işletme “sahip” ise bu bir varlıktır. Eğer kaynak “yapılabilir” ise bu bir yetenektir. Fakat hangi kaynakların varlık hangi kaynakların ise yetenek olduğunun ayrımını tam olarak yapabilmek çok kolay değildir (Andersen ve Kheam, 1998:165). Kısaca işletme kaynaklarını işletmenin sahip olduğu varlık ve yetenekler olarak tanımlamak mümkündür (Çakınberk, 2007:39).

Penrose (1959) çalışmasında, işletmeleri, fiziksel, insan ve örgütsel kaynaklarının bir demeti şeklinde tanımlamıştır. Fiziksel kaynaklar; arsa, fabrika binası ve donanım gibi maddi kaynaklar ve işletmenin markası, telif hakkı ve patentler gibi maddi olmayan kaynaklardır. İnsan kaynakları; çalışan personelin eğitim ve öğretimi, tecrübesi ve yetenekleri, örgütsel kaynaklar ise; iş birliği kültürü, örgütsel yapısı, kurallar ve normlar, prosedürler, örgütsel rutinler, ticari sırlar, imalat sırları gibi kaynaklardır (Fernandez, vd., 2000: 81).

Entelektüel sermaye kavramı farklı araştırmacılar tarafından farklı disiplinlerde ele alındığından farklı bakış açılarıyla tanımlanmaya çalışıldığını görmek mümkündür. Örneğin, Bukh ve arkadaşları (2001) entelektüel sermayeyi “sermaye” kavramı ile ele almakta ve muhasebe değerini vurgulamaktadır. Nahapiet ve Goshol (1998) ise firma gibi bir sosyal topluluğun bilgisi olduğunu savunmaktadır. Liebowitz ve Wright (1999) insan kaynağı olarak kavramsallaştırmakta ve son olarak Chase (1997) ise refahı arttırmak için sahip olunan organize edilmiş bilgi olarak ele almaktadır (Aktaran Keskin vd, 2018: 94-95).

Tablo 1. İşletme Kaynaklarının Sınıflandırılması

MADDİ KAYNAKLAR	Fiziksel Kaynaklar	<ul style="list-style-type: none">• Fabrika alanı• Makine parkı• Teknik donanım• Hammadde
	Finansal Kaynaklar	<ul style="list-style-type: none">• Ana sermayesi• Kredibilite• Alacakları• Hisse senetlerinin değeri
MADDİ OLMAYAN KAYNAKLAR	İnsan Sermayesi	<ul style="list-style-type: none">• Genel bilgiler• Spesifik bilgiler
	Örgütsel Sermaye	<ul style="list-style-type: none">• Normlar• Prosedürler• Rutinler
	Teknolojik Sermaye	<ul style="list-style-type: none">• Patentler• Ticari sırlar• Telif hakları
	İlişkisel Sermaye	<ul style="list-style-type: none">• İşletmenin ünü• Markaları• İşletmenin prestiji

Kaynak: (uyarlayan Çakınberk. 2007:41)

Bilgi ekonomisi ile işletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamalarında maddi varlıklardan ziyade maddi olmayan varlıkları daha fazla değer yaratma potansiyeline sahiptir.

Entelektüel kelimesi Latince “interlectio” dan türetilmiştir. “Inter”, arasında anlamındadır ve ilişkiyi içerir. “Lectio” ise, elde edilen, toplanan bilgi demektir (Arıkboğa, 2003:73).

Konuyla ilgili çalışmalar, 1969’da Galbraith tarafından gerçekleştirilmiştir. Ancak kavram, ancak 1990’lı yıllarda önem kazanmaya başlamıştır (Atan ve Tunçer, 2019:73). Entelektüel sermaye, bir işletmenin çalışanları tarafından bilinen ve işletme içerisindeki

zihinsel süreçlere, yaratıcılığa ve işletmeye fayda sağlamanın üzerinde durularak tanımlanmıştır. (Atan ve Tunçer, 2019:72).

Entelektüel sermaye, işletmelere inovasyonlar ve iş tatmini sağlamanın kapısını açmanın yanı sıra, geleceği planlama, mevcut durumu yorumlama, müşterilerin ve rakiplerin görülmeyen yönlerini görme gibi avantajlar sağlamaktadır (Hobikoğlu 2011: 89-91; Görmüş 2009: 59).

Lev (2001) entelektüel sermayeyi; “yenilik, eşsiz örgütsel tasarımlar veya insan kaynakları uygulamaları yoluyla yaratılan gelecek değeri olan kaynaklar” şeklinde tanımlamıştır (aktaran Akkaya ve Balı, 2018).

Genel tanımı da ise entelektüel sermaye; bir işletme ya da bir kurumun yapısal sermayesiyle dış ilişkileri ve insan gücünü bir arada değerlendiren bir kavramdır (Cassol vd, 2016). Bu bakımdan entelektüel sermaye daha önce literatürde geçen kurumsal itibar kavramının daha gelişmiş ve daha kapsamlı bir hali olarak düşünülebilir. Geçmişten günümüze bir kurum ya da işletmenin sahip olduğu değer kurumsal itibar ile ölçülürken, modern toplumda kurumsal itibar kavramı yetersiz kalmış ve daha kapsamlı, işletmenin soyut ve somut değerlerini bir arada barındıran bir kavrama ihtiyaç duyulmuştur (Ferreira ve Martinez, 2011; aktaran Pekdoğan, 2018:45). İşte bu gereksinim sonucunda ortaya çıkan kavramı, işletmenin piyasa ve defter değeri arasındaki fark ya da oran şeklinde ifade edilmektedir (Hobikoğlu, 2011). Bu noktada geçmişte şerefiye ya da hava parası gibi çeşitli isimler altında, bir işletmenin ya da kurumun mevcut değerinin üzerinde sahip olduğu değer, literatüre entelektüel sermaye olarak girmiştir (Madininos vd, 2009; aktaran Pekdoğan, 2018:45). Aşağıdaki şekilde formülize edilmektedir:

Piyasa Değeri=Defter Değeri + Entelektüel Sermaye

Entelektüel sermayenin gelişmesinde etkili olan faktörler şu şekilde sıralanabilir: (Örnek ve Ayas, 2015:93).

- Bilgi teknolojilerinde yaşanan devrim ve bilgi toplumu,
- Bilginin önem kazanması ve bilgi ekonomisinin yaygın hale gelmesi,
- Personel aktivitelerinde yaşanan değişim,
- Yaratıcılık, yenilik ve üretkenliğin rekabetin başlıca faktörleri olması,

- Bir ağ yapısı içindeki ilişkilerin yeni boyutlara sahip olması,
- İşletmenin sahip olduğu piyasa değerlerinin, defter değerlerine nazaran fazla oranda artış göstermesi,
- Patent ve lisanslamanın daha fazla önem kazanması,
- Patentlerin genişletilmesidir.

Sonuç olarak, maddi olmayan kaynaklar ve yeteneklerin birleşimi ve etkileşimi olan entelektüel sermaye; değer yaratma sürecinde etkin ve doğru kullanılmasının ötesinde gerçek manada yapılan yatırımlarla ya da proaktif olarak yönetilmesi sonucunda firma performansını iyileştirici ve artırıcı bir etki yapacaktır. Dolayısıyla, entelektüel sermayenin yönetimi, firmalar ve ekonomik yaşam için temel bir gerekliliktir (Ekim, 2017:28- 29).

2. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN ÖNEMİ

Bu başlık içerisinde entelektüel sermayenin; sosyo-ekonomik, işletmeler ve stratejik yönden önemi üzerinde durulacaktır.

2.1. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN SOSYO-EKONOMİK ÖNEMİ

Günümüzde geleneksel üretim faktörleri bir ülkenin ulusal ekonomik performansını yansıtamamaktadır. Entelektüel sermaye, ulusal ekonomik performansın çok önemli bir aracı haline gelmiştir (Petty ve Guthrie, 2000; aktaran Akkaya ve Balı, 2018: 1147). Yeni ekonomi olarak adlandırılan günümüz dünyasında değerlendirme, artık maddi varlıklara değil maddi olmayan varlıklara dayanmaktadır. Farklı hesaplamalar maddi olmayan varlıkların ortalama olarak şirket değerinin %65-70'ine tekabül ettiğini tahmin etmektedir. Bu derece yüksek bir orana tekabül eden bu varlıkların, değerinin tam olarak tespit edilememesi sosyo-ekonomik açıdan sakıncalar meydana getirmektedir. Bu sakıncalar aşağıdaki şekilde ifade edilebilir (Aslanoğlu ve Zor, 2006:156).

- Bu varlıkların yaygın finansal bilgi manipülasyonu için kullanılması,
- Şirket hisselerinin satın alınmasında içerdekilerce aşırı kazançların elde edilmesi,
- Hisse fiyatlarındaki aşırı değişkenlik
- Yenilik ve büyümeye engel teşkil eden aşırı sermaye maliyeti.

Bir teŖebbüsün değeri ve ulusal ekonomik performansın belirlenmesinde entelektüel sermaye çok önemli bir araç haline gelmiştir (Aslanoğlu ve Zor, 2006:156).

2.2. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN İŖLETMELER AÇISINDAN ÖNEMİ

Günümüzde iŖletmeler için rekabet gücü kabul edilen entelektüel sermaye, iŖletmenin pazarda tutunabilmesinin, uzun ömürlü olmasının bir ön koŖulu olarak görülmektedir. İŖletmelerin mali tablolarında görünmeyen ancak iŖletmenin rekabette ayakta kalmasını ve ileriki dönemdeki karlılık ve performansını etkileyecek olan bu varlıkların bilinmesi, ölçülmesi ve değerlendirilmesinin yapılması gerekmektedir. Entelektüel sermaye, iŖletmelerin uzun vadede başarılı olması ve organizasyonun yaşamını devam ettirebilmesi için önemli bir role sahiptir. Entelektüel sermayelerini iyi yöneten iŖletmeler pazarda büyük üstünlük kazanmaktadır. Entelektüel sermaye; maddi olmayan sermaye unsurlarının kombinasyonu anlamına gelir ve bu unsurların etkin ve verimli yönetimiyle rekabet avantajı kaynağı olabilir (Tóth ve Kövesi, 2008: 4 aktaran Ekim, 2017).

Entelektüel sermaye üzerinde yapılan çalışmalar temel alınarak entelektüel sermayenin önemi ile ilgili Ŗunlar söylenebilir (Yörük ve Erdem, 2008:398-399; Büyüközkan, 2002:35; Ekim, 2017):

Entelektüel sermaye, bir Ŗirketin en önemli rekabet kaynağıdır. Bir Ŗirketin gelecekteki başarısı, bugün sahip olduğu entelektüel sermayenin nasıl yönetildiğine bağlıdır.

Entelektüel sermaye, Ŗirket bilançosunda görünmeyen, Ŗirketin saklı varlıklarının bir toplamıdır. Bu nedenle hem organizasyonu oluŖturan üyelerin bilgilerini, hem bu kiŖiler iŖten ayrıldıklarında Ŗirkette kalan bilgiyi içerir.

Entelektüel sermaye, firma için değer yaratmaya neden olan üretim veya hizmette, bilginin, deneyimin ve her bir maddi olmayan varlığın kullanımı anlamına gelir. Gerçek değer, sürekli olarak firmadaki entelektüel sermayeyi kullanarak artırılabilir.

2.3. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN STRATEJİK ÖNEMİ

21. yüzyılda firmaların karşılaştığı en önemli sorun sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayabilmektir. Bu durum firmaların performanslarını iyileştirmeye ve artırmaya yönelik maddi olmayan kaynaklar ve temel yetenekler arasındaki ilişkiyi inceleyen kaynak tabanlı teori ile birlikte bilgi tabanlı entelektüel sermaye teorisinin gelişmesine yol açmıştır. Entelektüel sermaye teorisi, başlangıçta bir organizasyonda maddi olmayan varlıkların değer katkısını analiz etmek için bir çerçeve olarak geliştirilmiştir. Ancak, en son teoriler sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmede yardımcı olan temel yetenekler olarak tanımlanmasına ve değerlendirilmesine olanak sağlayan stratejik perspektifleri işaret etmektedir (Viedma, 2003: 213 aktaran Ekim, 2017:29).

3. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN UNSURLARI

Entelektüel sermayeyi kavramının unsurlarını tanımlamak konunun öneminin anlaşılmasına katkı sunacaktır. Entelektüel sermayenin ne olduğunu daha iyi anlamak adına onu meydana getiren unsurların neler olduğunu ve bunun sınıflandırılmasını da incelemek gerekmektedir. Entelektüel sermayenin unsurlarını belirlemeye ve etkinliğini ölçmeye yönelik olarak yapılan çalışmalar; bu sermayenin tek boyutlu bir yapı olmadığı, aksine içinde bireysel, iç ve dış değişkenler, organizasyon yapısı, iş süreci, sistem v.b. birçok değişken (Youndt vd., 2004; aktaran Odabaşoğlu, 2016:7) bulundurduğu konusunda hemfikirdirler. İnsan sermayesi, müşteri sermayesi, entelektüel mülkiyet, Ar-ge, inovasyon, bilgi, entelektüel varlıklar, yapısal sermaye, ilişki sermayesi ve bilgi teknolojileri entelektüel sermayeyi yaratan unsurlardır (Altan ve Özpehlivan, 2019:157). Literatürde pek çok araştırmacı (örneğin; Bontis, 1996; Edvinsson ve Malone, 1997; Stewart, 1997; Sveiby, 1998) entelektüel sermayenin unsurlarını sınıflandırmak amacıyla çalışmalar yürütmüşlerdir.

Entelektüel sermayeyi sınıflandıran Edvinsson ve Malone (1997; aktaran Akkaya ve Balı, 2018),

- İnsan sermayesi,
- Yapısal sermaye şeklinde ayırmıştır.

Bu yazarlar; entelektüel sermaye yönetimini, işletmenin değerini korumada çok önemli bir adım olarak görmektedirler. Bu modelin amacı, işletmenin vizyonu ve amaçlarını daha somut faktörlere indirgeyerek bireylerin kendi işleriyle birebir ilişkilendirmesini sağlamaktır. Böylece çalışanlar işlerine ve işletmeye daha fazla vakit ayırmaları sağlanmış olacaktır.

Entelektüel sermayenin sınıflandırılmasına yönelik yapılan bir başka çalışmada Tseng ve Goo (2005) ise unsurları;

- İnsan sermayesi,
- Müşteri sermayesi,
- Örgütsel sermaye ve
- İnovasyon sermayesi şeklinde sınıflandırmaktadırlar.

McElroy (2002), ise entelektüel sermayeyi, insan sermayesi, yapısal sermaye ve sosyal sermaye olarak sınıflandırmıştır. Sosyal sermaye hem müşteri sermayesinden hem de ilişki sermayesinden farklı bir kavramdır. Müşteri sermayesi, yalnızca işletme ile işletmenin müşterileri arasındaki ilişkileri, ilişki sermayesi işletme dışındaki ve çıkar grupları olarak ifade edilen bireylerle veya gruplarla olan ilişkileri içerirken, sosyal sermayenin boyutu çıkar grubu özelliği taşımayan bireyler veya toplulukları da içine alacak kadar geniştir. Sosyal sermaye ise, işletme içi sosyal sermaye, işletme dışı sosyal sermaye ve sosyal yenilik sermayesi olarak üç alt unsurla açıklamışlardır (aktaran Akkaya ve Balı, 2018).

Bir başka sınıflandırmayı Van Buren (1999) yapmış ve entelektüel sermayenin;

İnsan sermayesi, Yenilik sermayesi, Süreç sermayesi ve Müşteri sermayesi olmak üzere dört gruptan oluştuğunu belirtmiştir.

Farklı bir sınıflandırmayı da O'Donnell ve O'Regan (2000) yapmışlar ve entelektüel sermayeyi;

Çalışanlar, İçsel yapı ve Dışsal yapı olarak sınıflandırmışlardır.

Yukarıda farklı araştırmacıların entelektüel sermayeyi sınıflandırabilmek için geliştirdikleri pek çok ayrımı görmek mümkündür. Fakat bu bilgiler ışığında literatürde

entelektüel sermaye kavramının temel anlamda üç boyutta incelendiğini söylenebilir (Bontis, 1998; Bontis, Keow ve Richardson, 2000; Chen ve Wang, 2009; Leal vd., 2015; Tayles vd., 2005 aktaran Demir, 2018:209). Bu boyutlar yapısal sermaye, ilişkisel sermaye ve beşeri sermaye olarak sınıflandırılmaktadır. Entelektüel sermayenin unsurları ve ayrıntılı bileşenleri Marr (2008) tarafından şöyle ortaya konulmuştur (Şahin, 2011:104)

Tablo 2. Entelektüel Sermayenin Bileşenleri

ENTELEKTÜEL SERMAYE		
İNSAN SERMAYESİ	YAPISAL SERMAYE	İLİŞKİSEL SERMAYE
<ul style="list-style-type: none"> • Bilgi ve yetenek • Eğitim • Deneyim • Yeterlilikler • İş kalitesi • İşgören ilişkileri • Duygusal zeka • Girişimcilik ruhu • Esneklik • İşgören sadakati • İşgören memnuniyeti • Yaratıcılık 	<ul style="list-style-type: none"> • Örgüt kültürü • Örgüt değerleri • Sosyal sermaye • Yönetim felsefesi • Yönetim süreçleri • İş süreçleri • Resmi süreçler • Entelektüel • Mülkiyet • Marka • Veri ve enformasyon • Kodlanmış bilgi 	<ul style="list-style-type: none"> • Formal ilişkiler • Sosyal ağlar • Ortaklıklar • İnfomal ilişkiler • İşbirlikleri • Marka imajı • Güven • İşletme saygınlığı • Müşteri sadakati • Müşteri ilişkileri • Lisans anlaşmaları • Dağıtım

Kaynak: Marr, B. (2008).

Entelektüel sermayenin üç temel bileşenden oluşmasına rağmen bu bileşenlerin her işletme için ayrı bir önemi vardır. Aşağıda bu boyutlar ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

3.1. İNSAN SERMAYESİ (BEŞERİ SERMAYE, HUMAN CAPITAL)

Küreselleşme, bilgi temelli ekonomi ve teknolojik ilerleme gibi son zamanlardaki gelişmeler, birçok ülke ve kuruluşu rekabet üstünlüğünü korumak üzere bir takım yeni yollar aramaya teşvik etmiştir. Bu doğrultuda rekabet üstünlüğünü korumanın büyük ölçüde daha yüksek beceriye sahip insanlar ile mümkün olabileceği fikri hâkim olmuş ve akabinde beşerî sermaye ulusların zenginliğinin önemli bir faktörü olarak tanımlanmıştır. Teorik literatür, beşerî sermayenin büyüme sürecine katkısının iki şekilde olabileceğini açıklamaktadır. İlk olarak beşerî sermaye bir üretken faktör olarak doğrudan üretim sürecine katılabilir. Bu bağlamda, beşerî sermaye birikimi doğrudan çıktı artışını doğuracaktır. Bu durum, “düzey etkisi” olarak adlandırılmaktadır. İkinci olarak eğitim inovasyonu, yeni teknolojilerin yayılmasını ve benimsenmesini kolaylaştırdığı için beşerî sermaye teknolojik gelişmeyi arttırmada katkıda bulunabilir. Böylelikle beşerî sermaye düzeyi üretkenlik artışını etkileyebilir. Söz konusu ikinci etki “oran etkisi” olarak adlandırılır (Freire Serén, 2001: 585 aktaran Yılmaz, vd., 2019:2). Özetle, teorik olarak beşerî sermayenin ekonomik büyüme ile pozitif ilişkili olduğu kabul edilmektedir.

İnsan sermayesi, bireyler tarafından oluşturulan fiziksel olmayan varlıklarla temsil edilmektedir. İnsan sermayesini oluşturan değer, o işletmenin çalışanlarıdır. Çalışanların kişilik özelliklerini de içermektedir. İnsan sermayesi, işgörenlerin teknik bilgilerini, beceri ve yetenek ve yetkinlikleri gibi somut olmayan unsurlardan oluşmaktadır. Bu özellikler örgüt üyelerinin ayrılmaz parçasıdır. İşletmeden ayrılmaları halinde bu birikimde beraberlerinde gitmektedir. Beşerî sermaye kazanılabilme özelliğine sahiptir (Sağır ve Gönülölmez, 2019: 60).

İnsan sermayesine; inovasyon kapasitesi, Know-how, önceki deneyimler, ekip çalışması, çalışanların esnekliği, belirsizliği tolere edebilme yetenekleri, motivasyon ve tatmin düzeyleri, öğrenme kapasitesi, bağlılık gibi konular örnek olarak verilebilir. Rudez ve Mihalic'e (2007) göre çalışanlar, yetenekleri, tutum ve davranışları aracılığıyla işletme için sermaye oluştururlar. Bu kapsamda; çalışanların eğitimi, işe karşı tutumları, değişimlere açıklıkları ve yenilikçi olmaları insan sermayesinin sahip olması gereken özellikler olarak düşünülebilir (Taşgit vd, 2015: 240). Ayrıca işletme kültürünü ve felsefesini de içeren bir kavramdır (Bozdemir, 2009).

Başka bir deyişle insan sermayesi; kurumlarda çalışanların yetkinliklerini, bilgi, yetenek, beceri ve deneyimlerinin toplamını ve bunların örgüte olumlu katkılarını ifade etmektedir (Demir, 2018: 209). İnsan sermayesi; doğrudan deneyim aracılığıyla iletilmeyen, kodlanamayan ve örgüt içerisinde bir görevi yerine getirmek için gereksinim duyulan çalışanların sahip oldukları beceri ve yeteneklerin toplamıdır (Bontis, 1998). Bu sermaye türü; çalışanların kararlara katılımını sağlayarak ödülleri ya da insanı önceleyen yönetim anlayışıyla motivasyonlarının artırılması ve yaratıcılıklarını geliştirecek bir iş ortamı oluşturarak yetkinliklerinin desteklenmesi ve bu yetkinliklerin örgüt amaçlarına uygun olarak kullanımı ile ilgilidir (Saruhan ve Yıldız, 2014). İnsan sermayesi, örgütlerin stratejik yenileme ve yenilik kaynağıdır (Hobikoğlu, 2011). Bunlara ilaveten, çalışan memnuniyeti ve sürdürülebilirliği, çalışanın mesleki yeterlilik, sosyal yeterlilik ve liderlik yeteneklerinin firma performansına yansması, insan sermayesi olarak algılanmaktadır (Ekim, 2017).

Hız, dinamizm ve belirsizlik ile karakterize edilen dinamik rekabet ortamında karşılaşılan problemlere hızlı ve yaratıcı çözümler bulmak ancak insan sermayesi ile başarılabilir. Bu nedenden dolayı insan sermayesi diğer sermaye bileşenlerinden daha fazla vurgulanmaktadır. İnsan sermayesi firmalara özgüdür, oluşturulması zordur ve diğer firmalar tarafından taklit edilemez. Çünkü insan sermayesi insanın kendi varlığında saklı kalmaktadır, doğuştan veya sonradan elde edilen becerileri içermektedir. Örneğin insan sermayesinde sahip olunan eğitim ve bilgi firmaların performansı üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Bunun yanında, insan sermayesinin unsurlarından biri olan sektörel deneyim rakiplere karşı üstünlük sağlamaktadır. Deneyime sahip bir yönetici çalışanlara karar verme sürecinde yardımcı olur, rekabetçi çevreyi daha iyi tanıdığı için hata yapma payı azalır (Crook vd, 2011 aktaran Keskin vd, 2018: 93).

Bunların yanı sıra, insan sermayesinin önem taşımasının bir başka sebebi de yenilenme ve keşfin kaynağı olmasıdır. Çalışanların liderlik yetenekleri, problem çözme becerileri, girişimcilik yetileri ve biriktirdikleri bilgileri içermektedir. Bu unsurda yaratıcılık ön plana çıkmaktadır (Kurgun ve Akdağ, 2013:158). Bu nedenle dijital çağda insana yapılan yatırım, örgütler açısından büyük önem arz etmektedir. İşgücünü nitelikli hale getirebilen ya da nitelikli insan kaynağını kendi yapısına katabilen örgütler avantajlı

konuma gelmektedirler (Sağır vd., 2018: 40). Bu yüzden yöneticiler, işletmelerdeki insan sermayesini, çalışanlarını çeşitli eğitim programlarına alarak, onların işlerinden tatmin seviyelerini yükselterek ve motive ederek geliştirirler (Atan ve Tunçer, 2019:75-76). Bir işletme için insan sermayesi, hisse senetleri, tahviller ve diğer varlıkların toplamından üç ila dört kat daha değerlidir. Örgütler, içindeki insan sermayesinin etkisini ve etkinliğini maksimize etmesi, başarıyı yakalamada temel taşlarından bir tanesidir. Bu maksimizasyondan bireylerin yanı sıra, çalıştıkları kuruluşlar da yararlanır (Welle, 2014:15; aktaran Sağır ve Gönülölmez, 2019:63). Beşerî sermayenin bir diğer önemi ise geliştirilebilir ve sürekli olarak eğitilebilir bir yapıya sahip olmasıdır. Bu nedenle beşerî sermaye ile ilgili verilen hizmet içi eğitimler ya da nitelikli işgücü üretimi anlamında verilen eğitimlerin sadece o işletmeye ya da kurum ile ilgili değil, ulusal ve küresel anlamda önemli çıktıları vardır (Topaloğlu ve Bayraktaroğlu, 2012).

İnsan sermayesini oluşturan iş görenlerin iş tatmin düzeyleri, iş çevresinden bir başka deyişle üstlerinden, iş arkadaşlarından ve örgütün faaliyetlerinden iç ferahlatıcı hisler duyduğunda pozitif yönde etkilenir (Karcıoğlu vd., 2009:61). İşletme içerisinde bulunan iş arkadaşlarının işi bilme, kavrayabilme yetisi ve iş görenlerin kendi bilgi, yetenek ve deneyimleri ile ilişkisi ve pozitif uyumu sonucunda çalışanların iş doyumunu fazlalaşmaktadır. İşgücü devir hızı yüksek olan işletmeler birçok maliyet yükünü göğüslemektedirler (Andrews, 2003:3; aktaran Sağır ve Gönülölmez, 2019:62).

İnsan sermayesinin önemi entelektüel sermaye içerisinde oldukça büyüktür. Ancak, bir firma için insan sermayesinin tek başına değeri azdır ve herhangi bir ekonomik faaliyeti çok yetenekli insanların fikirleriyle bile destekleyici kaynakları olmadan yerine getiremez. Bu destekleyici kaynaklar, bir firmanın organizasyonel sermaye kaynakları olarak da ifade edilen yapısal sermayesidir (Mondal ve Ghosh, 2012: 44-45 aktaran Ekim, 2017: 35).

İnsan sermayesi boyutunun ölçümü yapısal sermayeye ve ilişkisel sermayeye göre oldukça güçtür. Yine burada da bu güçlüğü en önemli nedeni bu soyut kavramlar üzerinde şekillenen bir boyutta meydana gelmiş olmasıdır. İlişkisel sermaye gibi fakat ilişkisel sermayeden daha fazla insani değerler üzerine odaklanmış olan insan sermayesi de, bireylerin psikolojik ve zihinsel yapıları arasındaki farklılıklar meydana gelen güçlükler, gerek ölçme ve değerlendirme gerekse yönetme konusunda önemli engeller teşkil

etmektedir. Bu nedenle entelektüel sermayenin ölçümü ve yönetilmesi en güç bileşenlerinden birisi şeklinde nitelendirmek mümkündür (Pekdoğan, 2018:46).

Kısaca özetlemek gerekirse insan sermayesi, bir işletmenin sahip olduğu üretim ya da hizmet sunumuna çevirebilecek insan gücünü nitelendirilmektedir. İnsan sermayesinin bilgi toplumuna geçiş sürecinde önemi her geçen gün artmakta ve diğer boyutlara nazaran daha fazla ön plana çıkmaktadır (Pekdoğan, 2018:46).

3.2.MÜŞTERİ SERMAYESİ (SOSYAL SERMAYE - İLİŞKİ SERMAYESİ- CUSTOMER CAPITAL)

Müşteri sermayesi kavramı sosyal sermaye-ilişki sermayesi olarak da ifade edilmektedir. Bu sermaye türü; müşteri ve tedarikçilerle dışsal ilişkileri ve çalışanlarla içsel ilişkileri içeren, bireyler ve karşılıklı ilişki ağları arasındaki etkileşimlerdeki gömülü bilgiden oluşur (Chen ve Wang, 2009 aktaran Demir, 2018:209). Kurumun dış çevresi ile olan ilişkilerini içeren sermayedir (Saruhan ve Yıldız, 2014).

Müşteri sermayesinin ana unsurunu, bir işletmenin, davranışsal ilişki yolu ile geliştirdiği bilgi oluşturur. Müşteri sermayesi, işletme dışı soyut varlıklara, başka bir ifade ile müşteri ve tedarikçilere ilişkin bilgidir. Bir işletmenin müşteri sermayesi, ilişkisel sermaye içerisinde düşünülebilir.

Bir işletmenin müşteri sermayesi aşağıdaki unsurları kapsar (Guthrie, 2001:35):

- Markaları ve markanın itibarı, değeri
- Sahip olduğu müşteriler
- Müşteri bağlılığı
- İşletme adı, ünü, itibarı
- Dağıtım kanalları
- Ortaklık ve iş birliği anlaşmaları

İlişkisel sermaye, işletmenin çevresi tarafından bilinirliğinin bir göstergesidir. İlişkisel sermaye işletme ile müşteriler, tedarikçiler, hissedarlar, kuruluşlar, rakipler ve toplumla olan ilişkilere dayanır ve işletmenin çevresiyle olan ilişkilerini düzenler (Atan ve Tunçer, 2019). İlişkisel sermaye, özünde insan sermayesi ile bağlantılıdır ve bu bağlantıyı sağlayan da firma paydaşları ile güçlü bir ilişki kuran ve sürdüren çalışanlardır. Bu nedenle

firmaların yaşam sürelerini ve çalışma atmosferini etkileyen paydaşları ile geliştirdiği ilişkileri şeklinde tanımlanan ilişki sermayenin, firmanın müşterileri, tedarikçileri ve hatta rakiplerinin de dahil olduğu paydaşları ile ilişkilerinin ölçüsünü ifade ettiği kabul edilmektedir (Rehman vd., 2013: 1252 aktaran Ekim, 2017:38).

İlişki sermaye girişimciler, müşteriler, tedarikçiler ve ortaklar arasındaki ilişkileri göstermektedir ve başarılı işletme operasyonları ve uzun dönemli kazanç elde etmek için anahtar bir rolü vardır. Müşteri sermayesi dışsal gelir yaratma yönünü içermektedir. Markalaşma, itibar, stratejik iş birlikleri, müşteri ve tedarikçilerle ilişkilerinin gelir yaratma potansiyeli vardır.

Müşteri sermayesinin insan ve yapısal sermayeden farklı olduğu görüşü, bir organizasyonun değerine olan katkısının daha fazla olduğunu ifade etmektedir. Müşterilerle olan ilişkiler, bir organizasyonun hem içindeki hem de dışındaki diğer ilişkilerden farklıdır (Bhartesh ve Bandyopadhyay, 2005:1367 aktaran Yıldız, 2010). Müşteri sermayesi organizasyonun değer zinciri içerisinde gömülü olan bilgi olarak tanımlanabilir.

Sosyal sermaye hemen ekonomik sermayeye çevrilemeyen, kurulması ve devamlılığının sağlanması zaman alan, ciddi çaba harcanması gereken bir sermaye türüdür. Bu dönüşümün sağlanabilmesi için belli bir zaman geçmesi gerekmektedir (Bourdieu, 1986 aktaran Ağcasulu, 2017:118-119). İnsan sermayesi ve yapısal sermaye; müşteri sermayesine hizmet etmektedir

3.3.YAPISAL SERMAYE (ÖRGÜTSEL SERMAYE-STRUCTURE CAPITAL)

Yapısal sermaye, bir işletme ya da kurumun sahip olduğu bütün fiziksel yapıları ve varlıkları kapsamaktadır. Yapısal sermaye denildiği zaman, şirketin sahip olduğu demirbaşlar, üretim tesisleri, taşınır ve taşınmaz mallar gibi pek çok envanter değeri sayılabilir (Hobikoğlu, 2011). Entelektüel sermayenin yapısal sermaye boyutu ve yapısal sermaye boyutuna giren bileşenlerinin kontrolü ve takibi, diğer bileşenleri göre çok daha kolaydır. Bunun en temel nedeni yapısal bileşenleri ya da yapısal sermaye adı altında bahsedilen değerlerin, somut yani gözle görülebilir varlıklar olmasıdır (Pekdoğan, 2018:46).

Ayrıca yapısal sermaye örgütün sahip olduğu yönetim felsefesini, rutinlerini, prosedürlerini, bilgi sistemlerini, süreçlerini kapsayan; bu unsurlar sayesinde örgüt içinde ve dışarıdan gelen zorluklara direnmeyi sağlayan yeteneklerdir Yapısal sermaye bir nevi örgütün iskelet yapısını oluşturan ve tutkal gibi birbirine bağlayan yetenekleri olarak da tanımlanmaktadır (Cabriata ve Vaz, 2005: 12 aktaran Türkoğlu ve Çizel, 2016:40). Kısaca yapısal sermaye, işletmenin hayatını devam ettirebilmesi için gerekli yöntemler, teknolojiler ve süreçlerdir (Alagöz ve Özpeynirci, 2007:172).

Yapısal sermaye, insan sermayesinin gelişimini destekleyen örgütsel sistem, kültür ve süreçlerden türetilen kodlanmış, depo edilmiş ve kurumsallaşmış bilgidir (Chen ve Wang, 2009; Youndt vd., 2004 aktaran Demir, 2018:209). İnsanlar gece evlerine gittiklerinde örgütte kalan bilgi, beceri ve enformasyondur (Youndt vd, 2004 aktaran Demir, 2018:209). Bu sermaye türü paylaşılabılır ve tekrar üretilebilir bir özelliğe sahiptir. Yapısal sermaye; insan sermayesi örgütten ayrılrsa bile kurumlarda kalan kültür, marka, entelektüel mülkiyetler, bilgi teknolojileri ve süreçler ve sosyal sorumluluklar olarak belirtilebilir (Saruhan ve Yıldız, 2014).

Yapısal sermaye, çalışanları cesaretlendirici, teşvik edici, bağlılık duygusu yaratıcı bir yönetim anlayışının olmasıyla artmaktadır. Sahip olduğu çalışanların bilgi, beceri ve tecrübelerini işletmenin amaçları doğrultusunda harekete geçirmek, sadece bu yapısal özelliklerdeki bir organizasyonda olacaktır. Yapısal sermayeyi oluşturmada ana bileşenler, rutin uygulamalar, kavramlar, modeller, organizasyonun her alanında yapılandırılmış olan süreçleri, hiyerarşik mekanizmalardır. Yapısal sermaye, tüm nitelik ve boyutlarıyla bir işletmenin “insan sermayesini şekillendiren, yol gösteren, yetki veren bütünleyici altyapı” şeklinde ifade edilmektedir. Bu unsur “kurumsallaştırılmış” örgütsel yetenekler olarak da açıklanmaktadır (Kanbir, 2004:81 aktaran Sağır ve Gönülölmez, 2019:61). İnsan sermayesi yapısal sermayenin oluşumuna katkı sağladığı gibi yapısal sermaye de insan sermayesinin gelişiminde etkilidir (Sağır ve Gönülölmez, 2019: 59). Yapısal sermaye bir örgütte entelektüel sermayenin örgüt düzeyinde belirlenebilmesi için önemli faktörlerden biridir. Başka bir ifadeyle, yapısal sermaye, işletmenin iskeleti gibidir. İşletmenin ayakta kalmasını ve amaçlarını geliştirmesini sağlar ve diğer unsurlarla sürekli etkileşim içindedir (Eren ve Akpınar, 2004:10). Yapısal sermaye, şirket içerisindeki insan sermayesinin

enerjisini ve değer yaratma potansiyelini Şirket mülkiyetine dönüştürme konusunda firma yeteneğini yansıtmaktadır (Seleim vd, 2004:333 aktaran Yıldız, 2010:75). Yapısal sermaye, Őletmenin dışsal ve iÇsel önceliklerini yansıtarak, gelecek için yenilenme ve gelişme gücünü arttırır. Yapısal sermayesi güçlü olan Őletmelerin sahip olduğu destekleyici kültür, çalışanların yeni uygulamaları denemesine, öğrenmesine ve başarısızlığına izin verir (Sullivan, 1999:133).

Yapısal sermaye Őletmenin entelektüel sermayesinin altyapısal boyutlarıyla ilgilidir. Bunlar Őletmenin ağ bağlantılarını, değer yaratmaya katkıda bulunan süreç, yapı ve kültür gibi örgütsel mekanizmalarını ve Őletmenin bunları devam ettirmek için hazırladığı tasarımları kapsamaktadır. İnsan sermayesinden daha önemli olan yapısal sermaye her Őletmede farklılık göstermektedir. Yapısal sermayeyi oluşturan unsurları Şunlardır (Önce, 1999):

- Patentler,
- Yönetim felsefesi,
- Telif hakları,
- Örgüt kültürü,
- Dizayn hakları,
- Yönetim süreçleri,
- Ticari sırlar,
- Bilgi sistemleri,
- Ticari amblemler,
- Ağ sistemleri,
- Hizmetle ilgili amblemler
- Finansal ilişkiler.

Başarılı Şekilde tasarlanmış bir yapısal sermaye, entelektüel çıktıyı maksimize ederek firmaya rekabet avantajı oluşturma yeteneği sağlayacaktır (Harrison ve Sullivan, 2000: 33). Bu açıdan bakıldığında, yapısal sermayenin içeriğinin sadece bilgi varlıklarından değil, aynı zamanda firmanın faaliyetlerini destekleyen fiziksel, teknik ve örgüt kültürü altyapısında yaptığı entelektüel yatırımlarından da oluŐtuęu söylenebilir (Maheran ve Khairu, 2009:207 aktaran Ekim, 2017:37). Őletmeler yapısal sermayelerini

geliştirdiklerinde entelektüel sermayelerine mutlak olarak katkıda bulunabilirler, çünkü yapısal sermaye; ne insan sermayesi gibi çalışanların zihninde saklı, ne de müşteri sermayesi gibi müşteri istek ve ihtiyaçlarının karşılanma oranına bağlıdır. Başka bir deyişle, yapısal sermaye işletmedeki çalışanların hepsi değişse bile azalmayacak ve işletmenin malı olarak kalacaktır. Dolayısıyla işletmeler, yapısal sermayelerini geliştirmek için azami özen göstermeli ve bu konudaki zayıflıklarını ortadan kaldırmalıdır (Bozdemir, 2009:21).

Özetle entelektüel sermaye unsurları hakkında şunlar söylenebilir. Entelektüel sermaye gelişiminin, insan sermayesinden başlayarak ilişkisel sermayeye ve son olarak da yapısal sermayenin oluşumuna doğru bir yol izlediğini ileri süren bir model önermişlerdir. İnsan sermayesi; bireylerin sahip oldukları bilgi, beceri ve yeteneklerinden oluşur. Bu sermaye türü bireylerin eğitimi ve gelişiminin sağlanması ile artırılabilir. Çalışanlar bilgi, beceri ve deneyimlerini örgütsel amaçlar için ortaya koyarlar ve diğerleri ile paylaşırlar. Bu paylaşma istekliliği örgütün ilişkisel sermaye düzeyine göre değişir. Son olarak da prosedürler, kodlamalar ve bilginin depolanması, diğer bir ifadeyle örgütsel sermaye gelişir (Kwantes, 2007 aktaran Demir, 2018: 209-210). Ayrıca Longo ve Mura (2011) entelektüel sermayenin en önemli boyutunun, yapısal ve ilişkisel sermayenin oluşumuna katkı sağladığını ileri sürdükleri insan sermayesi olduğunu belirtirler. Leal ve diğerleri (2015) benzer şekilde insan sermayesinin, örgütlerde yapısal ve ilişkisel sermayeyi arttırdığını bulmuşlardır (Demir, 2018:210). Saruhan ve Yıldız'a göre (2014) yapısal ve ilişkisel sermayeyi insan sermayesi oluşturmasına rağmen tüm kurumların temel amacı olan ekonomik kalkınmanın temel unsuru müşteri (ilişkisel) sermayesidir. Ayrıca ilişkisel sermayenin yüksek düzeyde olmasının, müşteri bağlılığını arttırdığını ileri sürmektedirler. Sadakat duygusunun ve tatminin artması da bilgi sistemlerinin etkin kullanımıyla mümkün olmaktadır.

4. ENTELEKTÜEL SERMAYENİN YÖNETİM SÜRECİ

Entelektüel sermaye belirsizlik koşullarında değişimle başa çıkmanın en temel araçlarından biri olarak önem kazanması, artık elde edilmesi zor olmayan maddi parasal sermayenin yanında, entelektüel sermayenin nasıl oluşturulacağı ve kullanılacağı ve korunacağına ilişkin yöntem ve tekniklerin de önem kazanmasına yol açmıştır. Entelektüel sermaye yönetimi, bu sermayenin türünün temelini oluşturan insan varlığını, insanın bilgi ve deneyimlerini geliştirmeyi, bu bilgi ve deneyimlerini yaptığı işlere ya da yeni işler geliştirmeye uygulamasını sağlayacak sistemler geliştirmeyi ve bu çabaların etkenliğine ilişkin geri besleme almaya ilişkin yönetsel araçların geliştirilmesini ve uygulanmasını kapsar (Özkara, 2008:53).

İşletmenin entelektüel sermayesi, örgüt performansını artırması nedeniyle yönetilmesi kritik önemdedir. Entelektüel sermayenin yönetilmesinin temeli, bilginin değerli bir bilgi ürününe dönüştürülmesini sağlar. İşletmelerde bireyin bilgi ve yetkinlikleri entelektüel sermayeye dönüştürülmez ise sadece bireyin kendisine değer yaratabilir. Fakat bireyin bilgisi kullanılmaya ve örgütsel değeri yaratmak için paylaşılmaya başlandığında, örgütsel bir değer haline gelir ve entelektüel sermayenin bir parçasına dönüşür.

Marr ve arkadaşları da bu kapsamda entelektüel sermayenin yönetilmesi sürecini; (Marr vd, 2003:772).

- Örgütün performansını artıracak temel entelektüel sermaye değişkenlerini tanımlamak,
- Değer yaratma süreçleri ile entelektüel sermaye ilişkisini sağlayacak süreçleri ortaya koymak,
- Entelektüel sermaye ve bilgi yönetimi süreçlerini geliştirmek
- Entelektüel sermaye değişimlerinin performansını ölçmek,
- Entelektüel sermaye performansını örgüt içerisine ve örgüt dışına raporlamak şeklinde açıklamışlardır.

Entelektüel sermayenin yönetimi kapsamında birbirleriyle bağlantılı iki fonksiyonun varlığı gözlenmektedir: Entelektüel sermayenin açığa çıkmasına ve firmanın

bilgi alt yapısını geliştirmeye odaklı bilgi ve beyin gücü yaklaşımı “değer yaratma” (value creation); yaratılan entelektüel birikimlerin belirlenmesi (audit & reporting) ve bu kaynaklardan optimum faydalanmaya odaklanan kaynak bazlı yaklaşım “değer çıkarma” (value extraction). Ekonomik bakış açısından bilgi firmalarının gelecekte ticarileştirmek için bilgiyi yaratması ve var olan bilgidен karı çıkarması beklenir. Bu nedenle bilgi firmalarının iki temel entelektüel sermaye fonksiyonu değer yaratma ve değer çıkarmadır. Sosyal paradigma, değer yaratmada etkili bir faktör iken, ekonomik paradigma değer çıkarma ihtiyacını en iyi şekilde karşılar. Değer yaratmada odak insan sermayesi yani çalışanlar üzerinde iken, değer çıkarmada odak kayıt altında olan entelektüel varlıklar üzerinedir. Değer yaratmada amaç çalışanların bilgilerini arttırarak yenilik yapmak iken, değer çıkarmada amaç bu yenilikleri karı maksimize etmede kaldıraç olarak kullanmaktır ve eldeki varlıkları ticari kazanca çevirmediir (Sullivan, 1998:9 aktaran Yıldız, 2010:101)

Entelektüel sermaye, doğrudan örgütün değeri, başarısı, rekabet edebilirliği ile ilgili olduğu için, entelektüel sermayenin yönetimi de stratejik bir bakış açısına sahip olmalıdır. Örgütün ana stratejileri ile entelektüel sermaye bütünleştirilmeli, entelektüel sermayeyi ölçmek, korumak ve geliştirmek için örgütün ana stratejisine bağlı alt stratejiler oluşturulmalıdır (Özkara, 2008:65).

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK KAVRAMI

1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ TANIMI ve ÖNEMİ

Günümüzde örgütler sürekli değişen dinamik bir çevre içerisinde varlıklarını sürdürmeye gayret etmektedirler. Bu durum örgütleri resmi yükümlülüklerinin ve iş tanımlarının ötesinde çaba göstermeye istekli çalışanlara daha fazla ihtiyaç duyar hale getirmiştir. İş tanımında yer almayan, resmi sorumluluk ve yükümlülüklerin de ötesinde davranışlar sergilemeye örgütsel vatandaşlık davranışı olarak tanımlanmaktadır.

Organ (1988:4) örgütsel vatandaşlık davranışını, "biçimsel ödül sistemini dikkate almaksızın, bir bütün olarak organizasyonun fonksiyonlarını verimli ve etkili biçimde yerine getirmesine yardımcı olan, gönüllülük esasına dayalı birey davranışı" olarak tanımlamaktadır.

Günümüzde yaygın bilinirliğe sahip ve birçok çalışmada araştırma konusu olmuş örgütsel vatandaşlık davranışının, kavram olarak ilk kez incelenmesi 1980'li yıllara dayanmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı 1980'li yıllarda literatüre kazandırılmış olsa da o zamana kadar örgütsel davranış, sosyoloji, sosyal psikoloji ve insan kaynakları yönetimi alanlarında yapılan çalışmalar ile kavram haline gelmiştir (Sadıç, 2019). İnsan kaynakları yönetimi, pazarlama, hastane ve sağlık kuruluşları, topluluk psikolojisi, iktisat, iş gücü hukuku, uluslararası yönetim, liderlik, askeri psikoloji gibi alanlarda yapılan araştırmalar, örgütsel vatandaşlık davranışının gelişimine önemli ölçüde katkıda bulunmuştur (Podsakoff vd., 2000: 514-515; İplik, 2010: 2).

Özellikle Barnard (1938)'in "iş birliğine istekli olma" kavramı, Roethlisberger ve Dickson (1961), Katz ve Kahn, (1978) tarafından güvenilir rol performansı ile "yenilikçi ve spontane davranışlar" arasındaki ayrımı üzerine yapılan çalışmalar bu kavramın ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır (Podsakoff vd., 2000:513). Dolayısıyla örgütsel vatandaşlık davranışının temelleri 1930'lu yıllarda ifade edilen örgütsel görüşlere dayanmaktadır.

Barnard (1938) de, "The Functions of Executive" isimli eserinde örgütteki kişilerin işbirlikçi sisteme katkıda bulunma istekliliği (gönüllü olarak) ve çeşitli yapıcı davranışlar

sergileme eğilimlerine değinmiştir. Bu davranışların hem teorik hem de pratik açıdan önemini vurgulamıştır. Gönüllülük, çalışanların etkinliği ve yeteneğinin ötesinde bir çaba olarak açıklanmaktadır. Dolayısıyla örgütlerdeki biçimsel olmayan davranışlara ilk kez değinilmiştir (Organ ve Konovsky, 1989:157).

Konuyu inceleyen bir diğer çalışma da Roethhsberger ve Dickson (1961)'in "Management and Worker" isimli çalışmasıdır. Yazarlar, iş birliğini gayri resmi bir örgütlenme ve önemli ölçüde "duygular mantığı" olarak ifade etmişlerdir. Ayrıca hem iş tecrübesinin kalitesi hem de önceki sosyal koşullandırma tarafından etkilendiği belirtilmiştir (Smith, vd, 1983: 653 aktaran Sadıç, 2019).

Roethlisberger ve Dickson (1961) gibi Katz (1964) da örgütsel vatandaşlık kavramının gelişimine katkısı olan araştırmacılardan biridir. Çalışmasında; örgütsel işlevsellik için gerekli olan davranışlar ve belirli bir motivasyon modelinin örgütsel bir ortamda ortaya çıkarmanın koşullarının neler olabileceğini açıklamayı amaçlamıştır. Eğer bir örgüt hayatta kalmak ve etkili bir şekilde işlev görecekse, üyelerinin çoğundan bir değil, aynı zamanda farklı davranış biçimleri gerektirmesi ve bu farklı davranış tiplerine yönelik motivasyonların da farklılık gösterebileceğinin önemi vurgulanmıştır (Katz, 1964:131aktaran Sağıdıç, 2019).

Katz ve Kahn (1966), ise "The Social Psychology of Organizations" başlıklı çalışmasında, güvenilir rol performansı (yani rol davranışları) ve ortak hareketler, iş birlikçi hareketler, sistemin koruyucu eylemleri ve kurumun dış imajını geliştiren davranışları içeren spontane davranışlar arasında ayırım yapmışlardır. Örgütlerden oluşan örnek etkinliklerin çoğunun, asıl olarak iş birliği olduğu ölçüde, resmi rol tanımlarının çok ötesine geçtiğini belirtmiştir (Organ ve Konovsky, 1989:157). Katz ve Kahn, 1966 yılındaki çalışmalarını 1978 yılında revize ederek "The Social Psychology of Organizations" isimli çalışmalarını yayınlamışlardır. Bu çalışmada; üye sonuçlarında keskin farklılıklara neden olan ödül sistemlerinin iş birliğini engelleyebileceğini öne sürmüşlerdir (Organ ve Konovsky, 1989:157). Ayrıca yaptıkları çalışmada iş performansının bölümlendirilmesi için üç yönlü ayrıma değinmişlerdir. Bunlar; örgüte katılmak ve kalmak, örgütsel rollerin öngördüğü performans standartlarını güvenilir bir şekilde karşılamak veya aşmak ve diğer üyelerle iş birliği yaparak bu tür eylemleri

gerçekleştirmek için öngörülen rollerin ötesinde yenilikçi ve kendiliğinden ilerlemek, örgüte zarar veren durumları iyileştirmeye yönelik öneriler sunmak, kendini geliştirmeyi taahhüt etmek ve örgütü yabancılara karşı olumlu temsil etmek şeklinde oluşmaktadır (Motowidlo ve Van Scotter, 1994:475 aktaran Sadıç, 2019).

Daha iyi bir terim eksikliğinden dolayı Bateman ve Organ, bu eylemleri “vatandaşlık” davranışları olarak adlandırmışlardır (1983:588). Böylece örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı Bateman ve Organ tarafından 1983 yılında yapılan “Job Satisfaction And The Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship” başlıklı makale ile örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı kullanılmaya başlanmıştır.

Yerli ve yabancı literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı kavramına ait birçok tanım bulunmaktadır. Bunun sebebi ise; örgütsel vatandaşlık davranışının birçok teorinin ve kavramın yönetim, örgütsel davranış, psikoloji, sosyoloji gibi birçok alanda yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkması ve bireylerin toplumdaki vatandaşlık davranışı anlayışı etkili olmuştur.

Örgütsel vatandaşlık davranışları literatürde, geleneksel görev içi davranışlar, örgüt bakımından yerinde olan rol ötesi davranışlar ve sorumluluk bilinciyle tam örgütsel katılım gibi politik davranışlar dâhil olmak üzere örgütle alakası bulunan bütün olumlu davranışları içine alan, çok boyutlu bir kavram olarak tanımlanmıştır (Van Dyne vd., 1994 aktaran Mete, 2018:69). Bir başka tanımda örgütsel vatandaşlık davranışı, “resmi ödüllendirme sistemi tarafından direkt ya da dolaylı olarak tanınmayan ve bütün olarak bakıldığında örgütün etkili ve verimli biçimde işleyişine katkıda bulunan, isteğe bağlı bireysel davranış” olarak tanımlanmaktadır (Organ, vd., 2006:3).

Bir başka tanımda bu davranışı; başkalarına fayda sağlamak için proaktif çabalar içeren ve organizasyonel bir ortamda gerçekleşen uzun vadeli bir davranıştır şeklinde açıklanmaktadır (Penner, vd, 1997:114). Basım ve Şeşen ise, “herhangi bir emre dayalı olmayan ve örgüt için fayda sağlayan davranışlar” olarak adlandırılmaktadır (2006: 83). Fayda sağlamanın temelinde bireyin başkalarına veya örgüte yardım etme çabası içinde olması yer almaktadır.

Örgütsel vatandaşlık, zorlayıcı olmayan, gönüllülük esaslı ve örgüt için olumlu bireysel davranışlardır. Örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütsel etkililiği ve bağlılığı artırması beklenen davranışlar olup örgüt tarafından görevin gereği olarak beklenen davranışların ötesinde gösterilen olumlu davranışlardır (Hodson, 2002). Bu davranışlar, örgüt üyelerinin rutin performansı değil, örgütle ilgili istekli davranışları olarak tanımlanır (Van Dyne, vd., 1994 aktaran Alanoğlu ve Demirtaş, 2019).

Örgütlerde yöneticilerin en temel hedefi olan verimliliği, dolayısıyla karı artırmak için göz ardı edemeyecekleri üretim faktörü kuşkusuz ki “insan gücü”, yani “insan”ın kendisidir. Dolayısıyla çalışanların ayrı ayrı birey olarak örgüt kültürüne dahil olmaları ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri oldukça önemlidir. Örgütlerin sürdürülebilir başarısı için örgüt etkinliği ve verimliliği oldukça önemlidir. Bu anlamda örgütsel vatandaşlık yöneticiler için merak edilen bir konu olmuştur. Gelişen piyasalar, küreselleşme ve değişen teknoloji çerçevesinde örgütsel vatandaşlık davranışı örgüt içindeki yerini daha da sağlamlaştırmaktadır (Demirci, 2018: 75).

Örgütsel vatandaşlık davranışının verimliliği etkilemesinin birçok nedeni bulunmaktadır.

- Örgütsel vatandaşlık davranışlar yönetsel etkinliği artırabilir,
- Örgütsel vatandaşlık davranışlar üretkenliği artırabilir,
- Örgütsel vatandaşlık davranışlar örgüt içinde daha verimli olan amaçların gerçekleşmesini sağlayabilir,
- Örgütsel vatandaşlık davranışlar devamlılığı sağlayan fonksiyonlara (takım ruhunun oluşturulması, moral gibi) harcayacağı enerji ve zamandan tasarruf eder,
- Örgütsel vatandaşlık davranışlar takım üyeleri içinde (gönüllü ve aktif katılımı kendiliğinden oluşturduğu için) etkili koordinasyon oluşumunu sağlar,
- Örgütsel vatandaşlık davranışlar örgütü çalışanlar açısından daha çekici duruma getirebilir. Örgüt en iyi çalışan kişileri etkiler ve kendine çeker,
- Örgütsel vatandaşlık davranışlar değişen ve gelişen teknolojiye örgütün uyum sağlama yeteneğini artırabilir (Çetin, 2004:17).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanın rol ya da görev tanımının bir gereği olmayan ancak genel anlamda örgütsel etkinliği artıran bireysel davranışlar şeklinde tanımlanabilir (Wong vd., 2006: 346 aktaran Şevik ve Acaray, 2018). Örgütsel etkinliğe ve verimliliğe katkı sunan ekstra rol davranışlarını içeren örgütsel vatandaşlık davranışları, örgüt açısından yararlı ve arzu edilen davranışlardır (Farh vd., 1990: 706).

Örgütsel vatandaşlık davranışı örgütün sağlıklı işleyişini engelleyen yıkıcı ve istenmeyen davranışlardan koruma, çalışanların yetenek ve becerilerini geliştirme, etkin bir koordinasyon kurarak örgütün verimliliği ile performansını arttırmayı amaçlamaktadır. Bu yönüyle örgütsel vatandaşlık davranışı örgütün rekabet avantajı elde etmesi, öğrenen bir kimliğe kavuşması, çevresine ayak uydurabilmesi bireylerinin sadakati, çalışması, özverisi ve bağlılıklarıyla yakından ilgili olmaktadır (Basım ve Şeşen, 2006:84). Ayrıca yöneticiler, işletme çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışına yönelik tutum ve davranışlarını teşvik ederek işletme kültürünün kökleşmesi yönünde özenli bir çaba göstermelidirler (Seçkin, vd, 2010: 282 aktaran Yılmaz ve Bayram, 2019),)

Çalışanların kendilerine teşvik edici herhangi bir ödül açıkça veya üstü kapalı olarak vaat edilmediği halde, iş yerlerinde işverenlerinin başarısı için kendi istekleri ile başkalarına yardım etmeleri ve desteklemeleri örgütsel vatandaşlık davranışı ile açıklanmaktadır (Tarcan vd, 2019:160).

Örgütsel vatandaşlık davranışının önemini öne çıkaran husus, bu davranışların çalışanların örgüte kattıkları katma değeri ölçmek için geçerli bir araç olmasıdır. Bilindiği gibi, geçmişte çalışanların örgüte katkıları, verimlilikleriyle ölçülürdü. Çalışanların gönüllülük esasına dayanan davranışlarının ölçülmesiyle, çalışanların örgüte sağladıkları katma değer daha doğru ve etkili olarak ölçülebilir hale gelmiştir. Geçmişte rekabet avantajı sahip olunan maddi kaynaklar özellikle teknoloji iken, artık günümüzde rekabet avantajının kaynağı çalışanlar ve onların sahip olduğu bilgi, tecrübe, yetenek, yetkinlik ve tutum ve davranışları olmuştur.

Örgütsel vatandaşlık davranışları davranış tarzına göre iki alt türe ayrılmaktadır. Bunların içeriği aşağıda belirtilmiştir (Serinkan ve Erdiş, 2014: 82):

- **Olumlu Aktif Davranışlar:** Olumlu aktif davranışlar, işgörenlerin örgütün çıkarları doğrultusunda olan çalışmalar ile gönüllü davranışlarda bulunmalarını ve rollerinin fazlası olan işleri gönüllü bir şekilde yerine getirmeleridir.
- **Olumlu Sakınma Davranışları:** Olumlu sakınma davranışları; örgüt içerisinde oluşan sorunları büyütmemek veya göz ardı ederek uyumlu bir iş ortamının oluşmasını sağlamak ve kendisine verilen her türlü malzemelerin israf edilmemesini sağlayarak örgütün verimliliğine katkıda bulunmaktır.

2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ ÖZELLİKLERİ

Örgütsel vatandaşlık davranışları kavramı araştırmalar ve tanımlar dikkate alınarak şu özelliklere sahiptir (Cohen ve Vigoda, 2000:597-598 aktaran Alpsoy, 2018:40).

- Örgütün rekabet gücünü artıran davranışlardır.
- Örgütün verimliliğini artırır.
- İşçilerin ve yönetimin üretkenliğini artırır.
- Gruplar arasındaki iletişim için etkili yöntemler sunar.
- Örgütün başka insanlar için daha çekici hale gelmesine katkı sunar.
- Yapılmadığı takdirde herhangi bir cezai müeyyidesi yoktur.
- Toplum yanlısı yardımsever davranışlardır.
- Kişisel seçime dayalı davranışlardır.
- Yenilikçi ve spontane davranışlardır.
- İşgücü devrini azaltan davranışlardır.
- Kaynakların verimli kullanılmasına katkı sunar.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı işletmedeki huzur ve iç barışı destekler güven ve iyi ilişkilerin hâkim olduğu bir örgüt iklimi oluşmasına sağlar.

3. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışanın, işin, örgütün ve liderin özellikleri olmak üzere dört faktörden etkilenmektedir. Aşağıda bu dört faktör detaylıca ele alınarak örgütsel vatandaşlık kavramı daha iyi açıklanmaya çalışılacaktır.

3.1.ÇALIŞANIN ÖZELLİKLERİ

Çalışanın özellikleri beş temel grupta incelenebilir. Bu gruplar alt başlıklarıyla birlikte şunlardır:

- Çalışan Tutumları: İş tatmini, örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, lidere güvenmek.
- Ahlaki Faktörler: Vicdanlılık, hoşluk (uygunluk), olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım
- Çalışanın Rol Algılamaları: Rol belirsizliği, rol çatışması.
- Demografik Özellikler: Görev süresi, cinsiyet.
- Çalışan Yetenekleri ve Bireysel Farklılıklar: Yetenek, deneyim, eğitim, bilgi, mesleki yönelim, bağımsızlık ihtiyacı, ödüllere karşı kayıtsızlık (Podsakoff vd., 2000: 527-528).

İlk grupta yer alan çalışan tutumları örgütsel vatandaşlık davranışının başlangıç seviyelerini etkileyen faktörlerden biridir (Penner, vd., 1997: 111). Çünkü çalışanların işlerine karşı tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışında kritik bir rol oynadığı yaygın olarak kabul edilmektedir (Organ ve Ryan, 1995: 775). Örgütsel vatandaşlık ile çalışan tutumları arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla literatürde pek çok araştırma yapılmıştır. Bateman ve Organ (1983: 592) ise, iş tatmininin vatandaşlık davranışı ile pozitif ilişkili olabileceğine hatta iş tatmininin, iş performansının “vatandaşlık” boyutuyla kuvvetli ve pozitif bir şekilde ilişkili olabileceğini belirtmektedir. Diğer tutumsal ölçütler de (örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, lider güvenmek) örgütsel vatandaşlık davranışı ile orta düzeyde ilişkili olduğu söylenebilir (aktaran Sadıç, 2019:60).

Örgütsel adalet çalışanlarının algıladıkları boyutlar, sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının boyutları üzerinde olumlu etkileri olabilmektedir (Niehoff ve

Moorman, 1993: 548 aktaran Sadıç, 2019:60). Bir örgütte örgütsel vatandaşlık bilincinin oluşması, o örgütte örgütsel adaletin yerleşmesine bağlıdır.

Çalışanlarda adalet algıları kadar rol algıları da örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilemektedir. Podsakoff ve arkadaşları (2000:530) araştırmalarında çalışanlarda rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarından özgecilik, nezaket ve sportmenlik ile önemli ölçüde ilişkili olduğu fakat vicdanlılık ile sivil erdem arasında ilişkinin olmadığı sonucuna varmışlardır. Bununla birlikte hem rol belirsizliği hem de rol çatışmasının çalışan tatmini ile ilişkili olduğu ve tatminin örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilişkili olduğu bilindiği için rol belirsizliği ve rol çatışması ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin en azından bir kısmının tatmin ile karşılanması muhtemel olabileceği kanısına varmışlardır. Ayrıca çalışanların rol algılarında liderlerin ve lideri temsil eden kişiler de etkili olmaktadır. Çünkü rollerdeki netlik çalışanların daha iyi performans ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesine katkı sağlayabilir. Kısaca, lider davranışları ve lider yerine geçen kimselerin de çalışanların tutumları, rol algıları ve performans arasındaki ilişkilere olan potansiyel etkileri olmaktadır.

Yapılan araştırmalar, örgüte bağlılıkları yüksek çalışanların daha çok örgütsel vatandaşlık davranışında bulunduğunu göstermektedir. Kişinin örgütsel bağlılığı arttıkça, kişi örgütü için daha çok fedakârlıkta bulunma isteği içine girer ve bu özveri çabası kendini daha çok örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunma olarak gösterir (Karaman ve Aylan, 2014: 41).

Çalışanın sosyo-demografik özellikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilemektedir. Literatürde yaşın örgütsel vatandaşlık üzerindeki etkisi kesin olarak belirlenemese de genellikle kişilerin yaşları ve çalışma süreleri arttıkça işletmeye bağlılıklarının, güvenlerinin ve yükümlülük hislerinin arttığı iddia edilmektedir (Ersan, 2018:75). Cinsiyet de etki eden bir diğer faktördür. Sökmen ve Boylu çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları sergilediği ve bu davranışların çalışanların cinsiyetine göre farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Özgecilik boyutu açısından; kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunmaktadır. Vicdanlılık boyutu açısından; çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını cinsiyet farklılığı olmaksızın gösterdikleri söylenebilir. Nezaket boyutu açısından; kadın çalışanların, erkeklere nazaran

daha fazla bu tür davranışlar sergilediği gözlenmiştir. Sportmenlik ve sivil erdem boyutları açısından; erkek çalışanların, kadın çalışanlara oranla daha fazla bu davranışlar göstermektedirler (Sökmen ve Boylu, 2011).

Ayrıca çalışanların eğitim düzeyinin, sosyal sorumluluk ve özgecilik boyutu üzerinde etkisi olduğu iddia edilmektedir (Ergun Özler, 2015:117).

Bazı karakter özellikleri de örgütsel vatandaşlık davranışında etkili olabilmektedir. Vicdani, iyimser, dışadönük, empatik ve takım odaklı çalışanlar, belirli vatandaşlık davranışlarına sergilemeye daha istekli olabilirler (Bolino ve Turnley, 2003:62 aktaran Sadıç, 2019:63-64).

3.2.İŞİN (GÖREVİN) ÖZELLİKLERİ

İşin özellikleri örgütsel vatandaşlığı etkileyen ve önemli belirleyicilerinden biridir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş ya da kuruluşla bireysel görev arasında ilişkili olduğu birçok çalışmada tespit edilmiştir (Organ ve Ryan, 1995:784).

Katılımcı liderlik davranışlarının sergilendiği iş ortamında çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları da artmaktadır. Ayrıca lider tarafından çalışanların performansının adil değerlendirildiği, geri bildirimde bulunduğu, çabaların takdir edilerek ödüllendirildiği bir ortamda örgütsel vatandaşlık davranışları daha fazla görülecektir.

3.3.ÖRGÜTÜN ÖZELLİKLERİ

Podsakoff ve arkadaşları (2000:528), örgütün özelliklerini beş alt başlık altında incelemiştir. Bu başlıklar; örgütsel biçimselleştirme, örgütsel esneklik, grup üyelerinin birbirine karşı duydukları bağlılık, lider kontrolünün dışındaki ödüller, örgütsel destek şeklindedir. Bu başlıklara ek olarak örgüt kültürü, örgütsel iklim de dahil edilebilir (Sadıç, 2019:65).

İşletmede iletişimin rahat ve kolay olduğu, kişisel inançlara, değerlere önem verildiği, kurum içi ilişkilerin gelişmiş olduğu işyerlerinde örgütsel vatandaşlık davranışı daha yoğun olarak gözlemlenebilir. Bunun için örgütün kültürünü ve iklimini bu tür davranışları destekleyecek, ödüllendirecek şekilde oluşturmak önemlidir. Örgütsel bağlılığı

ve örgütü ile özdeşleşme düzeyi yüksek çalışanlar örgüt çıkarı için beklenenden de öte davranışlar sergileyeceklerdir.

Örgütsel değerlerin ve etik kuralların doğru olarak farkında olan çalışanların daha iyi vatandaşlık davranışı geliştirdikleri görülmektedir. Hatta örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel kültürde önemli bir yön verici bir kaynak olabilir ve bu nedenle örgütsel kültürün de öncülü olabilir (Sadıç, 2019:65).

3.4.LİDERİN ÖZELLİKLERİ

Örgütsel vatandaşlık davranışında esas önemli öncül, etkili liderlik tarzının örgütlerde uygulanması olarak ortaya çıkmaktadır (Arslantaş ve Pekdemir, 2007). Liderler ya da yöneticiler çalışanların biçimsel rollerinin dışına çıkmasında önemli bir etkidir. Lider ile çalışan arasındaki etkileşim çalışanı motive etmekte ve çalışanın örgüte karşı vatandaşlık davranışı sergilemesini sağlamaktadır. Çünkü lider ile üye arasında yaşanan kaliteli etkileşim ikili arasında güven ilişkisini geliştirerek çalışanların liderden beklentilerinin karşılanmasına zemin hazırlamaktadır. Başka bir deyişle liderin astlarına duyduğu yüksek güvenle birlikte verdiği destek ve ödüller karşılığında çalışanlar zamanlarının daha fazlasını örgüt için harcamayı tercih edebilmektedirler (Tekin, 2018:292).

Yapılan araştırmalar liderin “dönüşümcü lider” davranışları sergilemesi örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutlarını etkileyerek çalışanların bu tür davranışları daha fazla yapmaları yönünde motive etmektedir. Destekleyici liderlik davranışları da tüm örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarıyla pozitif ilişkili olabilmektedir. Ödüllendirme olasılıklarının örgütsel vatandaşlık davranışı sıklığını etkileyebilmektedir. Çalışanlar, çalışanların liderlerinin bu ödülleri kontrol ettiğini ve liderlerinin performansa bağlı olarak ödülleri yönettiklerinde örgütsel vatandaşlık davranışının arttığını göz önünde bulundurarak, kurum tarafından sağlanan ödüllere kayıtsız değildir. Sonuç olarak, performansa bağlı ödülleri verdikleri zaman, örgütsel vatandaşlık davranışları ve performansın rollerini de ödüllendirirler, böylece vatandaşlık davranışlarının sıklığını artırabilirler (Sadıç, 2019:67).

4. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ BOYUTLARI

Birçok araştırmacı örgütsel vatandaşlığa farklı açılardan bakabilmek için boyutlandırma yöntemini seçmektedir. Smith, Organ ve Near (1983), yaptıkları örgütsel vatandaşlık davranışı çalışmasında yapılandırılmış mülakat yöntemini kullanarak yöneticilere hangi davranışların ekstra rol davranışı olduğunu sormuş ve daha sonra buna uygun olarak hazırladıkları anket formu ile astlarını değerlendirmelerini istemişlerdir.

Çalışma sonucunda yapılan faktör analiziyle iki faktör ortaya çıkmış ve bu boyutları genel uyum (general compliance) (daha sonra vicdanlılık (conscientiousness) olarak adı değiştirilmiştir) ve diğerkâmlık (altruism) olarak adlandırmışlardır. Daha sonra Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışının diğerkâmlık (altruism), vicdanlılık (conscientiousness), nezaket (courtesy), sivil erdem (civic virtue), ve centilmenlik (sportmanship) olmak üzere beş boyuttan oluştuğunu ortaya koymuştur (Kaymakçı, 2013: 33 aktaran Ersan, 2018:68). Bu boyutlardan özgecilik ve nezaket daha çok bireysel temelli iken centilmenlik, sivil erdem ve vicdanlılık daha çok örgütsel temellidir (İplik, 2015: 58).

Bu çalışmada da yaygın şekilde literatürde yer bulan Organ'ın sınıflandırması temel alınmıştır. Bu boyutlar özgecilik, nezaket, centilmenlik (sportmenlik), vicdanlılık, sivil erdem şeklindedir (Podsakoff vd., 1990). Aşağıda bu boyutlar detaylı olarak incelenecektir.

4.1.ÖZGECİLİK (YARDIMSEVERLİK)

Bu boyutun temelinde gönüllü yardım etme olduğu için literatürde bu boyuta çok yakın anlamlı birçok boyut oluşturulmuştur. Literatürde diğerkâmlık, altruism, özgecilik, diğerlerini düşünme, yardımseverlik, fedakârlık olarak yer alan bu davranışlar, örgütte çalışanların etkileşim içerisinde olduğu ve ihtiyacı olan çalışma arkadaşları için gönüllü olarak, karşılıksız olarak ve ödül beklemezsizin gerçekleştirilen yarar sağlayıcı davranışlardır (Atalay, 2010: 42). Organ'a (1988:8) göre özgecilik; örgütsel olarak ilgili bir görev veya problemi olan belirli bir başka kişiye yardım etme etkisi olan tüm isteğe bağlı davranışlar şeklinde tanımlanmıştır (George ve Brief, 1992: 312 aktaran Sadıç, 2019:71).

Özgecılık, özellikle bireyin sosyal çevresine duyarlılık gösteren, yardımcı olan davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Organ, 1988:103). Bu davranışlar (örneğin; yeni meslektaşlara yardım etmek ve başka çalışanlara zaman ayırmak) tipik olarak diğer bireylere yöneliktir, ancak diğer bireylerin performansını destekleyerek grup verimliliğine katkıda bulunurlar (DiPaola ve Hoy, 2005 aktaran Erdoğan, 2018:17). Bu tür davranışlar bireysel performansı artırmanın yanı sıra örgütün başarısına ve hayatta kalmasına da yardımcı olmaktadır. Çalışanlar arasında dayanışma, iş birliği, hoşgörü ortamı yaratmaktadır. Çalışanlar bu sayede kendi yeteneklerini ve bilgilerini gösterme fırsatı yakalayabilir diğer yandan diğer çalışanların da iş süreçlerinde yeni şeyler öğrenmelerine katkı sağlayabilir. Ayrıca çalışanlar mesajlarını iletme için başkalarına da yardımcı olabilirler. Bu sayede motive olabilirler. Organizasyon içindeki bireylere, organizasyona yöneltilen davranışlara yardımcı olmakta ve sonuçta organizasyona fayda sağlamaktadır (Shcnake ve Dumler, 2003: 284 aktaran Sadıç, 2019:71).

4.2.NEZAKET

Nezaket, kişinin bir problemin ortaya çıkmasını önlemesinde veya sorunu hafifletmek için önceden adımlar atmasında başkalarına yardımcı olacak eylemlerini içerir (Organ, 1988:12). Ayrıca, kişinin davranışının diğer insanların işlerini nasıl etkilediğine dikkat etmesi, iş arkadaşları için problem yaratmaktan kaçınması ve eylemlerinin iş arkadaşlarına olan etkisini göz önünde bulundurması gibi davranışları da kapsamaktadır (Kidder ve Parks, 2001 aktaran Erdoğan, 2018:37).

Nezaket davranışı bazen özgecılık davranışı ile aynı kavrammış gibi değerlendirilmektedir. Bu değerlendirmenin oluşmasının nedeni her iki davranışın temelinde yardım kavramının yer almasıdır. Fakat yardım kavramının hem nezaket hem de özgecılık boyutunda da yer almasının zamansal açıdan farkı bulunmaktadır. Özgecilikte yardım mekanizması olay gerçekleştiikten sonra, nezakette ise sorun ortaya çıkmadan önlemeye yönelik yardımlaşma davranışı sergilenmektedir (Sudak, 2011: 38).

4.3.CENTİLMENLİK (SPORTMENLİK)

Centilmenlik, “Çalışanlar arasında ortaya çıkabilecek küçük ve geçici kişisel sorunların tolere edilmesine isteklilik” olarak tanımlanmaktadır (Organ, 1988:11). Başka bir ifadeyle, şikâyette bulunmaksızın örgütsel yaşamın sıkıntılarını ve rahatsızlıklarını

tolere etmeyi ifade eder (Schnake ve Dumler, 2003 aktaran Erdoğan, 2018:37). Sorunları gereksiz yere büyütme, zamanının çoğunu işiyle ilgili sorunlardan yakınlardan geçirmekten, iş arkadaşlarına saygısızca davranmaktan kaçınan kişinin, bu gibi davranışları sportmenliğe örnek verilebilir (İşbaşı, 2000:28). Bu boyut kapsamında; iş yerinde son teslim tarihi gelmiş bir projeyi tamamlamak için fazla mesai yapmaktan şikayetçi olmaktan kaçınma, belirli çalışma koşullarından şikâyet etmeme (rahatsız edici sıcaklık gibi) davranışlarına yer vermişlerdir.

Örgütlerde centilmenlik davranışı gelişmiş olan işgörelere sahip olmaları işverenlerin örgüt ortamında iş birliğini sağlamaları için daha az zaman ve enerji harcamalarına olanak sunmaktadır. Zira centilmenlik boyutu işgörelerin, işverenin olmadığı zamanlarda da verimli çalışmalarına sebebiyet vermektedir (Vurgun, 2018: 30).

4.4.VİCDANLILIK

Bu boyutun tanımlandığı ilk çalışma Smith, Organ ve Near (1983:657) tarafından yapılan çalışmadır. Vicdanlılık kavramı burada genelleştirilmiş uyum olarak ifade edilmiştir. Örgütte yer alan diğer kişilere dolaylı olarak yardımcı olan bir davranış biçimi olarak ifade edilmiştir. Bu davranış biçimi belirli bireyleri veya grupları değil, organizasyona yarar sağlayan davranışı ifade etmektedir. Temelde organizasyonda bir kişinin rolünü normların ötesinde yaparak yerine getirmesidir (Schnake ve Dumler, 2003: 284 aktaran Sadıç, 2019).

Vicdanlılık, belirli çalışanlara ya da departmanlara değil organizasyonun tamamına sağlayan davranışlardır. Bu davranışları sergileyen bireyler, örgüt için göstermesi gereken asgari düzeyin ötesinde dakiklik gösterir, temizliğine dikkat eder, zamanı etkili kullanır, örgüt kurallarına uyum gösterirler ve işlerini titizlikle yaparlar (Podsakoff vd., 1990). Bu boyutta çalışanın beklenenden daha fazla, gönüllü davranışlar sergilemesi söz konusudur. Burada yüksek görev ve iş bilincinin varlığından söz etmek gerekir. Örneğin, gönüllü olarak fazla mesaiye kalmak, fazla mesaiyi ücret için değil de işin bitmesi için kabul etmek, kendinden ödün vererek hafif hastalık durumunda bile mesaiye gelmek, sosyal ve sanal kaytarma davranışlarına müsamaha göstermemek gibi davranışlar bu boyutta sergilenen davranışlardır.

4.5.SİVİL ERDEM

Bu boyut, örgütsel erdem, örgütsel katılım ve örgütün politik yaşamına aktif ve sorumlu biçimde katılma biçiminde ifade edilmektedir (Ersan, 2018:73). Sivil erdem boyutu kapsamında; şirketin hayatı ile ilgili endişe duymak (gerekli olmayan toplantılara katılmak, ancak şirkete yardımcı olmak, organizasyondaki değişiklikleri takip etmek, şirket operasyonlarının veya prosedürlerinin nasıl geliştirilebileceğini önermek için inisiyatif almak) (MacKenzi, vd., 1998:71), toplantılara katılmak, işle ilgili mailleri okumak, kişisel zamanda örgütsel konuları tartışmak ve konuşmak yer almaktadır. Çalışanlar bu davranışları sergileyerek örgüte makro düzeyde ilgi gösterirler. Diğer yandan çalışanların örgütlerinin sözde ilişkisel yükümlülüklerini yerine getirmediğini düşündüklerinde sivil erdem davranışlarını gösterme olasılığı daha az olabilmektedir (Robinson ve Morrison, 1995: 296 aktaran Sadıç, 2019:72). Araştırmalarda sivil erdem boyutu olarak kabul edilen örgütsel vatandaşlık davranışları müşteri ilişkilerinin gelişmesine, şikayetlerin azalmasına ve örgütün karlılık ve performansını artırma da katkısı çok fazladır.

5. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARININ SONUÇLARI

Bu konuda yapılan araştırmalar bireylere yönelik etkiler ve örgüt seviyesinde görülen etkiler olmak üzere iki temel başlık altında toplanabilir. Araştırmalarda elde edilen verilere göre bireysel bazdaki etkiler: performans değerlendirme, yönetimin ödül kararları ve çalışanın kendini geri çekmesi (işe devamsızlık veya ayrılma) gibi sonuçları içermektedir. Örgütsel seviyedeki etkiler ise; üretkenlik, verimlilik, maliyet etkinliği ve kârlılık gibi değişik alan ve ölçeklerde etkinlik olarak kendisini göstermektedir (Podsakoff vd., 2009:135).

Bireyler arasında çatışmadan ziyade yardımlaşmaya dayalı ilişkilerin benimsenmesi, bireysel performansı ve iş tutumlarını doğrudan ya da dolaylı olarak pozitif yönde etkilemektedir. Bireyler arasında hissedilen güçlü iletişim ve işbirlikçi yaklaşım ile bireyin motivasyonu artacak ve moral düzeyi iyi yönde gelişecektir. Morali iyi olan çalışanların da stresin etkilerinden korunması daha kolay olacaktır. Olumlu ruh haline sahip ve pozitif düşünen çalışanların hissettikleri yüksek moral düzeyi ile performansları da artabilecektir (Ergun Özler, 2015:122).

Kulaklıoğlu (2009) örgütsel vatandaşlık davranışının; çalışanların örgütteki kurallara uymasına, bu kuralların benimsenmesine ve yaygınlaştırmaya çalışmada etkili olduğunu, çalışanların örgütsel işleyişte kendi inisiyatifleriyle ve gönüllü olarak yer almasına katkı yaptığını, çalışanların bilgilerini, becerilerini ve yeteneklerini geliştirmeye, artırmaya yönelik faaliyetlerde bulunmasında etkili olduğunu ifade etmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı organizasyon içinde temel olarak yardımlaşma eğilimini artırmakta, çalışanların sorumluluk duygularının geliştirmekte, çalışanların pozitif tutumlarını arttırmaktadır (Ersan, 2018:79). Yardımlaşmayla beraber örgüt içerisinde bilgi paylaşımını ve bilgi edinim oranı artacaktır. Yardımlaşma, hem örgüte yeni katılan bireyler açısından hem de eskiden beri çalışan bireyler açısından önemli bir avantajdır. Vatandaşlık davranışı örgütü düşünmeyi, örgütün yanında olmayı ve gerektiğinde örgüt için çeşitli ekstra fedakârlıklar yapmayı gerektirir. Sorumluluk duygusunun çalışanlarda gelişmesi, örgütün amaçlarına ulaşmasını kolaylaştırmaktadır.

Çalışanlar yetkilerini belirli sorumluluk çerçevesinde kullanarak aslında örgüt içerisinde yöneticilerin denetimlerini kolaylaştırmakta ve bu durum örgüt içindeki bireysel özdenetimi artırmaktadır. Pozitif düşünce ise örgüt içinde bireylerin iş başarımları düzeylerini etkileyerek sadece iş başarımlarını değil, diğer örgüt üyeleri ile iyi geçinmeyi ve olaylara pozitif yaklaşmayı da beraberinde getirir (Özdevecioğlu, 2003: 119-120). Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanlar arasında “destekleyici rekabet” düşüncesini geliştirirken, örgütsel ve bireysel öğrenmeye de katkı sağlar. Son olarak örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların örgüte, yöneticilere ve iş arkadaşlarına olan güven duygularını artırır (Bozlağan, 2009:280).

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile bireysel ve örgütsel performans arasında pozitif bir ilişki olduğu bilinmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireysel düzeydeki çaba ve katkıdır, ancak bunun kolektif zemine taşınması ile örgütsel performansa katkı sağlamaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının bireysel ve örgütsel düzeyde önemli katkılarının olduğunu belirten Banyan, örgütsel vatandaşlık davranışının toplumsal sağlığı ve refahı da geliştirebileceğini öne sürmüştür (Ergun Özler, 2015:124). Bu açıdan örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel performansa ya da örgütsel başarıya sağlamış olduğu

katkılar aşağıdaki gibi sıralanır (Karaman ve Aylan, 2012: 44; Bayar, 2018:59; Birinci, 2018:125-126).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel başarının devam ettirebilirliğini artırır. Ayrıca örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün sürekliliğini sağlayan uygulamalarda (motivasyon ve takım ruhunun oluşturulması gibi) harcanan zaman ve enerjiden tasarruf ettirir. Örgütsel vatandaşlık davranışı, yardımlaşmayı sağladığından dolayı işgörenler arasında iş ile alakalı sıkıntıların oluşmasını önleyici veya azaltıcı etki gösterir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların görev tanımlarını üst seviyeye çıkartmanın (vicdanlılık) yanı sıra örgütün pozitif yönlerini ön plana çıkarır (centilmenlik). Örgütsel vatandaşlık davranışı, sorun teşkil edebilecek davranışların oluşmasını önler (nezaket) ve bağlılık ve korumacı tutum geliştirdiğinden dolayı örgütü dış tehditlerden korur. Bunların yanı sıra örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütte itaatin ve görev prosedürünün içselleşmesine sebep olur. Örgütsel vatandaşlık davranışı, kişisel teşebbüsü ve performansı artırır, ek sorumluluk alınmasına teşvik eder. Örgütsel kuralların ve düzenlemelerin çabuk benimsenmesini ve bunlara uyulmasını kolaylaştırır. Örgüt içinde değişime direnci azaltabilmekte ve yenilenmeyi daha hızlı rahat bir biçimde yapılmasına katkı sağlamaktadır.

Örgütün dış çevrede meydana gelen değişimlere daha kolay uyum sağlamasına yardımcı olur. Çalışanlara, sorunlara en kısa yoldan çözüm bulmasına yönelik yeni bakış açıları sunar. Çalışanların örgütsel vizyona, misyona, amaç ve hedeflere odaklanmalarını ve bunları benimsemelerine katkı sağlar. Örgüt kültürünün değişimin ve yenilenmenin gereklerine göre gelişimini sağlar. Örgütü daha çekici, cazibeli hale getirerek işgücünün ilgisini çeker. Kaliteli personeli firmada işe almayı ve istihdam etmeyi sağlar. Çalışan doyumu artırır. Mesaiye gelmeme oranını düşürür. Sosyal sermayenin çoğalmasını sağlar. İş görenlerin işe/örgüte karşı olumlu duygular geliştirmesine katkı sağlar. İşten ayrılma niyetinde azalmaya neden olur. İş gören devir hızında azalma görülür. İş gören performansında artış yaşanır. Takım performansında artış gözlemlenir. İş görenler arasındaki iş birliği düzeyinde artış gerçekleşir. İş kalitesi artar. Örgütsel öğrenme artar. Kaynak tasarrufu sağlar. Örgütsel verimlilik artar. Müşteri tatmini artar.

6. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE ENTELEKTÜEL SERMAYE ARASINDAKİ İLİŞKİ VE BU KONUDA YAPILMIŞ BAZI ARAŞTIRMALAR

Çalışanların sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışları yerli ve yabancı bilim insanlarının ve yöneticilerin uzun süredir araştırdıkları konulardan biridir. Bu alandaki yazına bakıldığında örgütsel vatandaşlık davranışının diğer tutum ve davranışlarla örneğin örgütsel bağlılık, örgütsel özdeşleşme, güven, adalet, tükenmişlik, iletişim, iş tatmini, motivasyon, güçlendirme, sosyal sorumluluk, lider desteği, yöneticinin sergilediği liderlik tarzları ve etik gibi kavramlarla olan ilişkisinin çoğunlukla ele alındığını görmek mümkündür. Fakat ne yerli ne de yabancı yazında örgütsel vatandaşlık davranışının entelektüel sermaye ya da entelektüel sermayenin alt boyutları olan ilişkisel, yapısal ve insan sermayesi ile ilişkisinin incelendiği direkt bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Bu anlamda çalışma orijinal olup literatürdeki boşluğu doldurmaya katkı sunması beklenmektedir. Aşağıda örgütsel vatandaşlık davranışları konusunda yapılan çalışmaların bir kısmına yer verilerek kavramın ilişkili olduğu bazı değişkenler ile ilişkisinin daha iyi anlaşılması sağlanacaktır.

İş tanımlarının ötesinde, karşılık beklemezsizin örgüte faydalı olmak için ortaya çıkan ‘örgütsel vatandaşlık davranışını’ tanımlamak, kişiler arası ve örgüt içi ilişkilerde iş birliğini arttıran ve çalışan davranışlarının belirlenmesinde önemli bir yere sahip olan ‘güven’ kavramını irdelemek ve güvenin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini sağlık kurumları açısından inceleyen Ersan (2018) araştırma sonucunda örgütsel güven boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranış boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkilerin olduğunu belirtmiştir.

Yılmaz ve Özmen, (2018) yaptıkları araştırma sonucunda, yaş, cinsiyet ve deneyim gibi demografik etkenlerin örgütsel çatışma yönetimi ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde bir etkisi olmadığını tespit etmişlerdir.

Kumlu ve Nergiz'in (2018) otel işletmelerinde görev yapan çalışanların psikolojik sermaye düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmalarının sonucunda, psikolojik sermaye düzeylerinin ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu belirtmişlerdir.

Öğretmenlerin kolaylaştırıcı okul yapısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı algılarının araştırıldığı bir çalışmada ise yapılan korelasyon analizi sonucuna göre, kolaylaştırıcı okul yapısı ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Ayrıca regresyon analizi sonucunda, kolaylaştırıcı okul yapısının örgütsel vatandaşlık davranışını yordadığı ve yaklaşık %39'unu açıkladığı belirlenmiştir (Alev, 2019). Yine öğretmenler üzerinde yapılan başka bir çalışmada örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda çalışanların örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı algıları anlamlı, pozitif yönlü ve orta düzeyde ilişkili bulunmuştur. Ayrıca örgütsel adalet algısının öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı göstermesinin belirleyicisi olup olmadığını belirlemek için yapılan regresyon analizinde; örgütsel vatandaşlık davranışında açıklanan toplam varyansın %18'inin örgütsel adalet algılarından kaynaklı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Alpsoy (2018)'un yürüttüğü tez çalışmasında, İstanbul'daki bir Vakıf Üniversitesi'nde görev yapan akademisyenlerin iş tatmin düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışını etkileme düzeyleri ile sahip oldukları öz yeterlilik algısının bu ilişkideki aracı rolü test edilmiştir. Araştırmada akademisyenlerin iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinde öz yeterliliğinin tam aracı rolüne sahip olduğu tespit edilmiştir.

Altan ve Özpehlivan (2019), çalışmalarında otokratik ve katılımcı liderlik anlayışının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisini ortaya koymak maksadıyla sivil toplum kuruluşlarında görev yapan 410 kişiyle bir anket çalışması yürütmüş ve sonuçta yöneticilerin otokratik liderlik düzeylerinin, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu ve aralarında negatif ve orta düzeyde bir ilişkinin bulunduğunu belirtmişlerdir. Aynı şekilde yöneticilerin demokratik liderlik düzeylerinin, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif ve orta düzeyde bir ilişkinin olduğunu ifade etmişlerdir.

Allison ve arkadaşlarının (2001)'de Louisiana Teknik Üniversitesi'nde yaptığı çalışmada üniversite öğrencilerinin başarısında örgütsel vatandaşlık davranışı rolünü gösteren 18 maddelik bir anket formu geliştirilmiştir (Özdevecioğlu, 2003; 122). 221 işletme lisans öğrencisi üzerinde gerçekleştirilen araştırmada, örgütsel vatandaşlık davranışıyla öğrencilerin akademik performansı arasındaki ilişki incelenmiştir (Çetin, 2011; 25). Benzer bir çalışmayı Türkiye'de gerçekleştiren Özdevecioğlu (2003)'te Erciyes Üniversitesinde okuyan 208 öğrenci üzerinde yapmıştır. Araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışları, talebelerin demografik durumu ile okul performansları arasındaki ilişkiler belirlenmiştir. Yine üniversitede yapılan bir başka çalışmayı Çelebi ve Göçmen (2007)'de Marmara Üniversitesi okuyan 239 öğrenci ile yürütmüştür. Bu araştırma ile öğrencilerden kendilerine ders veren öğretim elemanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla ilgili görüşleri incelenmiştir.

Terzi (2011)'de Balıkesir Üniversitesi'nde 252 öğrenci üzerinde yaptığı araştırmada, örgütsel vatandaşlık davranışı ile denetim odağı arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Üniversite öğrencileriyle gerçekleştirilen bir başka çalışmada da Ayvaz (2012)'de Selçuk Üniversitesi'nde 529 öğrenciden veriler toplamış ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının toplumsal vatandaşlık içerisindeki konumu ve birbirleriyle olan etkileşimini incelemiştir.

Kurumsal itibar algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki incelemeyi amaçlayan Bayar (2015) 350 lisans öğrencisinden veriler elde etmiş ve sonuçta kurumsal itibar algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında istatistiksel olarak pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Birinci (2018)'nin işyerinde psikolojik taciz ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde örgütsel bağlılığın aracı rolünü araştırmayı amaçladığı tez çalışması kapsamında yaptıkları yapısal eşitlik modellemesi sonucunda işyerinde psikolojik taciz ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde örgütsel bağlılığın ve alt boyutlarından duygusal bağlılığın aracı rol gösterdiği; davranışsal bağlılık ve normatif bağlılığın ise bu ilişkide aracı rol göstermediği saptanmıştır.

Cankül ve arkadaşlarının (2018) çalışanların algıladıkları örgütsel güven düzeylerinin örgütsel vatandaşlık ve iş performansı üzerinde etkisi olup olmadığını tespit

etmek maksadıyla yaptıkları araştırma sonucunda örgütsel güvenin, örgütsel vatandaşlık ve iş performansını pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca örgütsel vatandaşlığın, iş performansını olumlu yönde etkilediği ortaya konmuştur.

Örgütsel öğrenme ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelemek ve örgütsel öğrenmenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemek maksadıyla yapılan bir çalışmada iki kamu kurumu çalışanlarına yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda bireye yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel öğrenme arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ve örgütsel öğrenmenin bireye yönelik örgütsel vatandaşlık davranışını ve örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. Özellikle örgütsel öğrenmenin, çalışanların örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha yüksek düzeyde etkilediği dikkat çekmektedir (Demirel ve Tohum, 2018).

Geniş kapsamlı bir diğer çalışmada kolektif öğretmen yeterliği, örgütsel vatandaşlık davranışı ve okulun sosyo-ekonomik durumu gibi okul düzeyli değişkenler ile öğrencilerin akademik başarıları arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla hiyerarşik lineer modelleme kullanılmıştır. Araştırmanın verileri 674 öğretmen ve bu okullarda öğrenim gören 7173 öğrenciden elde edilmiş ve sonuçta kolektif öğretmen yeterliği ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile akademik başarı arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir (Erdoğan, 2018).

Üniversite çalışanları üzerinde yaptığı araştırmasında Sadiç (2019) sanal kaytarma ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında ilişkiyi incelemiş ve yapılan korelasyon analizi ile sanal kaytarma ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Aydın (2019) yaptığı tez çalışmasında; örgütsel iletişim, çalışanların iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramlarının kendi aralarında olabilecek etkilerinin araştırılmasını amaçlamıştır. Çalışanların iş tatmin ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri üzerinde etkinin sadece örgütsel iletişimden kaynaklanmadığı sonucuna ulaşmıştır. Çalışma sürelerinin uzunluğundan kaynaklı meşguliyet, yapılan iş karşılığında

alınan ücret ve terfi imkânlarının azlığı, çalışanların kendi kararlarını uygulayamaması gibi beklentilerin karşılanmaması gibi faktörlerin bu ilişkide etkili olduğu görülmüştür.

Demirel ve meslektaşları (2011), örgütsel iletişim ve örgütsel vatandaşlık davranışları aralarında ilişki var mı, aralarındaki ilişkiler var ise farklılıkları ve ya ilişkinin yönünü bulmak amacı ile imalat sanayinde faaliyet gösteren iki işletmede çalışan 514 kişinin katılımı ile bir araştırma gerçekleştirmiştir. Örgütsel iletişim ve örgütsel vatandaşlık davranışları boyutlarının işletmelere göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Bunun sonucunda işletmede çalışanlar arasında iletişim yollarını açık tutmak, örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemeleri için iletişimin etkinliğini işletmelerin üretkenliğini etkilediği düşünülmektedir.

Işkın (2019) Cumhuriyet Üniversitesi Hastanesinde yaptığı araştırmasında çalışanların algıladıkları örgütsel adalet düzeyinin çalışanların örgütsel vatandaşlık, örgütsel sinizm ve örgütsel intikam davranışlarına olan etkisini araştırmayı amaçladığı tez çalışmasında sonuç olarak çalışanların örgütsel adalet algı düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif etkisi olduğunu tespit etmiştir. Diğer taraftan çalışanların örgütsel adalet algı düzeylerinin örgütsel sinizm tutum ve davranışları ile örgütsel intikam niyet ve davranışları üzerinde ise negatif etkisi olduğunu sonucuna ulaşmıştır.

2010-2017 yılları arasında TR33 Zafer Kalkınma Ajansı'ndan destek, hibe ve teşvik almış işletmelerdeki beyaz ve mavi yakalı 397 çalışan ile yapılan araştırma sonucunda Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Yenilikçilik ile TKY Uygulamaları arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca Örgütsel Vatandaşlık Davranışının alt boyutları (Diğerkâmlık, Nezaket, Sivil Erdem, Vicdanlılık ve Centilmenlik) ve Örgütsel Yenilikçiliğin alt boyutları (Davranışsal Yenilik, Ürün/hizmet Yeniliği, Pazar Yeniliği, Stratejik Yenilik ve Süreç Yeniliği) ile TKY Uygulamaları arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu gözlenmiştir (Boz, 2018).

Etik liderliğin örgütsel vatandaşlık davranışını nasıl etkilediğini açıklamaya çalışan bir araştırmada ise etkileşimsel adaletin, etik liderliğin sadece çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde etkisi olduğunu ancak kişisel arasındaki örgütsel vatandaşlık davranışlarını açıklamadığı sonucuna ulaşılmıştır (Zhang vd., 2019).

Ababneh ve Hackett, (2019)'in iş özellikleri (iş özerkliği, beceri çeşitlilik, rol çatışması), işe ilişkin tutumlar (iş tatmini, örgütsel bağlılık, güven işvereninde) ve örgütsel vatandaşlık davranışları (sivil erdem ve özgecilik) arasındaki etkileşimi inceledikleri araştırmalarında iş tatmini, iş tatmini, bağlılık ve güven arasındaki ilişkide iş özellikleri ve örgütsel vatandaşlığın aracılık rolü üstlendiğini gözlemlemişlerdir.

Tran ve Choi, (2019)'nin Vietnam'da gerçekleştirdikleri liderlik ile çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki nedensel ilişkiyi inceledikleri araştırmalarında nedensel ilişkide örgütsel adalet ve örgütsel öğrenme kültürünün liderlik ile örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde aracılık rolünün olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

İş ortamındaki artan karmaşıklık ve belirsizlik, kuruluşların yeniliği rekabet avantajları olarak benimsemelerine neden olmuştur. Yaratıcılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı konusundaki geniş araştırmalara rağmen, takımların yaratıcı performansını etkileyen ve örgütsel vatandaşlık davranışını değiştiren altta yatan mekanizmalar ve koşulları inceleyen araştırmaların yetersiz olmasından yola çıkarak yürütülen bir araştırmada pozitif grup duygusunun takım refleksivitesi, takım liderinin dönüşümsel liderliği, takım yaratıcı performansı ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Shin vd., 2019).

Pakistanlı akademisyenlerin duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmada insan kaynakları uygulamalarının çalışanların bağlılık düzeyleri üzerinde etkili olduğu özellikle kariyer yönetimi çalışmalarının örgütsel vatandaşlık davranışları artırarak işten ayrılma niyetini azalttığı gözlemlenmiştir (Masud ve Daud, 2019).

Entelektüel sermaye konusunda yapılan yerli ve yabancı çalışmalardan bazılarında aşağıda yer verilerek kavramın diğer kavramlarla bağlantısı ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

Entelektüel sermaye ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, bir sektör için entelektüel sermaye olan unsurun diğer bir sektör için entelektüel sermaye olmadığı ve her bir sektörün kendine özgü entelektüel sermayesi olduğu iddia edilmektedir. Odabaşoğlu (2016), çalışmasında bilginin, teknolojinin ve yenilikçi düşüncelerin en yoğun kullanıldığı, müşteri memnuniyeti ve sadakati temelli faaliyet gösteren havacılık işletmelerinin

entelektüel sermaye durumunu incelemiştir. Entelektüel sermaye ve unsurları arasındaki ilişkiler tespit edilerek, havacılık işletmelerin finansal performansına entelektüel sermayenin katkılarının ne yönde olduğu araştırılmıştır. Elde edilen panel veri analizi sonuçlarına göre, işletmelerin verimliliği ile entelektüel sermaye unsurlarından yapısal sermaye arasında negatif yönde bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkarken, insan sermayesi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. İşletmelerin kârlılığı ile entelektüel sermaye unsurları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Piyasa değeri defter değeri oranı ile entelektüel sermaye unsurlarından yapısal sermaye etkinliği arasında istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar elde edilememiştir. Bunun yanında insan sermayesi etkinliği ile piyasa değeri defter değeri oranı arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Günümüzde değer yaratan temel varlıklar maddi olmayan varlıklardır ve bu nedenle entelektüel sermaye işletmelerin performansını etkileyen hayati bir unsurdur. Yıldız (2010)'ın bankaların entelektüel sermayesini hem bir bütün olarak hem de her bir unsur bazında ölçmek ve entelektüel sermayenin banka performansı üzerindeki etkilerini incelediği araştırmasında Türk bankacılık sektöründeki İMKB'ye kayıtlı 8 özel sermayeli mevduat bankasının 421 yöneticisi ile görüşmüştür. Araştırma sonucunda bankacılık sektöründe entelektüel sermaye unsurlarından müşteri sermayesinin öncelikli önemde olduğu, bunu sırasıyla yapısal sermayenin ve insan sermayesinin izlediği bulunmuştur. Ayrıca, insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi unsurlarından oluşan entelektüel sermayenin, bankaların hem sübjektif (algılanan) hem de objektif (nicel) performansını olumlu yönde etkilediği gözlenmiştir. Entelektüel sermaye unsurlarının objektif performansa göre sübjektif performansı daha yüksek düzeyde etkilediği gözlenirken, özellikle müşteri ve yapısal sermayenin bankaların sübjektif performansını daha olumlu düzeyde etkilediği, objektif performansı ise öncelikli olarak yapısal sermayenin etkilediği görülmüştür.

Bilindiği gibi işletmelerin amaçlarına ulaşması konusunda işletme performansına en fazla katkıyı entelektüel sermaye bileşenleri yapmaktadır. Bilginin son derece önemli olduğu günümüzde, rekabet avantajı elde etme, örgütlerin sahip olduğu bilgi ve bu bilginin kullanılması ile hızla değişen çevre şartlarına adapte olma yeteneğinin (örgütsel çeviklik)

gelişmesine bağlıdır. İnsan sermayesi ve yapısal sermaye örgütlerin sahip olduğu en önemli entelektüel değerler olarak, örgütsel çevikliğin kazanılması dolayısıyla işletme performansına etki etmektedir. Bu çerçevede hem insan sermayesi hem de yapısal sermayenin işletme performansına olan etkileri ve örgütsel çevikliğin bu etkide bir aracılık rolü olup olmadığı araştırılmıştır (Sağır ve Gönülölmez, 2019). Araştırmanın sonucunda hem insan sermayesi hem de yapısal sermayenin işletme performansına etkileri olduğu ve bu etkide örgütsel çevikliğin aracılık rolü oynadığı görülmüştür.

Ağcasulu (2017) çalışmasında sosyal sermayenin bireysel ve kolektif yönleri üzerinde durarak diğer sermaye türlerinden farklılıklarını ele almıştır. Bireylerin ilişkilerdeki konumuna bağlı olarak değişen dayanışmacı ve aracı sosyal sermaye kavramlarını açıklamış ve aynı zamanda bu sermaye türünün birey ve toplum açısından olumsuz sonuçlarına değinerek kavram hakkında geniş bir literatür derlemesi sunmuştur. Benzer şekilde Akkaya ve Balı (2018) da çalışmalarında, işletmelerin sahip olduğu entelektüel sermaye kavramının ne anlama geldiği, nasıl ortaya çıktığı ve geliştiği, önemi, unsurları ve ölçümüne yönelik Tobin Q Oranı, MERITUM Projesi, DATI Projesi gibi bazı yaklaşımları incelemiştir.

Altan ve Özpehlivan (2019) araştırmalarında, bilişim sektöründe entelektüel sermaye ve inovasyon yönlülük olgularının iş tatmini üzerindeki etkisini tespit etmeyi amaçlamışlar ve entelektüel sermaye ve alt bileşenleri olan “insan, müşteri ve yapısal sermaye” ile inovasyon yönlülük arasındaki ilişki ve etkileşim incelenmiştir. Sonuç olarak entelektüel sermaye, inovasyon yönlülük ve iş tatmini arasında düşük ve orta düzeyde değişen anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. İşletme rekabet ortamının önemli kaynak pozisyonlarından entelektüel sermaye ve inovasyon yönlülük davranışlarının, çalışan tatmin düzeyinde artış sağlaması beklenen bir durum olduğunu ifade etmişlerdir.

Atan ve Tunçer (2019) araştırmalarında, rekabetçi işletmelerin en değerli varlıklarından biri olan entelektüel sermayelerinin işletme performansına etkilerini araştırmışlardır. Bu doğrultuda İSO'ya kayıtlı ilk 500 ve ikinci 500 büyük işletmede çalışan üst yöneticiler üzerinde yapılandırılmış anket formu aracılığıyla 404 çalışandan veri toplamışlardır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesi finansal performansı, müşteri paydaş performansını, işletme içi süreç

performansını ve örgütsel kapasite performansını olumlu etkilemektedir. Bununla birlikte bir diğer entelektüel sermaye unsuru olan müşteri sermayesinin müşteri paydaş performansı, işletme içi süreç performansı ve örgütsel kapasite performansı üzerinde olumlu etkileri tespit edilmiştir. Yapısal sermaye unsuru ise finansal performansı olumlu etkilemektedir. Entelektüel sermayeye ilişkin yatırımların, işletme performansını artırıcı bir etki yaratacağını iddia etmişlerdir.

Ay ve Çelik (2017) çalışmalarında duyguların örgütün amaçları doğrultusunda yönetilmesi ve bireyler için gerekli olan örgütsel duygu yetkinliklerinin örgütsel sermayeye dönüşebilmesinin önemine değinmişlerdir. Bir örgütün çalışanlarından oluşan insan sermayesinin entelektüel, sosyal ve duygusal sermaye olmak üzere farklı unsurları vardır. Kurumların başarısı için bu sermaye unsurlarından birisi olan ve duygulardaki yetkinlikleri ifade eden duygusal sermayenin iyi yönetilebilmesi gerekmektedir. Duygusal sermaye konusunda farklı disiplinlerde literatür taraması yaparak duygusal sermayenin tanımı, önemi, teorik çerçevesi, tarihçesi, bileşenleri, özelliklerini inceledikleri bir literatür taraması kaleme almışlardır.

Bozdemir (2009), işletmelerin performansı ve diğer işletmelerle rekabet edebilme güçleri, entelektüel sermayelerini etkin biçimde kullanabilme becerilerine göre değiştiğini ifade etmişlerdir. Kullanıldıkça değeri artan bir varlık olan entelektüel sermayenin örgüt üzerindeki etkilerini konu aldığı tez çalışmasında; Türkiye’de faaliyet gösteren sağlık işletmelerinin entelektüel sermaye yönetimleri hakkında bilgi sahibi olmayı ve uygulamada karşılaşılan aksaklıkları belirlemeyi amaçlamıştır. Yapılan analizler sonucunda; işletmelerin rekabetçi avantajlar kazanmasında, çalışan motivasyonu ve hasta tatmin düzeyinin artırılmasında entelektüel sermaye yönetiminin en etkili seçenek olduğu görülmüştür.

Türkiye’de bankacılık sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin entelektüel sermayelerinin firma değeri üzerindeki etkisinin araştırıldığı bir çalışmada Borsa İstanbul’da işlem gören 14 bankanın 2013 yılı bilanço ve gelir tabloları incelenmiş ve elde edilen veriler çoklu regresyon modelleri ile analiz edilmiştir. Bankaların verimliliği ve piyasa değerlemesinde yapısal sermayenin ötesinde insan sermayesinin etkilerinin olduğu, karlılığında ise önce kullanılan sermayenin sonrasında insan sermayesini etkili olduğu

tespit edilmiştir. İnsan sermayesine yapılan yatırımın artması ve entelektüel sermayenin ölçülebilmesi ile işletmelerin piyasa ve defter değerleri arasındaki farkın azalabileceği sonucuna varılmıştır (Çalışkan, 2015).

2009 yılında yürüttüğü tez çalışmasında Çalışkan örgüt kültürü ve entelektüel sermaye ilişkisini incelemiştir. Bu amaçla örgüt kültürü tipleri olarak; klan, adhokrazi, hiyerarşi ve pazar kültürü ele alınırken, entelektüel sermaye değişkenleri ise, insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye olarak belirlemiş ve Muğla ilinde faaliyet gösteren bankalar incelenmiştir. Araştırma sonucunda, Muğla il merkezindeki bankaların kültür tipi, ağırlıklı olarak, klan kültürünü gösterdiği adhokrazi kültürünün ise, en az görülen kültür tipi olduğu görülmüştür. Ayrıca, entelektüel sermaye unsurlarından insan sermayesinin gelişimi için gerekli olan kültür tipleri mevcut olmadığı gözlenmiştir. Bu nedenle, insan sermayesinin gelişimi başta klan kültürü ve hiyerarşi kültürü tarafından engellendiği müşteri ve yapısal sermayenin de hiyerarşi kültürü algısından olumsuz yönde etkilendiği saptanmıştır. Ayrıca, hiyerarşi kültürünün entelektüel sermayenin kendini göstermesinde engelleyici bir rol üstlendiği de saptanan bulgular arasındadır.

Demir (2018) ise çalışmasında sahip olunan entelektüel sermayenin öğretmenlerin iş doyumları ile ilişkisini incelemiştir. 252 öğretmenden toplanan verilerin regresyon analizi sonuçlarına göre; kurumların sahip oldukları entelektüel sermaye düzeyleri öğretmenlerin iş doyumlarını anlamlı olarak yordadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca entelektüel sermayenin insan sermayesi ve yapısal sermaye alt boyutları öğretmenlerin iş doyumlarını anlamlı olarak yordamazken, ilişkisel sermaye alt boyutu öğretmenlerin iş doyumunu anlamlı olarak yordadığını iddia edilmiştir. Öğretmenlerin iş doyumlarını arttırmak isteyen okul yöneticilerinin, okulda entelektüel sermayeyi güçlendirme ve geliştirme çalışmaları yürütmelerinin faydalı olacağı ifade edilmiştir.

Ekim (2017) ise finansal perspektif, kaynak tabanlı yaklaşım ve entelektüel sermaye perspektifi kullanılarak entelektüel sermaye kavramının değer yaratma sürecine nasıl uygulanacağını ele almıştır. Bilgi yoğun sektörlerden biri olan bankacılık sektöründe gerçekleştirilen araştırmada, Türkiye’de faaliyet gösteren 21 ticari bankanın 2006-2015 yılları arasında entelektüel sermaye performansı, Katma Değer ve Entelektüel Katma Değer Katsayısı modeli ile ölçülmüş ve entelektüel sermaye performansı ve performans

bileşenlerinin finansal performansa katkısı panel veri analizi yöntemi kullanarak incelemiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde sonuçlar, Türk bankacılık sektöründe seçilen ticari bankaların farklı düzeylerde entelektüel sermaye performansı ürettiğini, değer yarattığını ve entelektüel sermaye performansı ve performans bileşenleri ile finansal performans arasındaki ilişkinin bilgilendirici olduğunu göstermiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, bankacılık sektöründe entelektüel sermaye etkinliğinin bankaların finansal performansını olumlu etkileyerek katkıda bulunduğunu, sırasıyla fiziksel ve finansal sermayenin ve insan sermayesinin finansal performans için en etkili değer etkenleri olduğunu ve yapısal sermayenin daha az önem taşıdığını ortaya koymuştur. Dolayısıyla, Türk bankacılık sektöründe entelektüel sermaye tabanının geliştirilmesinin bankalar için parasal sermaye yatırımdan daha az önemli olmadığı, kazanç ve maddi varlıklar gibi diğer faktörlerle birlikte değer yaratmayı ve finansal performansı yönlendiren önemli ve gelecek vadeden yatırımlardan biri olarak kabul edilmesi gerektiğini belirtmiştir.

Hazbari (2014), yaptığı tez çalışmasında entelektüel sermaye ölçüm yöntemlerinden “Hesaplanmış Maddi Olmayan Değer” yöntemi ile Türk bankacılık sektörünün entelektüel sermaye değerlerini ve özelliklerini ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Çalışma sonucunda genel olarak hem entelektüel sermaye değeri/defter değeri hem de entelektüel sermaye değeri/net aktif tutarı oranlarının yıllar içinde arttığı görülmektedir. Bunun nedeni, yıllar içinde hem defter değerinin hem net aktif tutarının hem de entelektüel sermayenin artması olduğunu iddia etmiştir. Bu nedenle bankalar veya diğer herhangi bir sektörde faaliyet gösteren işletmelerin entelektüel sermaye değerlerinin artırılabilmesi için önemli boyutta çalışmalar yapılması ve gelişme yolunda büyük adımlar atılması gerektiğini ifade etmektedir.

Turgut (2014) çalışmasında, entelektüel sermayenin üç unsurundan biri olan yapısal sermayenin içerisinde yer alan kalite yönetim sisteminin, şirketlerin entelektüel sermayesini etkileme seviyesi Borsa İstanbul şirketleri üzerinde yapılan araştırmayla analiz etmiştir. Bu kapsamda, “üretim işletmeleri” ve “hizmet işletmeleri” özelinde Borsa İstanbul’da 2013 tarihi itibarıyla işlem gören 479 Şirketin %43,42’sini oluşturan 208 şirketi kapsayan bir çalışma yapmıştır. Çalışmanın sonucunda, Borsa İstanbul “İmalat Sanayii” sektöründeki incelenen şirketlerin %70’i Kalite Yönetim Sistemi uyguladıkları

dönemlerde şirketlerinin entelektüel sermayelerinde artış sağladığı görülmüştür. Borsa İstanbul “Mali Kuruluşlar-Bankalar ve Özel Finans Kurumları” alt sektöründeki incelenen şirketlerin %12,50’sinin şirketlerinde Kalite Yönetim Sistemi uyguladıkları dönemlerde şirketlerinin entelektüel sermayelerinde artış sağlandığı anlaşılmıştır.

Bir başka araştırmada Türkiye’de faaliyet gösteren bilişim firmalarının yapısal sermayeye önem vermeleri durumunda piyasa değerinin arttığı ortaya çıkmıştır (Demirkol, 2006). Dolayısıyla, AR- GE faaliyetlerine önem verilmesi, insan kaynağının gelişimi için eğitim ve benzeri yatırımlara teşvik verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Verimlilik üzerinde insan sermayesinden ve yapısal sermayeden kaynaklanan katma değer etkisinin çok yüksek olduğu ve bilişim sektöründe, insan kaynağına yapılan yatırımların katma değer yarattığı, verimliliği arttırdığı, aynı şekilde yapısal sermayenin de verimliliği olumlu yönde etkilediği belirtilmektedir. Özellikle bilişim sektöründe entelektüel sermaye varlıklarına, diğer sektörlere nazaran daha fazla önem verildiği ifade edilmiştir.

Entelektüel sermayenin ölçülmesine yönelik mevcut olan finansal ve finansal olmayan yaklaşımlar genel kabul görmemekle birlikte entelektüel sermayeyi ölçmekte kullanıldığı fakat entelektüel sermayenin hangi oranda karlılığa dönüştüğünü göstermede yetersiz kaldığı iddia edilmektedir (Yalama, 2005). Bir çalışmada entelektüel sermaye

Entelektüel Katma Değer Katsayısı yöntemi ile ölçülmüş ve entelektüel sermayenin karlılığa etkisi Veri Zarflama Analizi yöntemi ile sınınmıştır. Modelin verilerini İMKB’den alınan mali tablolar oluşturmuştur ve model İMKB’ye kota bankalar üzerinde 1995–2004 yılları arasındaki veriler üzerinde test edilmiştir. Ayrıca entelektüel sermayenin karlılık üzerindeki etkisinin sınınması amacıyla çalışmada üç farklı girdi bileşimine göre (entelektüel sermaye, maddi duran varlıklar, fiyat kazanç oranı) üç farklı portföy oluşturulmuştur. EMS (Efficiency Measurement System) paket programı yardımıyla hesaplanan Veri Zarflama Analizi sonuçlarına göre oluşturulan portföylerin 1995’den 2004’e kadar olan getirileri karşılaştırılmıştır. Sonuç olarak İMKB’ye kota bankacılık sektörünün entelektüel sermayeyi karlılığa dönüştürme oranı ortalama 61,3 olarak tespit edilmiştir ve entelektüel sermayeyi girdi olarak kullanan portföyün en fazla getiri sağladığı iddia edilmiştir.

Topaloğlu ve Karakozak, (2017), Borsa İstanbul 30 Endeksi'nde faaliyet gösteren 18 şirketin 2010-2015 dönemindeki entelektüel sermaye değerlerini ölçmek ve endekste ki şirketleri sahip oldukları entelektüel sermaye değerleri doğrultusunda sıralamayı amaçlamışlardır. Bu bağlamda, entelektüel sermayeyi işletmelerin finansal verileri doğrultusunda sayısal olarak ifade edilebilmesini sağlayan, Piyasa Değeri – Defter Değeri, Piyasa Değeri / Defter Değeri ve Tobin's Q Oranı yöntemleri ile ölçülerek yıl ve yöntem bazında analiz etmişlerdir. Sonuçlara göre hizmet sektöründe yer alan şirketlerin, sahip oldukları yüksek düzeyde entelektüel değere göre endeks içerisinde üst sıralarda yer aldığı belirlenmiştir. Buna karşın holdinglerin ise düşük seviyede entelektüel sermaye değerleri ile sıralamada sonlarda yer aldıkları görülmüştür. Ayrıca çalışmada, Tobin's Q Oranı, Piyasa Değeri / Defter Değeri ve Piyasa Değeri- Defter Değeri yöntemlerinin paralel sonuçlar verdiği tespit edilmiştir.

Entelektüel sermaye ve bilgi yaratma konusunda yapılan bir başka araştırmada ise Güngör ve Celep (2016), ortaöğretim öğretmenlerinin örgüt içi bilgi paylaşımı, örgütsel öğrenme ve entelektüel sermaye düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. İlişkisel tarama modelindeki bu araştırmaya 408 öğretmen katılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, öğretmenlerin entelektüel sermaye düzeyi ile okul türü ve mesleki kıdem değişkenleri arasında; öğretmenlerin bilgi paylaşım düzeyi ile okul türü, cinsiyet ve kıdem değişkenleri arasında anlamlı farklılıkların olduğu gözlenmiştir. Örgüt içi bilgi paylaşımı ve örgütsel öğrenme değişkenlerin birlikte, entelektüel sermayedeki toplam varyansın yaklaşık %68'ini açıkladığı görülmüştür. Bu sonuç örgütsel öğrenme ve örgüt içi bilgi paylaşımının entelektüel sermayenin önemli yordayıcıları olduğunu göstermektedir.

Entelektüel sermayeyi oluşturan açık ve örtük bilgi, entelektüel sermayenin üç temel unsuru yoluyla oluşturulur: İnsan, yapı ve örgüt sermayesi (Ramirez, Lorduy ve Rojas, 2007; Atrill, 1998; Lynn, 1998, Dzinkowski, 2000, akt: Özkara, 2008:56). Entelektüel sermayenin temelini örgütün sahip olduğu bilgi oluşturur. Yine bilgi paylaşımı ve entelektüel sermaye konusunda yapılan bir başka çalışmada Keskin ve arkadaşları (2018), açık ve örtülü bilgi paylaşımı mekanizmalarının firmanın entelektüel sermayesine olan katkıları ile başlayıp, operasyonel ve finansal performansa olan etkisi ile biten ilişkiler ağını Türkiye özelinde ampirik olarak test etmişlerdir. Ayrıca bu çalışma özellikle diğer

çalışmalardaki gibi doğrusal ilişkiler yerine, entelektüel sermaye değişkenlerinin firma performansına etkisinde pazara yönelik yenilikçilik kalitesinin etkileşim etkisine odaklanarak literatüre katkı sunmaktadır. Bu bağlamda, 161 firma çalışanından elde edilen nicel veriler ile AMOS programı aracılığıyla ilk olarak yapısal eşitlik analizi gerçekleştirilmiş, daha sonra moderatör analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgular ışığında firma içinde gerçekleştirilen açık ve örtük bilgi paylaşımlarının entelektüel sermaye boyutlarını pozitif olarak etkilediği, entelektüel sermaye boyutlarının operasyonel performansı güçlendirdiği ve operasyonel performansın firmanın finansal performansına anlamlı ve pozitif olarak etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca pazardaki yenilikçilik kalitesinin entelektüel sermaye boyutları ile operasyonel performans arasında moderator role sahip olduğu ampirik olarak kanıtlanmıştır.

Örnek ve Ayas (2015) ise araştırmalarında işletmelerin sahip olduğu entelektüel sermayeleri ile yenilikçi iş davranışları arasındaki ilişkiyi belirleyerek; işletme performansına nasıl yansıtılabileceğini ortaya koymayı amaçlamışlardır. Alana ilişkin yazın tarandığında entelektüel sermaye ile işletme performansı arasında pozitif yönlü ilişkinin varlığı görülmüştür. Söz konusu ilişkinin kurulabilmesi entelektüel sermayenin yenilikçi iş davranışına dönüştürülmesiyle olanaklı olup yeniliğe aktarılan entelektüel sermayenin işletme performansını tetiklediği görülmüştür. Bu çerçevede çalışmanın görgül kısmında bilişim sektörü işletmelerinden birinde 96 çalışana anket uygulanmış ve Yapısal Eşitlik Modeli yardımıyla entelektüel sermaye, yenilikçi iş davranışı ve işletme performansı arasındaki pozitif yönlü ilişkiler ortaya koyulmuştur.

Pekdoğan (2018), araştırmasında güvenlik hizmetlerinde verilen hizmet içi eğitimlerin entelektüel sermaye kapsamında ele almıştır. Araştırmada entelektüel sermaye ile güvenlik kavramı arasındaki ilişki ortaya koymuştur. İçerik analizi yönteminin kullanıldığı araştırmada elde edilen bulgulara göre, entelektüel sermayenin boyutlarından beşeri sermayenin, hizmet içi eğitimler ve güvenlik konusunda en önemli unsur olduğu ortaya çıkmıştır. Yine entelektüel sermaye, beşerî sermaye boyutunu artıracak olan hizmet içi eğitimler güvenlik hizmetlerinde bir seçenek değil bir zorunluluk haline gelmiştir. Buna ilave olarak araştırmada elde edilen bulgular ışığında, entelektüel sermayenin kamu kurumlarının yönetiminde önemli bir unsur haline geldiği görülmüştür. Gerek kamu

kaynaklarının daha etkili ve başarılı bir şekilde kullanılması için, gerekse sosyal toplum ve modern devlet yapısına kavuşmak için güvenlik hizmetlerinde hizmet içi eğitimleri düzenli olarak geliştirilmesi ve denetlenmesi, bunun için özel birimlerin kurulması önerilmektedir.

Türkoğlu ve Çizel (2016) çalışmasında entelektüel sermayenin rekabet gücüne etkisinin konaklama işletmeleri bağlamında incelemişlerdir. Araştırma Antalya'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletme yöneticilerinden toplanan veriler üzerinde yapılmıştır. Söz konusu ilişkinin incelenmesi için geliştirilen ölçekler yardımıyla toplanan veriler yapısal eşitlik modellemesi ve regresyon analizi gibi istatistik yöntemlerle analiz edilmiştir. Analiz sonuçları entelektüel sermayenin rekabet gücünü etkilediğini ortaya koymaktadır. Entelektüel sermaye boyutlarından müşteri sermayesinin, rekabet gücünü yordamada en etkili unsur olduğu görülmüştür.

Yılmaz ve arkadaşları (2019), Türkiye için 1978 - 2014 arası yıllık verileri kullanılarak, beşeri sermayenin ekonomik büyüme üzerindeki etkisinin tahmin etmeye çalışmışlardır. Çalışmada değişkenler arasındaki uzun dönemli ilişkilerin varlığı Gecikmesi Dağıtılmış Otoregresif Sınır Testi yaklaşımı ile araştırılmışlar ve ekonometrik analizler sonucunda beşeri sermaye ve ekonomik büyüme arasında uzun dönemli bir ilişkinin varlığını tespit ederek uzun dönemde beşeri sermayenin ekonomik büyümeyi pozitif etkilediği sonucuna varmışlardır.

Şahin (2011), sosyal ve entelektüel sermayenin ilköğretim ile ortaöğretim okullarında kullanılma düzeylerinin okul yöneticilerinin görüşleri doğrultusunda incelediği tez çalışmasında 305 okul yöneticisinin görüşlerini almıştır. Okullardaki sosyal ve entelektüel sermaye düzeylerinin sosyo-demografik değişkenler açısından farklılıklarına bakılmış ve değişik sonuçlara ulaşılmıştır. Ayrıca okullardaki sosyal ve entelektüel sermaye düzeyini okul müdürleri iyi, müdür yardımcıları orta seviyede gördükleri gözlenmiştir.

Yöneticiler liderlik ettikleri takımların hem insan hem de sosyal sermayelerini artırmak suretiyle daha kaliteli çıktılar elde edebilirler. Bu varsayımdan yola çıkarak başladıkları araştırmalarında Gilbert ve meslektaşları (2017) hemşireler üzerinde bir çalışma yürütmüşlerdir. Sağlık kurumlarındaki yönetici hemşirelerin liderlik tarzlarının sosyal sermaye ve insan sermayesi üzerindeki etkisini inceledikleri araştırmalarında bahsi geçen

değişkenler arasında direkt ilişkinin yanı sıra aracılık etkisinin de olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Firma düzeyinde absorptif kapasite, yeni bilgiyi tanımlama, yayma ve özümseyerek dönüştürme kullanabilme yeteneği olarak kavramsallaştırılmıştır. Çalışanların sergilediği örgütsel vatandaşlık davranışları işte bu noktada firmanın yeni bilgiyi tanıma, yayma ve öğrenmesi sürecinde büyük katkıları söz konusudur. Gönüllü olarak yapılan bu davranışlar sayesinde bilgi bireysel olmaktan çıkarak firma geneline yayılmakta ve entelektüel sermayenin gelişmesine, bir avantaja dönüşmesine yardımcı olmaktadır. Hart ve arkadaşları (2016) yazdıkları makale çalışmalarında bu konuyu ele alarak örgütsel vatandaşlık davranışlarının firmanın absorptif kapasitesini nasıl etkilediğini incelemiştir. Aynı doğrultuda yapılan bir araştırmada eğitim kurumlarında sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışlarının bilgi paylaşmadaki etkisi incelenmiştir (Akturan ve Çekmecelioglu, 2016). Araştırma sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışlarının bilginin paylaşımını artırdığı ve bu sayede çalışanlarda yaratıcı davranışların geliştiği görülmüştür. Bilgi paylaşımını destekleyen örgüt iklimi oluşması çalışanların güçlenmesini sağlamakta ve böylece firmanın entelektüel sermaye birikimi değer kazanmaktadır.

İşletmede her zaman tüm bilgiler açık ve net değildir. Saklı (gizli) bilgi adı verilen herkesin bilmediği işletmeye özgü, nadir ve değerli bilgiler aslında işletmeye rekabet avantajı kazandırmaktadır. Çünkü bu bilgiler o işletmeye özgü olup diğer işletmelerin ele geçirmeye, öğrenmeye çalıştığı bir takım bilgi ve yetenekleri içermektedir. Taklit edilmesi zor olan bu bilgi sayesinde işletme rakipleri karşısında üstün konuma geçebilmektedir. Çalışanlar arasında bu özel, saklı bilgilerin paylaşılması örgütsel öğrenmeyi destekleyerek işletmenin entelektüel sermayesini artırmaktadır. Yang ve Farn, (2009) de araştırmalarında sosyal sermaye, gizli bilginin paylaşımı ve davranışsal kontrol mekanizması arasındaki ilişkiyi incelemişler ve benzer sonuçlara ulaşmışlardır.

İnsan sermayesi, organizasyon değerlerinin gelişmesinde anahtar role sahiptir. Bu sayede çalışanların verimliliği artarken aynı zamanda işletme sürdürülebilir bir rekabet avantajı ele etmiş olmaktadır. İnsan sermayesi bir örgütte çalışanların sahip olduğu bilgi ve yeteneklerin yanı sıra yenilikçi ve yaratıcı fikirlere de sahip olunmasıdır. Bu bilgi ve

yetkinliklerin örgütsel vatandaşlık davranışları ile örgütün geneline yayılması ile örgütsel performansı artırdığını Pasban ve Nojedeh (2016) çalışmalarında belirtmektedir.

Jiang ve Liu (2015) insan kaynakları departmanının uygulamalarının (kendi kendini yöneten takımlar, esnek çalışma saatleri, merkezi karar vermeden kaçış, eğitim ve geliştirme, açık iletişim gibi) uygulamaların örgüt içinde sosyal sermayenin gelişmesini sağladığı, bu tür uygulamaların aynı zamanda örgütsel vatandaşlık davranışı gibi olumlu davranışları artırdığını belirtmektedirler. Yazdıkları makale çalışmasında bu varsayımın bilimsel gerekçelerini incelemişlerdir.

Bilindiği gibi sosyal sermaye hem örgüt içinde hem de örgütün dışındaki sosyal çevresi ile bağlar, köprüler kurması ile gelişen bir sermaye türüdür. Yönetim kontrol sistemleri bu sosyal ağların kurularak örgütün sosyal sermayesinin artırılmasını sağlamalıdır. Chenhall ve arkadaşları (2010) yönetim kontrol sistem uygulamalarının sosyal sermayeyi nasıl etkilediğini ve aralarındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla bir vaka analizi çalışması yürütmüşlerdir.

Kurland ve Hasson-Gilad (2015) okullarda örgütsel öğrenme ve iş tatmini arasındaki ilişkide ekstra çabanın rolünü araştırmışlardır. 1474 öğretmenden topladıkları verilerin analizinin sonucunda örgütsel öğrenme ve iş tatmini arasındaki ilişkide ekstra çabanın aracılık rolünün olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Çalışanların gönüllü sergiledikleri ekstra çabanın örgütsel öğrenmeyi hızlandırdığı ve bu sayede çalışanların işe karşı tutumlarının arttığı gözlenmiştir.

Birasnav ve arkadaşları (2010) çalışanların algıladıkları dönüşümcü liderlik tarzının insan sermayesini nasıl etkilediğini özel ve kamu sektörünü kıyaslayarak araştırmışlardır. Hindistan'da yürütülen bu çalışmada 470 tepe ve orta düzey yöneticiden veriler toplanmış ve sonuçta liderlik tarzlarının çalışanların insan sermayelerini güçlü ve önemli bir şekilde etkileme potansiyeline sahip olduğu, özellikle bu ilişkilerin özel sektör çalışanları için çok daha önemli olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Zhang ve meslektaşları (2017) da 10 ülkeden 645 imalat işletmesinden topladıkları veriler ile entelektüel sermaye (insan, sosyal ve yapısal sermaye) ile süreç inovasyonu arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Sonuçlar sosyal sermaye ile yapısal sermaye arasında

pozitif bir ilişkinin olduğu, yapısal sermayenin inovasyon süreçlerini pozitif ve önemli ölçüde etkilediğini gözlemlemişlerdir. Ayrıca yapısal sermayenin insan ve sosyal sermaye ile inovasyon süreci arasında düzenleyici bir etkisinin olduğunu iddia etmektedirler.

Wendra ve arkadaşları (2019) entelektüel sermaye ve inovasyon performansı arasındaki ilişkide dinamik yeteneklerin etkisini 297 küçük ve orta büyüklükteki imalat işletmelerinde yaptıkları araştırmayla ortaya koymaya çalışmışlardır. Daha önceki çalışmalarda bahsi geçen iki değişken arasında dinamik yeteneklerin aracı ve düzenleyici etkisinin olduğunu göstermektedir. Sonuçta dinamik yetenekler entelektüel sermayeyi ve inovasyon performansını önemli ölçüde etkilemektedir. Örgütlerin dinamik yetenekleri geliştikçe, uygulandıkça ve kalıcı hale geldikçe işletmenin entelektüel sermayesi geliştirmektedir ve inovasyon çıktıları artmaktadır.

Ling (2011) entelektüel sermayenin örgütsel performansa etkisini hem yüksek hem düşük dinamik çevresel yapı içerisinde ele almıştır. Bu bağlamda Taiwan'da faaliyetlerini sürdüren 324 firmanın global girişimlerini incelemiş ve sonuçta entelektüel sermaye bileşenlerinin hem düşük hem de yüksek dinamik çevrede işletmenin global girişimleri üzerinde pozitif etkisinin olduğunu belirtmektedir.

Ullah ve meslektaşları (2017) kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarının geliştirilmesinde etik liderliğin rolünü incelerken etik kültürü ve entelektüel sermayenin yapıcı rolü üzerinde durmuşlardır. 357 Pakistanlı imalat işletmesinde yürüttükleri araştırmada etik liderliğin kurumsal sosyal sorumluluğu pozitif olarak etkilediğini belirtmektedirler. Bu ilişkide etik iklimin ve işletmenin sahip olduğu sosyal kapasite ve insan sermayesi arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlendiğini ortaya koymuşlardır.

Pedriini, (2007) çalışmasında insan sermayesinin odaklandığı kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarıyla entelektüel sermaye arasındaki yakınsama noktalarını araştırmıştır. Bu araştırma sonucunda Pedriini (2007) kurumsal sosyal sorumluluk uygulamaları entelektüel sermayenin ve değer yaratma kaynağının geliştirilmesine fırsatlar yarattığını ifade etmektedir.

İşletmenin insan kaynakları uygulamaları işletmeye değer katmaya yardımcı olmalıdır. Özellikle sosyal sorumluluk esaslı insan kaynakları politika ve uygulamalarının işletmenin

entelektüel (insan, yapısal ve sosyal sermaye) sermayesi ile olan ilişkisi ve sinerjetik etkileşiminin incelendiği bir araştırmada 85 insan kaynağı yöneticisinden toplanan veriler analize tabii tutulmuştur. İşletmelerin sosyal sorumluluk esaslı insan kaynakları politika ve uygulamaları işletmenin entelektüel sermayesini artırarak diğer işletmelere nazaran avantajlı hale gelmesini sağladığı sonucuna ulaşılmıştır (Barrena-Martinez vd., 2019). İnsan kaynaklarının uyguladığı bu süreçler sayesinde entelektüel sermaye değeri artmasıyla örgütte sürdürülebilir bir gelişmeyi hızlandırmaktadır ve çalışanlar arasında bağlılığı artırarak örgütsel vatandaşlık gibi olumlu davranışların yaygınlaşmasını sağlamaktadır.

Günümüzde örgütler açısından rekabet avantajı yakalamak için sadece sermaye, emek, doğal kaynaklar ve teknolojiye sahip olmak yeterli olmamaktadır. Aynı zamanda işletmede çalışanların temel yeteneklere sahip olması ve işlerini teknik ve fiziki anlamda gerçekleştirmelerinin ötesinde örgütün amaç ve hedefleri ile bireysel amaçlarını birleştirmeleri gerekmektedir. Başarılı organizasyonlar, normal iş görevlerinin ötesine geçecek, beklentilerin ötesinde bir performans sunan çalışanlara ihtiyaç duymaktalar (Özşahin ve Sudak, 2015:443). Görevlerin ekiplerde giderek arttığı ve esnekliğin kritik olduğu günümüz dinamik işyerlerinde, organizasyonların “iyi vatandaşlık” davranışları sergileyen çalışanlara ihtiyacı vardır (Öztürk vd, 2018:991-992). İşgörenlerin, vatandaşlık davranışı yükseldikçe örgütte oluşan iş başarı seviyeleri de artacaktır. Yöneticiler açısından ise çalışanların iş başarı seviyelerinin artması hedeflere ulaşma yönünde önem arz eden bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Özdevecioğlu, 2003:119).

Bilginin ekonomik kaynak olarak artan önemi şirketlerin yatırım yapmalarını da değiştirmektedir. Sanayi ekonomisinde işletmelerin yatırımlarından en büyük payı arazi, bina, makine ve teçhizat gibi maddi unsurlar alırken günümüzde işletmelerin yatırımlarının büyük bir kısmı bilginin üretilmesine, arttırılmasına ve paylaşılmasına veya çalışanların bilgi ve yeteneklerinin arttırılmasına harcanmaktadır (Ertuğrul, 2000:73). Entelektüel sermayeye ilişkin bilimsel araştırmalar, entelektüel sermayenin odağına işletmelerin insan varlığını, onun ürettiği bilgiyi ve geliştirdiği ilişkileri koyarak görünmeyen varlıkların

önemini vurgulamaktadırlar. Entelektüel sermayenin oluşturduğu bu ilişki ağı işletmelerin rekabet gücü kazanımında en önemli unsur olmaya adaydır (Kandemir, 2008:34).

Daha önceki bölümlerde de üzerinde durulduğu gibi bir örgütün gelecekteki başarısı, bugün sahip olduğu entelektüel sermayesinin nasıl yönetildiğine bağlıdır. Başka bir ifadeyle, bilgi çağında şirketlerin rekabet üstünlüğü, maddi ve mali kaynaklarından ziyade, “entelektüel sermayelerini” nasıl yönettiklerine bağlıdır. Entelektüel sermaye, şirketlerin çalışanlarında, müşteri ilişkilerinde, organizasyondaki süreçlerde ve içlerindeki bilgi havuzlarında aranmalıdır. Rekabeti yakalamak için bilgiyi insanların beyinlerinden çıkarıp paylaşmak, işlemek, sinerji yaratmak ve yaratıcılığı besleyerek örgüte katma değer sağlayacak yeni rotalar belirlemek gerekmektedir. İşletmeler çalışanların ve örgütsel yapılarının gücüyle bilgiyi çarparak gelecekte sürdürülebilir kazanç sağlayacak potansiyel gücü ortaya çıkarabilirler. Değişimi yaratan pek çok unsur içinde en önemlisi insan kaynaklarıdır. İnsan, işletme içinde bilgi toplama ve işleme kapasitesine sahip, yaratıcılık ortaya çıkartabilecek olan yegâne unsurdur (Bozdemir, 2009:8). Bilindiği gibi insan sermayesi iki yoldan gelişebilir:

İlki işletmelerin çalışanlarının bildiklerini daha çok kullanması, ikincisi ise daha fazla insanın işletme için yararlı daha fazla şey öğrenmesidir. İşletmelerin kişilerin sahip oldukları bilgi, yetenek ve becerilerden yararlanabilmesi için insan sermayesinin yapısal sermayeye dönüştürülmesi gerekir (Çalışkan, 2009:19-20). Yani bireye ait bilgi, örgütsel bilgi yaratmak için kullanıldığında ve paylaşıldığında tam anlamıyla entelektüel sermayenin bir parçası olur (Ertuğrul, 2000:8). Ayrıca entelektüel sermaye, sınırlı sayıda parlak zekâya, bilgi ve beceriye sahip yöneticilerin varlığıyla işletmeleri geliştirmeye çalışmanın aksine, çalışanların tamamının bu yetilerle donatılmasının gerekli olduğunu öngören bir yaklaşımdır. Çalışanlar arasında ilişkilerin geliştirilmesi, yapılan çalışmaların formelleştirilmesi, yaratıcılığın, yenilikçiliğin geliştirilmesi ile organizasyonların değer yaratabileceğini savunan bir bakış açısıdır (Akdemir, 1999).

Özellikle insan sermayesinin üç ana unsuru olan yetenek, ilişkiler ve değerlerin yayılması örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeyle doğrudan ilişkilidir. Yetenek; işletme içi ve dışından elde edilen yapısal sermayeden faydalanabilme yeteneği olan profesyonel yetenek, değer yaratıcı faaliyetlerde işletme dışı ortaklar ve müşterilerle

birlikte çalışabilme yeteneği olan ticari yetenek ve değer yaratıcı faaliyetlerde başkaları ile birlikte çalışabilmeyi ifade eden sosyal yetenek olarak üçe ayrılır. İlişkiler; bilginin aksiyona dönüşmesinde kişisel çabaların yanında bilginin meslektaşlar veya birlikte çalışılan iş arkadaşları ile paylaşılması ile ortaya çıkabilir. Değerler; bireyin derin veya yüzeysel ilişki kurmasında önemli bir etkidir (Arıkboğa, 2003:85). Bu bağlamda örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen insan kaynağı sayısı artıkça örgütte entelektüel sermayenin oluşması, gelişmesi ve örgüte rekabet avantajı kazandırma gücü de artacaktır.

Örgütsel vatandaşlığın örgütsel öğrenmeyi ve bilgi paylaşımını hızlandırdığı, geliştirdiği bilinen bir durumdur. Bilgi paylaşımı gelişmiş veya gelişmekte olan toplumlar veya örgütler arasında/içinde işlevsel bilgi arayışı veya düşüncelerin transferi olarak tanımlanabilir. Mueller (2012)'e göre ise, bilgi paylaşımı en az iki kişi, grup, takım, birim veya örgütü kapsayan; göndericinin bilgi paylaşımı konusunda istekli olması, alıcının ise bu yeni bilgiyi eski bilgileriyle birleştirerek kullanması konusunda istekli olmasını gerektirmektedir (Güngör ve Celep, 2016).

Özellikle vizyon sahibi yöneticiler anahtar çalışanların sahip olduğu hayati bilgi birikimini (örtük bilgileri) bu bireylerden edinerek firmanın bilgi sistemlerine aktarmayı böylece bu bilginin bir kişinin ya da bir bölümün bilgisi olmasından çıkarıp diğer örgüt üyeleri için de erişilebilir olmasını sağlamaya çalışmaktadır (Keskin vd, 2018:93). Simon (1965), Cyert ve March (1963) ve Huber (1991)'in çalışmalarından türetilen ve geliştirilen bilgi tabanlı çalışmalarda bilgi paylaşımının firma içinde entelektüel sermaye bileşenlerinin geliştirilmesinde doğrudan etkisi olduğu görüşü ileri sürülmektedir (Wang vd., 2014 aktaran Keskin vd, 2018:93). Bilgi paylaşımı yalnızca çalışanların tutumu ve yetkinliklerini değiştirmemekte, aynı zamanda bireysel bilginin örgütsel seviyeye taşınmasında kolaylaştırıcı bir işlev görmektedir. Böylelikle teknolojik yetenekler ve örgütsel yetkinlikler gelişmekte, çalışanlar arasındaki güven arttırılmaktadır. Çalışanların kendi aralarında kurmuş olduğu güçlü bağlar, güvene dayanan ilişkiler özellikle örtük bilginin yayılımını hızlandırmaktadır. Bu şekilde insan sermayesi güçlenmektedir (Keskin vd, 2018:94-95).

Aynı zamanda bilginin ele geçirilmesi ve depolanmasını sağlayan teknolojik araçlar hem firma içerisinde çalışan bireyleri hem de daha büyük grupları birbirlerine bağlayarak

yapı sermayesini kullanmakta ve firmaya olumlu çıktılar sağlamaktadır (Eisenhardt ve Martin, 2000 aktaran Keskin vd, 2018:95). Dahası, açık ve örtük bilgilerin paylaşımı bilginin organizasyon yapısında gömülü olmasını sağlayan prosedürler ve rutinler geliştirilmesini sağlayarak yapı sermayesini güçlendirir. Son olarak açık ve örtük bilgi paylaşımı bilginin dönüştürülerek değerli, nadir, taklit ve ikame edilemez bir forma kavuşmasını sağlayarak firmanın dış paydaşları ile ilişkisini güçlendirmektedir (Nonako ve Tekuchi, 1995 aktaran Keskin vd, 2018:95). Böylece firmanın insan, yapı ve ilişkisel alt boyutlarından meydana gelen entelektüel sermayesini etkilemektedir (Choi ve Lee, 2003 aktaran Keskin vd, 2018:95). Bunu gerçekleştirmenin yegâne yolu da çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını artıracak bir örgüt kültürü ve örgüt iklimi yaratmaktan geçmektedir. Bu çalışmada, yerli ve yabancı yazında direkt olarak ele alınmamış olan bu iki kavramsal yapı arasındaki ilişkiler araştırılmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ ENTELEKTÜEL SERMAYEYE ETKİSİ KONUSUNDA BİR ARAŞTIRMA

1.ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmanın amacı; kısaca örgütsel vatandaşlık davranışları ile entelektüel sermaye arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda bir tekstil işletmesinde alan araştırılması yürütülmüştür.

2.ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Bu kuramsal çerçeve doğrultusunda bu araştırmanın ana hipotezi aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir.

H₁: Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütün sahip olduğu entelektüel sermaye arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Ayrıca araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütün sahip olduğu üç farklı entelektüel sermaye türü arasındaki ilişkilere ve sosyo-demografik açıdan farklılıklara da bakılması amaçlanmıştır.

H₂: Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütün sahip olduğu yapısal sermayesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₃: Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütün sahip olduğu ilişki sermayesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₄: Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütün sahip olduğu insan sermayesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₅: Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların cinsiyetleri açısından fark vardır.

H₆: Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların medeni durum açısından fark vardır.

H₇: Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların yaşları açısından fark vardır.

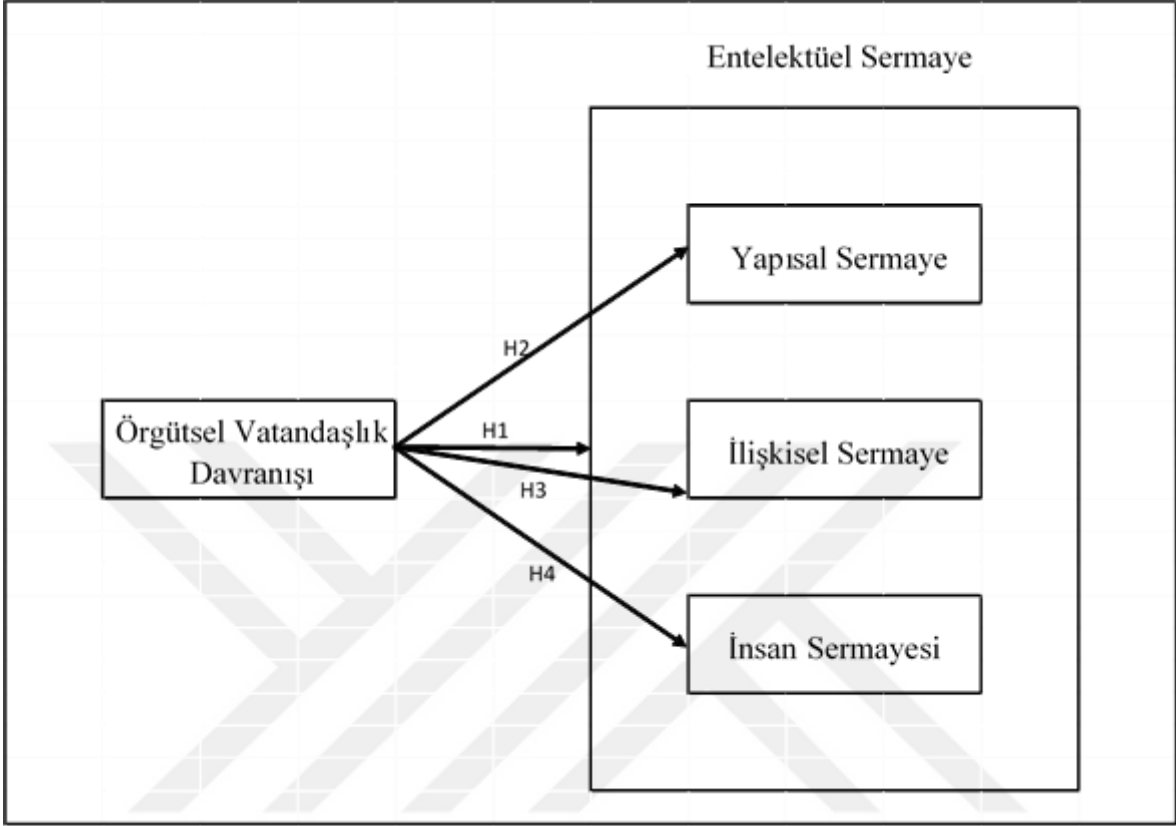
H₈: Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların eğitim durumları açısından fark vardır.

H₉: Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların çalışma süreleri açısından fark vardır.

H₁₀: Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların kurumda çalışma süreleri açısından fark vardır.

H₁₁: Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların açısından fark vardır.

Şekil.1. Araştırmanın Modeli



3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini, Türk hazır giyim sektörünün lideri durumunda olan 1944 yılından beri ticari faaliyetlerine Eskişehir’de sürdüren bir işletme oluşturmaktadır. İşletme hakkında kısa bilgi: İşletme; Eskişehir OSB’de üç fabrikası, Eskişehir-Kütahya yolunda kurulu Ev Tekstil Fabrikası son olarak ta İstanbul’daki Kadın Giyim üretim birimi ile tekstil ve hazır giyim sektöründe faaliyet göstermektedir.

Türkiye’de beş büyük üretim fabrikası ve 5000’in üzerinde çalışanı, yüksek işçilik kalitesi ve özel dikim ayrıcalığıyla hazır giyim sektöründe dünya markalarıyla yarışan firma, günümüzde 5 kıta ve 55 ülkede olmak üzere yurt dışında 80 şehirde, Türkiye’de ise 75 şehirde 180’den fazla konseptli mağazası ile hizmet vermeye devam etmektedir.

Görüldüğü gibi seçilen işletme, tekstil sektöründe yoğun işgücü ile üretim yapan entelektüel sermaye bileşenlerinin yüksek olacağı varsayılabilir bir işletmedir. Araştırma evrenini; bu işletmenin Eskişehir Organize Sanayi Bölgesi’ndeki fabrikasında

görev yapan 304 üst ve orta düzey yöneticiler oluşturmaktadır. Yüzyüze ve email yoluyla anket yöntemleri kullanılarak toplam 268 kişiden veriler toplanmıştır.

4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır.

- Araştırmanın veri toplama araç ve yöntemi bilgileri toplamaya elverişli olup, geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları daha önce yapılmıştır.
- Araştırmanın örnekleme ana evreni temsil yeteneğine sahiptir.
- Araştırmanın sonuçları yapıldığı işletme için geçerli olup genellemeler yaparak yorumlanması uygun olmayacaktır.
- Farklı zaman ve koşullarda farklı sonuçlara ulaşılabilmesi olasıdır, bu anlamda sonuçları genellemek mümkün değildir.

5. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmada verilerin elde edilmesinde anket formu kullanılmıştır. Anketin katılımcılar tarafından sağlıklı doldurulabilmesi amacıyla girişindeki yazılı açıklamanın yanı sıra, katılımcılara ankette isimlerini yazmalarına gerek olmadığı, verilerin bilimsel amaçlar dışında kullanılmayacağı açıklaması yapılmıştır.

Anket formunun, birinci bölümünde katılımcı bilgi formu ve daha sonra Örgütsel Vatandaşlık ölçeği ve son bölümde ise Entelektüel Sermaye ölçeği yer almaktadır (EK.1.)

İlk bölümde yaş, medeni durum, eğitim durumu, pozisyon, genel ve kurumda çalışma süresi soruları bulunmaktadır.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeği, Basım ve Şeşen (2006) tarafından iki ayrı çalışmadan yararlanılarak ve Organ (1988) tarafından ortaya konulan beş boyut çerçevesinde hazırlanan ölçek kullanılmıştır. Ölçek beş boyut ve 19 sorudan oluşmaktadır. Kullanılan ölçekler 5'li Likert tipi ifadelerden oluşmaktadır. Bu ifadeler; Kesinlikle Katılmıyorum=1,, Kesinlikle Katılıyorum=5 şeklindedir.

Entelektüel Sermayeyi belirleyebilmek için Özilhan (2018) tarafından araştırmanın amacı doğrultusunda Çağlar (2013) ve Ölçer ve Şanar (2007)'in çalışmalarından hareketle hazırlanmış olduğu ölçek kullanılmıştır. Entelektüel Sermaye ölçeği toplamda 45 sorudan

oluşmuş olup bunların, insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermayeyi 15'er ifadeyle ölçmektedir. Sorular, “evet”, “kısmen doğru” ve “hayır” şeklindeki 3'lü ölçek üzerinde değerlendirilmiştir.

6. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Katılımcılardan toplanan verilerin (SPSS) 24.0 programı ile istatistiki analizler yapılmıştır. Bunun için

- Katılımcıların özelliklerinin frekans ve yüzde dağılımları,
- Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranış düzeyleri ve entelektüel sermaye bilgi düzeylerinin ölçülmesi için kullanılan ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması kapsamında, tüm alt ölçeklerin Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı ve KMO değerleri,
- Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışları ve entelektüel sermaye hakkında oluşturulan ölçeklere katılma düzeylerinin belirlenebilmesi için ortalama ve standart sapma değerleri,
- Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışları ve entelektüel sermaye düzeylerini ölçen ifadelerin yer aldığı ölçeklere katılma düzeylerinin, ankete katılanların demografik özellikleri açısından farklılıklarını belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi, Tukey ve LSD testleri uygulanmıştır.

7. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLERE YÖNELİK GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK ANALİZLERİ

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği, anketin araştırmak istediğimiz davranış özelliğini ne derece doğru ölçtüğünü göstermektedir (Kurtuluş, 2006:374). Araştırmada kullanılan ölçekler daha önce farklı araştırmacılar tarafından kullanılmış (örneğin Organ, 1988; Basım ve Şeşen, 2006; Çağlar, 2013 ve Ölçer ve Şanar 2007; Özilhan, 2018 gibi), geçerlik güvenilirlik analizleri yüksek bulunmuş genel kabul görmüş ölçeklerdir. Yapılan araştırma kapsamında değerlendirilen anket formunda yer alan soruların güvenilirliğinin ölçülmesinde Alfa Değeri (Cronbach Alpha) kullanılmıştır. Kullanılan anket maddelerinin güvenilirliklerinin değerlendirilmesinde alfa katsayısının bazı araştırmacılara göre (Büyüköztürk, 2011:165) 0,70'den büyük bazı araştırmacılara

göre (Kalaycı vd., 2006:403) ise sosyal bilimlerde 0,60 ve üstü değer alması güvenilir derecesi yüksek ölçekleri ifade etmektedir.

Tablo 3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Entelektüel Sermaye Alt Boyutların Madde Sayısı ve Cronbach α Değerleri

Boyutlar	Boyutların Madde Sayısı	Cronbach α Değeri
Diğergamlık	5	0.826
Vicdanlılık	3	0.693
Nezaket	3	0,744
Centilmenlik	4	0,666
Sivil Erdem	4	0,756
İnsan Sermayesi	15	0,930
Müşteri Sermayesi	15	0,907
Yapısal Sermaye	15	0,909

Tablo 3. den de anlaşılacağı üzere kullanılan her iki ölçeğinde güvenilir olduklarını söylemek mümkündür. Bulunan alfa (α - Cronbach's Alpha) katsayısına göre ölçekler oldukça yüksek bir güvenilirliğe sahiptir.

8. BULGULAR

Bu bölümde, araştırmaya katılanların tanıtıcı özellikleri ve katılımcıların “*Entelektüel Sermaye ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkiler*” in ölçülmesi için hazırlanan maddelere katılım düzeyleri ve sorular arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

8.1. Demografik Bulgular

Ankete katılanların özellikleri incelendiğinde,

Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Tanıtıcı Özellikleri

Özellikler	N (268)	%			
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	92	34,3	Evli	144	53,7
Erkek	176	65,7	Bekâr	124	46,3
Öğrenim Durumu			Yaş		
İlkokul/Ortaokul	28	10,4	25 Yaşından Küçük	20	7,5
Lise	92	34,3	25-30 Yaş Arası	88	32,8
Ön Lisans	36	13,4	31-35 Yaş Arası	52	19,4
Lisans	92	34,3	36-40 Yaş Arası	36	13,4
Yüksek Lisans	12	4,5	41-45 Yaş Arası	32	11,9
Doktora	8	3,0	46-50 Yaş Arası	28	10,4
			51 Yaş ve Üstü	12	4,5
Çalışma Süresi			Kurumda Çalışma Süresi		
1-5 Yıl Arası	72	26,9	1-5 Yıl Arası	108	40,3
5-10 Yıl arası	88	32,8	5-10 Yıl arası	72	26,9
10-15 Yıl Arası	40	14,9	10-15 Yıl Arası	32	11,9
15-20 Yıl Arası	40	14,9	15-20 Yıl Arası	28	10,4
20-25 Yıl Arası	8	3,0	20-25 Yıl Arası	12	4,5
25 Yıl ve Üstü	20	7,5	25 Yıl ve Üstü	16	6,0

Araştırmaya katılanların 92 kişinin (%34,3) kadın, 176 kişinin (%65,7) erkek olduğu ve medeni durumları açısından ise 144 kişinin (%53,7) evli ve 124 kişinin de (%46,3) bekâr olduğu belirlenmiştir.

Katılımcılar yaşları açısından incelendiğinde yaklaşık %50'sinin (140kişinin) 25 ve 35 yaş arasında olduğu, 20 kişinin (%7,5) 25 yaşından küçük olduğu ve 12 kişinin de (%4,5) 51 yaşından büyük olduğu belirlenmiştir. Eğitim durumu açısından incelendiğinde ise 28 kişi ilköğretim mezunu iken 92 kişinin lise mezunu olduğu, 36 kişinin ön lisans mezunu olduğu, 92 kişinin (%34,3) lisans mezunu olduğu ve 20kişinin ise lisansüstü bir mezuniyet derecesine sahip olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılanlar kurumlarında çalışma süreleri açısından incelendiğinde 108 (%40,3) kişinin 1 ve 5 yıl arası aynı kurumda çalıştığı, 72 kişinin 5 ve 10 yıl arası çalıştığı, 60 kişinin 10 ve 20 yıl arası çalıştığı ve 16 kişinin de 25 yıldan fazla bir süredir aynı kurumda çalıştığı belirlenmiştir. Katılımcılar toplam çalışma süreleri açısından incelendiğinde ise 72 kişinin 1-5 yıl arasında çalıştığı, 88 kişinin 5 ile 10 yıl arasında çalıştığı, 80 kişinin 10 ile 20 yıl arası çalıştığı ve 20 kişinin de 25 yıldan fazla süredir

çalıştığı tespit edilmiştir. Son olarak araştırmaya katılanlar yaşları açısından incelendiğinde, tüketicilerin yaş ortalamasının 31 yaş olduğu belirlenmiştir.

8.2. KATILIMCILARIN “ENTELEKTÜEL SERMAYE İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİLER” ÖLÇEĞİNE KATILMA DÜZEYLERİ

Araştırmaya katılanların “*Entelektüel Sermaye ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkiler*” düzeylerini ölçmek için hazırlanan anket içinde yer alan alt ölçeklere katılma düzeyleri incelenmiştir.

Tüketicilerin ölçek içinde yer alan ifadelere katılma düzeyleri incelenirken, araştırmaya katılanların verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları esas alınmıştır. Likert tipi ölçeğin aritmetik ortalamaların değerlendirilmesinde derecelendirme ölçeği olarak; “Aralık Genişliği = Dizi Genişliği / Grup Sayısı” formülünden faydalanılarak, $4/5=0,80$ olarak puan aralıkları belirlenmiştir (Tekin, 1996).

Buna göre belirlenen puan aralıkları Tablo 5.’de verilmiştir.

Tablo 5. Likert Tipi Ölçek İçin Puan Aralıkları

(5) Kesinlikle Katılıyorum	4,20 – 5,00
(4) Katılıyorum	3,40 – 4,19
(3) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	2,60 – 3,39
(2) Katılmıyorum	1,80 – 2,59
(1) Kesinlikle Katılmıyorum	1,00 – 1,079

Bu kapsamda araştırmaya katılanların örgütsel davranış ölçeği içindeki ifadelere verdikleri cevapların ortalama ve standart sapma değerleri incelendiğinde, Katılımcılar örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin alt ölçeklerinin tamamında “Katılıyorum” yönünde görüş bildirmişlerdir. En yüksek düzeyde katılım “**Nezaket**” alt ölçeğine (Ort:4,32) “**Kesinlikle Katılıyorum**” yönünde gerçekleşmiştir. Daha sonra da “**Diğergamlık**” (Ort:3,82) alt ölçeğine “**katılıyorum**” yönünde olmuştur. En düşük düzeyde katılım ise “**Vicdanlılık**” (Ort:3,43) alt ölçeğine yine “**katılıyorum**” yönünde olmuştur.

Tablo 6. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeklerine Katılma Düzeyleri

Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Diğergamlık	3,82 (Katılıyorum)	
1.Günlük izin alan bir çalışanın o günlük işlerini ben yaparım.	3,45	1,09
2. Aşırı iş yükü ile uğraşan bir şirket çalışanına yardım ederim.	3,43	1,20
3. Yeni işe başlayan birisinin işi öğrenmesine yardımcı olurum	4,30	0,94
4. İşle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam.	4,01	1,06
5. İş esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırırım	3,94	1,03
Vicdanlılık	3,43 (Katılıyorum)	
6.Zamanımın çoğunu işimle ilgili faaliyetlerle geçiririm	3,42	1,01
7. Şirketim için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim	3,81	1,05
8. Mesai içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam	3,07	1,11
Nezaket	4,32 (Kesinlikle Katılıyorum)	
9.Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm	4,43	0,79
10.Beklenmeyen problemler oluştuğunda diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım.	4,21	1,00
11. Birlikte görev yaptığım diğer kişiler için problem yaratmamaya gayret ederim	4,34	0,72
Centilmenlik	3,47 (Katılıyorum)	
12. Önemsiz sorunlar için şikâyet ederek vakti mi boşa harcamam.	3,82	1,18
13.Mesai ortamı ile ilgili olarak problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönünü görmeye çalışırım.	3,52	1,10
14.Mesaide yaşadığım yeni durumlara karşı gücenme ya da kızgınlık duymam	3,03	1,09
15.Şirket içinde çıkan çatışmaların çözümlenmesinde aktif rol alırım.	3,54	1,05
Sivil Erdem	3,80 (Katılıyorum)	
16.Üst yönetimce yayımlanan duyuru, mesaj, prosedür yada kısa notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum	3,90	1,02
17.Şirketin sosyal faaliyetlerine kendi isteğimle katılırım.	3,60	0,94
18.Şirket yapısında yapılan değişimlere ayak uydururum	3,97	0,71
19.Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım.	3,75	1,00

Katılımcıların entelektüel sermaye ölçeği içindeki alt ölçeklere katılma düzeyleri incelendiğinde,

Tablo 7. Katılımcıların Entelektüel Sermaye Ölçeği İçindeki Alt Ölçeklere Katılma Düzeyleri

Entelektüel Sermaye Alt Ölçekleri	Ortalama Katılım Düzeyi	Standart sapma
İnsan Sermayesi	2,07	0,51
Müşteri Sermayesi	2,36	0,44
Yapısal Sermaye	2,26	0,49

Katılımcılar entelektüel sermaye alt boyutlarından “insan sermayesi” ve “yapısal sermaye” alt boyutlarına “kısmen doğru” yönünde görüş bildirirken, “müşteri sermayesi” alt boyutuna ise “evet” yönünde katılım göstermiştir.

8.3. KATILIMCILARIN ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİNE KATILMA DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN CİNSİYETLERİ AÇISINDAN FARKLILIKLARI

Tablo 8. Katılımcıların Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçeklerine Katılma Düzeylerinin Araştırmaya Katılanların Cinsiyetleri Açısından Farklılıkları

Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Entelektüel Sermaye Alt Ölçekleri	Cinsiyet	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Diğergamlık	Kadın	3,66	0,73	-2,397	,017*
	Erkek	3,90	0,85		
Vıcdanlılık	Kadın	3,52	0,58	1,508	,133
	Erkek	3,38	0,87		
Nezaket	Kadın	4,08	0,68	-4,215	,000**
	Erkek	4,45	0,66		
Centilmenlik	Kadın	3,45	0,57	-,360	,719
	Erkek	3,48	0,87		
Sivil Erdem	Kadın	3,88	0,51	1,491	,137
	Erkek	3,76	0,78		
İnsan Sermayesi	Kadın	2,05	0,53	-,512	,609
	Erkek	2,08	0,49		
Müşteri Sermayesi	Kadın	2,37	0,44	,208	,836
	Erkek	2,35	0,45		
Yapısal Sermayesi	Kadın	2,21	0,44	-1,292	,198
	Erkek	2,29	0,51		

*Independent Simple t-Test, *p<0,05 ; **p<0,01*

Araştırmaya katılanların cinsiyetleri açısından, entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin farklılıkları incelendiğinde; “Diğergamlık” ($p:0,017<0,05$) ve “Nezaket” ($p:0,000<0,01$) alt ölçeklerine katılma

düzeylerinde araştırmaya katılanların cinsiyetleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiş. Buna göre erkek katılımcılar kadınlara göre diğergamlık ve nezaket ölçeklerine daha fazla katılım göstermişlerdir.

8.4. KATILIMCILARIN ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİNE KATILMA DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN MEDENİ DURUMLARI AÇISINDAN FARKLILIKLARI

Araştırmaya katılanların medeni durumları açısından, entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin farklılıkları incelendiğinde; “Diğergamlık” ($p:0,002<0,01$), “Müşteri Sermayesi” ($p:0,000<0,01$) ve “Yapısal Sermaye” ($p:0,000<0,01$) alt ölçeklerine katılma düzeylerinde araştırmaya katılanların medeni durumları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiş. Buna göre evli katılımcılar bekârlara göre diğergamlık, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ölçeklerine daha fazla katılım göstermişlerdir

Tablo 9. Katılımcıların Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçeklerine Katılma Düzeylerinin Araştırmaya Katılanların Medeni Durumları Açısından Farklılıkları

Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Entelektüel Sermaye Alt Ölçekleri	Medeni durum	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Diğergamlık	Evli	3,97	0,58	3,166	,002**
	Bekâr	3,65	1,00		
Vidanalılık	Evli	3,47	0,92	,880	,380
	Bekâr	3,38	0,59		
Nezaket	Evli	4,31	0,65	-,345	,730
	Bekâr	4,34	0,73		
Centilmenlik	Evli	3,56	0,87	1,918	,056
	Bekâr	3,37	0,65		
Sivil Erdem	Evli	3,84	0,72	1,124	,262
	Bekâr	3,75	0,68		
İnsan Sermayesi	Evli	2,13	0,54	1,937	,054
	Bekâr	2,01	0,46		
Müşteri Sermayesi	Evli	2,45	0,43	3,642	,000**
	Bekâr	2,25	0,43		
Yapısal Sermayesi	Evli	2,42	0,47	5,962	,000**
	Bekâr	2,08	0,44		

*Independent Simple t-Test, * $p<0,05$; ** $p<0,01$*

8.5. KATILIMCILARIN ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİNE KATILMA DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN YAŞLARI AÇISINDAN FARKLILIKLARI

Tablo 10. Katılımcıların Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçeklerine Katılma Düzeylerinin Araştırmaya Katılanların Yaşları Açısından Farklılıkları

Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Entelektüel Sermaye Alt Ölçekleri	Yaş	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Fark
Diğergamlık	25 den Küçük	3,72	0,54	3,933	,001**	
	25-30 Yaş Arası	3,50	1,06			2-3
	31-35 Yaş Arası	4,04	0,72			2-4
	36-40 Yaş Arası	3,95	0,73			2-5
	41-45 Yaş Arası	4,00	0,55			2-6
	46-50 Yaş Arası	4,05	0,50			2-7
	51 Yaş ve Üstü	4,00	0,17			
Vicdanlılık	25 den Küçük	3,40	0,66	6,549	,000**	
	25-30 Yaş Arası	3,31	0,67			6-1
	31-35 Yaş Arası	3,20	0,75			6-2
	36-40 Yaş Arası	3,55	1,04			6-3
	41-45 Yaş Arası	3,45	0,77			6-4
	46-50 Yaş Arası	4,19	0,47			6-5
	51 Yaş ve Üstü	3,11	0,65			6-7
Nezakət	25 den Küçük	4,60	0,39	2,466	,024*	
	25-30 Yaş Arası	4,25	0,78			6-1
	31-35 Yaş Arası	4,30	0,82			6-2
	36-40 Yaş Arası	4,22	0,73			6-3
	41-45 Yaş Arası	4,33	0,41			6-4
	46-50 Yaş Arası	4,66	0,44			6-5
	51 Yaş ve Üstü	4,00	0,00			6-7
Centilmenlik	25 den Küçük	3,70	0,44	5,426	,000**	
	25-30 Yaş Arası	3,20	0,67			2-1
	31-35 Yaş Arası	3,34	0,88			2-3
	36-40 Yaş Arası	3,50	1,21			2-4
	41-45 Yaş Arası	3,90	0,33			2-5
	46-50 Yaş Arası	3,71	0,51			2-6
	51 Yaş ve Üstü	3,91	0,12			2-7
Sivil Erdem	25 den Küçük	4,25	0,53	10,970	,000**	
	25-30 Yaş Arası	3,53	0,60			6-1
	31-35 Yaş Arası	3,53	0,79			6-2
	36-40 Yaş Arası	3,94	0,84			6-3
	41-45 Yaş Arası	4,06	0,50			6-4
	46-50 Yaş Arası	4,39	0,35			6-5
	51 Yaş ve Üstü	3,66	0,32			6-7
İnsan Sermayesi	25 den Küçük	2,02	0,30	4,077	,001**	
	25-30 Yaş Arası	2,02	0,53			6-1
	31-35 Yaş Arası	2,13	0,41			6-2
	36-40 Yaş Arası	2,05	0,52			6-3
	41-45 Yaş Arası	1,91	0,50			6-4
	46-50 Yaş Arası	2,46	0,32			6-5
	51 Yaş ve Üstü	1,88	0,82			6-7
Müşteri Sermayesi	25 den Küçük	2,22	0,45	2,962	,008**	
	25-30 Yaş Arası	2,30	0,42			6-1
	31-35 Yaş Arası	2,38	0,45			6-2
	36-40 Yaş Arası	2,45	0,28			6-3
	41-45 Yaş Arası	2,27	0,51			6-5
	46-50 Yaş Arası	2,62	0,42			6-7
	51 Yaş ve Üstü	2,26	0,59			
Yapısal Sermaye	25 den Küçük	1,98	0,26	8,445	,000**	
	25-30 Yaş Arası	2,16	0,49			6-1
	31-35 Yaş Arası	2,34	0,46			6-2
	36-40 Yaş Arası	2,61	0,39			6-3
	41-45 Yaş Arası	2,03	0,42			6-4
	46-50 Yaş Arası	2,49	0,46			6-5
	51 Yaş ve Üstü	2,26	0,54			6-7

One-Way ANOVA, * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin alt boyutlarından “Diğergamlık” ve “Centilmenlik” alt boyutlarında yaşları 25-30 yaş arası olan katılımcılar ile diğer yaş gruplarında olan katılımcılar arasında bulunan farklılık anlamlıdır. Buna göre 25 ve 30 yaş arasında olan katılımcıların “diğergamlık” ve “centilmenlik” alt boyutlarına katılma düzeyleri, diğer yaş gruplarında olan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha düşüktür. “Nezaket”, “sivil erdem” ve “vicdanlılık” alt boyutlarında bulunan farklılık 46 ve 50 yaş arası katılımcılar yönünde anlamlıdır. Buna göre 46 ve 50 yaş arası katılımcıların “nezaket”, “sivil erdem” ve “vicdanlılık” alt boyutlarına katılma düzeyleri, diğer yaş gruplarında bulunan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir.

Entelektüel sermaye ölçeğinin alt boyutlarında ise bulunan farklılıkların tamamı 46 ve 50 yaş arasında olan katılımcılar yönünde anlamlıdır. Buna göre 46 ve 50 yaş arasında olan katılımcıların “insan sermayesi”, “müşteri sermayesi” ve “yapısal sermaye” alt boyutlarına katılma düzeyleri, diğer yaş gruplarında olan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir.

8.6. KATILIMCILARIN ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİNE KATILMA DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN EĞİTİM DURUMLARI AÇISINDAN FARKLILIKLARI

Araştırmaya katılanların eğitim durumları açısından, entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin farklılıkları incelendiğinde; katılımcıların eğitim durumları açısından hem örgütsel vatandaşlık davranışları hem de entelektüel sermaye ölçeklerinin alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Tablo 11. Katılımcıların Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçeklerine Katılma Düzeylerinin Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumları Açısından Farklılıkları

Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Entelektüel Sermaye Alt Ölçekleri	Eğitim Durumları	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Fark
Diğergamlık	İlkokul/Ortaokul	3,51	1,038	5,292	,000**	3-1 3-2 3-4 3-5 3-6
	Lise	3,70	0,832			
	Ön Lisans	4,38	0,492			
	Lisans	3,81	0,825			
	Yüksek Lisans	4,13	0,261			
	Doktora	3,60	0,428			
Vicdanlılık	İlkokul/Ortaokul	3,14	0,991	1,490	,193	-
	Lise	3,42	0,902			
	Ön Lisans	3,67	0,828			
	Lisans	3,43	0,588			
	Yüksek Lisans	3,56	0,434			
	Doktora	3,33	0,713			
Nezaket	İlkokul/Ortaokul	4,05	0,495	3,711	,003**	3-1 3-2 3-4 5-1 5-2 5-4
	Lise	4,36	0,759			
	Ön Lisans	4,63	0,435			
	Lisans	4,25	0,748			
	Yüksek Lisans	4,67	0,492			
	Doktora	4,00	0,000			
Centilmenlik	İlkokul/Ortaokul	3,61	0,961	6,349	,000**	3-2 3-4 3-5 3-6
	Lise	3,23	0,902			
	Ön Lisans	4,00	0,609			
	Lisans	3,42	0,618			
	Yüksek Lisans	3,75	0,000			
	Doktora	3,75	0,000			
Sivil Erdem	İlkokul/Ortaokul	3,57	0,858	,869	,503	-
	Lise	3,77	0,889			
	Ön Lisans	3,86	0,536			
	Lisans	3,87	0,559			
	Yüksek Lisans	3,83	0,246			
	Doktora	3,88	0,134			
İnsan Sermayesi	İlkokul/Ortaokul	1,99	0,610	10,579	,000**	5-1 5-2 5-3 5-4 5-6
	Lise	2,18	0,516			
	Ön Lisans	1,84	0,265			
	Lisans	2,06	0,478			
	Yüksek Lisans	2,78	0,143			
	Doktora	1,50	0,107			
Müşteri Sermayesi	İlkokul/Ortaokul	2,30	0,364	6,119	,000**	1-6 2-6 3-6 4-6 5-6
	Lise	2,47	0,430			
	Ön Lisans	2,31	0,491			
	Lisans	2,33	0,433			
	Yüksek Lisans	2,53	0,444			
	Doktora	1,67	0,071			
Yapısal Sermaye	İlkokul/Ortaokul	2,10	0,612	8,323	,000**	1-6 2-6 3-6 4-6 5-6
	Lise	2,39	0,431			
	Ön Lisans	2,41	0,583			
	Lisans	2,18	0,412			
	Yüksek Lisans	2,53	0,205			
	Doktora	1,53	0,285			

One-Way ANOVA, * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin alt boyutlarından “Diğergamlık” ve “Centilmenlik” alt boyutlarında eğitim durumları ön lisans olan katılımcılar ile diğer eğitim düzeylerinde olan katılımcılar arasında bulunan farklılık anlamlıdır. Buna göre ön lisans mezunu olan katılımcıların “diğergamlık” ve “centilmenlik” alt boyutlarına katılma düzeyleri, diğer eğitim düzeylerinde mezun olan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir. “Nezaket”, alt boyutunda ise ön lisans mezunu olan katılımcılar ile ilkökul, lise ve lisans üstü mezunu olan katılımcılar ve lisans mezunu olan katılımcılar ile ilkökul, lise ve lisans üstü düzeyde eğitim seviyesine sahip olan katılımcılar arasında bulunan farklılık anlamlıdır. Buna göre ön lisans ve lisans seviyesinde eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların “nezaket” alt boyutuna katılma düzeyleri, diğer eğitim düzeyinde bulunan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir.

Entelektüel sermaye ölçeğinin insan sermayesi alt boyutunda bulunan farklılık yüksek lisans seviyesinde eğitim düzeyine sahip katılımcılar yönünde, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye alt boyutunda ise doktora eviyesinde eğitim düzeyine sahip katılımcılar yönünde anlamlıdır. Buna göre yüksek lisans mezunu katılımcıların insan sermayesi alt boyutuna katılma düzeyleri, diğer eğitim düzeylerindeki katılımcıların katılma düzeylerinde daha yüksektir. Bunun yanında doktora mezunu katılımcıların müşteri sermayesi ve yapısal sermaye alt boyutlarına katılma düzeyleri ise diğer eğitim seviyelerinde olan katılımcıların katılma düzeylerinden daha düşüktür.

8.7. KATILIMCILARIN ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİNE KATILMA DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN ÇALIŞMA SÜRELERİ AÇISINDAN FARKLILIKLARI

Araştırmaya katılanların çalışma süreleri açısından, entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin farklılıkları incelendiğinde; katılımcıların çalışma süreleri açısından hem örgütsel vatandaşlık davranışları hem de entelektüel sermaye ölçeklerinin alt boyutlarının tamamında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Tablo 12. Katılımcıların Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçeklerine Katılma Düzeylerinin Araştırmaya Katılanların Çalışma Süreleri Açısından Farklılıkları

Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Entelektüel Sermaye Alt Ölçekleri	Çalışma Süreleri	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Fark
Diğergamlık	1-5 Yıl Arası	3,76	0,914	4,086	,001**	6-1 6-2 6-3 6-4 6-5
	5-10 Yıl arası	3,78	0,779			
	10-15 Yıl Arası	3,52	0,972			
	15-20 Yıl Arası	3,92	0,483			
	20-25 Yıl Arası	4,18	0,321			
	25 Yıl ve Üstü	4,50	0,694			
Vicdanlılık	1-5 Yıl Arası	3,26	0,648	8,823	,000**	6-1 6-2 6-3 6-4
	5-10 Yıl arası	3,47	0,794			
	10-15 Yıl Arası	3,03	0,776			
	15-20 Yıl Arası	3,00	0,672			
	20-25 Yıl Arası	3,87	1,069			
	25 Yıl ve Üstü	3,93	0,670			
Nezaket	1-5 Yıl Arası	4,31	0,811	2,798	,018*	6-1 6-2 6-3
	5-10 Yıl arası	4,38	0,665			
	10-15 Yıl Arası	4,00	0,740			
	15-20 Yıl Arası	4,40	0,448			
	20-25 Yıl Arası	4,50	0,535			
	25 Yıl ve Üstü	4,60	0,503			
Centilmenlik	1-5 Yıl Arası	3,28	0,800	7,149	,000**	6-1 6-2
	5-10 Yıl arası	3,24	0,873			
	10-15 Yıl Arası	3,75	0,494			
	15-20 Yıl Arası	3,83	0,751			
	20-25 Yıl Arası	3,85	0,134			
	25 Yıl ve Üstü	3,88	0,262			
Sivil Erdem	1-5 Yıl Arası	3,72	0,750	8,345	,000**	6-1 6-2 6-3 6-4
	5-10 Yıl arası	3,68	0,716			
	10-15 Yıl Arası	3,55	0,732			
	15-20 Yıl Arası	3,63	0,324			
	20-25 Yıl Arası	4,10	0,668			
	25 Yıl ve Üstü	4,35	0,348			
İnsan Sermayesi	1-5 Yıl Arası	1,92	0,494	5,231	,000**	1-6 2-6 3-6 4-6 5-6
	5-10 Yıl arası	2,08	0,517			
	10-15 Yıl Arası	2,21	0,514			
	15-20 Yıl Arası	2,29	0,375			
	20-25 Yıl Arası	2,13	0,071			
	25 Yıl ve Üstü	1,60	0,596			
Müşteri Sermayesi	1-5 Yıl Arası	2,25	0,468	3,546	,004**	6-1 6-2 6-3
	5-10 Yıl arası	2,44	0,397			
	10-15 Yıl Arası	2,20	0,468			
	15-20 Yıl Arası	2,47	0,314			
	20-25 Yıl Arası	2,47	0,143			
	25 Yıl ve Üstü	2,49	0,672			
Yapısal Sermaye	1-5 Yıl Arası	2,16	0,477	2,661	,023*	6-1 6-2 6-3 6-4 6-5
	5-10 Yıl arası	2,32	0,416			
	10-15 Yıl Arası	2,17	0,590			
	15-20 Yıl Arası	2,28	0,425			
	20-25 Yıl Arası	2,13	0,071			
	25 Yıl ve Üstü	2,47	0,695			

One-Way ANOVA, * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin alt boyutlarının tamamında 25 yıl daha fazla çalışan katılımcılar ile diğer sürelerde çalışan katılımcılar arasında bulunan farklılık anlamlıdır. Buna göre 25 yıl daha fazla çalışan katılımcıların “diğergamlık”, “vicdanlılık”, “nezaket”, “centilmenlik” ve “sivil erdem” alt boyutlarına katılma düzeyleri, diğer sürelerde çalışan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir.

Entelektüel sermaye ölçeğinin alt boyutlarında da bulunan farklılıkların tamamı 25 yıldan fazla süredir çalışan katılımcılar ile diğer sürelerde çalışan katılımcılar arasında anlamlıdır. Buna göre 25 yıldan fazla süredir çalışan katılımcıların “müşteri sermayesi” ve “yapısal sermaye” alt boyutlarına katılma düzeyleri, diğer sürelerde çalışan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksek, “insan sermayesi” alt boyutuna katılma düzeyleri açısından ise daha düşüktür.

8.8. KATILIMCILARIN ENTELEKTÜEL SERMAYE VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİNE KATILMA DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN KURUMDA ÇALIŞMA SÜRELERİ AÇISINDAN FARKLILIKLARI

Araştırmaya katılanların kurumda çalışma süreleri açısından, entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin farklılıkları incelendiğinde;

Katılımcıların kurumda çalışma süreleri açısından örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin tüm alt boyutlarında, entelektüel sermaye ölçeğinin ise müşteri sermayesi ve yapısal sermaye alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin alt boyutlarının tamamında 25 yıl daha fazla aynı kurumda çalışan katılımcılar ile diğer sürelerde çalışan katılımcılar arasında bulunan farklılık anlamlıdır.

Tablo 13. Katılımcıların Entelektüel Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçeklerine Katılma Düzeylerinin Araştırmaya Katılanların Kurumda Çalışma Süreleri Açısından Farklılıkları

Örgütsel Vatandaşlık Davranış ve Entelektüel Sermaye Alt Ölçekleri	Kurumda Çalışma Süreleri	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Fark
Diğergamlık	1-5 Yıl Arası	3,88	0,858	5,792	,000	6-1
	5-10 Yıl arası	3,60	0,792			
	10-15 Yıl Arası	3,45	0,907			
	15-20 Yıl Arası	4,15	0,520			
	20-25 Yıl Arası	4,13	0,769			
	25 Yıl ve Üstü	4,31	0,171			
Vicdanlılık	1-5 Yıl Arası	3,30	0,678	5,973	,000	6-1
	5-10 Yıl arası	3,31	0,905			
	10-15 Yıl Arası	3,54	0,676			
	15-20 Yıl Arası	3,95	0,859			
	20-25 Yıl Arası	3,25	0,434			
	25 Yıl ve Üstü	4,11	0,615			
Nezaket	1-5 Yıl Arası	4,36	0,768	4,578	,001	6-1
	5-10 Yıl arası	4,24	0,790			
	10-15 Yıl Arası	4,00	0,169			
	15-20 Yıl Arası	4,48	0,475			
	20-25 Yıl Arası	4,42	0,000			
	25 Yıl ve Üstü	5,00	0,447			
Centilmenlik	1-5 Yıl Arası	3,21	0,805	10,939	,000	6-1
	5-10 Yıl arası	3,38	0,815			
	10-15 Yıl Arası	3,72	0,448			
	15-20 Yıl Arası	4,14	0,692			
	20-25 Yıl Arası	3,56	0,123			
	25 Yıl ve Üstü	4,17	0,112			
Sivil Erdem	1-5 Yıl Arası	3,70	0,736	4,570	,001	6-1
	5-10 Yıl arası	3,65	0,810			
	10-15 Yıl Arası	3,81	0,453			
	15-20 Yıl Arası	4,14	0,542			
	20-25 Yıl Arası	4,19	0,369			
	25 Yıl ve Üstü	4,25	0,382			
İnsan Sermayesi	1-5 Yıl Arası	2,01	0,543	2,059	,071	-
	5-10 Yıl arası	2,05	0,486			
	10-15 Yıl Arası	2,15	0,464			
	15-20 Yıl Arası	2,09	0,405			
	20-25 Yıl Arası	2,42	0,174			
	25 Yıl ve Üstü	2,25	0,691			
Müşteri Sermayesi	1-5 Yıl Arası	2,34	0,455	6,678	,000	6-1
	5-10 Yıl arası	2,32	0,438			
	10-15 Yıl Arası	2,28	0,384			
	15-20 Yıl Arası	2,48	0,323			
	20-25 Yıl Arası	2,20	0,000			
	25 Yıl ve Üstü	3,00	0,549			
Yapısal Sermaye	1-5 Yıl Arası	2,25	0,463	5,469	,000	4-1
	5-10 Yıl arası	2,24	0,439			
	10-15 Yıl Arası	2,05	0,632			
	15-20 Yıl Arası	2,64	0,402			
	20-25 Yıl Arası	2,57	0,286			
	25 Yıl ve Üstü	2,17	0,509			

One-Way ANOVA, * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Buna göre aynı kurumda 25 yıl daha fazla çalışan katılımcıların “diğergamlık”, “vicdanlılık”, “nezaket”, “centilmenlik” ve “sivil erdem” alt boyutlarına katılma düzeyleri, aynı kurumda diğere sürelerde çalışan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir.

Entelektüel sermaye ölçeğinin “müşteri sermayesi” alt boyutunda bulunan farklılık aynı kurumda 25 yıldan fazla süredir çalışan katılımcılar ile diğere sürelerde çalışan katılımcılar arasında, “yapısal sermaye” alt boyutunda ki farklılık ise aynı kurumda 15 ve 20 yıl arası çalışanlar ile aynı kurumda diğere sürelerde çalışanlar arasında anlamlıdır.

Buna göre aynı kurumda 25 yıldan fazla süredir çalışan katılımcıların “müşteri sermayesi” alt boyutuna katılma düzeyleri, diğere sürelerde çalışan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir.

Benzer şekilde aynı kurumda 15 ve 20 yıl arası çalışanların “yapısal sermaye” alt boyutuna katılma düzeyleri, aynı kurumda diğere sürelerde çalışanların katılma düzeylerinden daha yüksektir.

8.9. KATILIMCILARIN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ALT ÖLÇEKLERİ İLE ENTELEKTÜEL SERMAYE ALT ÖLÇEKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçekleri ile entelektüel sermaye alt ölçekleri arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır.

Uygulanan korelasyon analizi sonucunda,

Tablo 14. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Alt Ölçekleri ile Entelektüel Sermaye Alt Ölçekleri Arasındaki İlişkiler

		Diğergamlık	Vicdanlılık	Nezaket	Centilmenlik	Sivil Erdem	İnsan Sermayesi	Müşteri Sermayesi	Yapısal Sermaye
Diğergamlık	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 268							
Vicdanlılık	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,282** ,000 268	1 268						
Nezaket	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,656** ,000 268	,300** ,000 268	1 268					
Centilmenlik	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,356** ,000 268	,550** ,000 268	,304** ,000 268	1 268				
Sivil Erdem	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,435** ,000 268	,631** ,000 268	,512** ,000 268	,612** ,000 268	1 268			
İnsan Sermayesi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,048 ,436 268	,433** ,000 268	,117 ,055 268	,322** ,000 268	,370** ,000 268	1 268		
Müşteri Sermayesi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,168** ,006 268	,353** ,000 268	,139* ,023 268	,173** ,005 268	,275** ,000 268	,517** ,000 268	1 268	
Yapısal Sermaye	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,176** ,004 268	,299** ,000 268	,120* ,050 268	,206** ,001 268	,286** ,000 268	,516** ,000 268	,639** ,000 268	1 268

Korelasyon analizi sonucunda bulunan korelasyon katsayısı için, katsayının pozitif olması değişkenler arasında doğru yönlü bir ilişki, negatif olması ise değişkenler arasında ters yönlü bir ilişkinin varlığını göstermektedir. Ayrıca korelasyon katsayısının mutlak değerinin sayısal ifadesi, 1,00 ile 0,70 arasında ise çok kuvvetli ilişki, 0,70 ile 0,50 arasında ise orta düzeye yakın kuvvetli ilişki, 0,50 ile 0,30 arasında ise orta düzeye yakın zayıf ilişki ve 0,30 ile 0,00 değerleri arasında ise zayıf ilişkinin varlığından söz edilir. (Büyüköztürk 2011:88).

Entelektüel sermaye ölçeği alt boyutlarından “İnsan Sermayesi” alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeği alt boyutlarından “Vicdanlılık”, “Centilmenlik” ve “Sivil Erdem” alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre “İnsan Sermayesi” alt boyutu ile “Vicdanlılık” alt boyutu arasında doğru yönlü orta kuvvette yakın zayıf ($r:0,433$), “Centilmenlik” ($r:0,322$) ve “Sivil Erdem” ($r:0,370$) doğru yönlü zayıf bir ilişki mevcuttur.

“Müşteri Sermayesi” alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin bütün alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre “müşteri sermayesi” alt boyutu ile “vicdanlılık” alt boyutu arasında ($r:0,353$) doğru yönlü orta kuvvete yakın zayıf ilişki, örgütsel davranışın diğer alt boyutları ile arasında ise doğru yönlü zayıf ilişki mevcuttur.

“Yapısal Sermaye” alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin bütün alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ölçeklerin arasındaki ilişkilerin tamamı doğru yönlü ve zayıf kuvvettedir.

Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışları ve entelektüel sermaye ölçeklerine katılma düzeyleri arasındaki ilişkileri daha ayrıntılı incelemek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır. Regresyon analizi örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğine katılma düzeyleri ile entelektüel sermaye ve entelektüel sermaye alt boyutlarına katılma düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemek için uygulanmıştır. Uygulanan regresyon analizi sonucunda,

Tablo 15. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ile İnsan Sermayesi Alt Boyutu Arasındaki Lineer Regresyon Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	R ²	
Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	İnsan Sermayesi	Sabit	3,010	,141		21,341	,000	0,099
		İnsan Sermayesi	,367	,066	,320	5,510	,000	

Tablo 16. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ile Müşteri Sermayesi Alt Boyutu Arasındaki Lineer Regresyon Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	R ²	
Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	Müşteri Sermayesi	Sabit	2,897	,183		15,871	,000	0,078
		Müşteri Sermayesi	,363	,076	,285	4,843	,000	

Tablo 17. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ile Yapısal Sermaye Alt Boyutu Arasındaki Lineer Regresyon Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	R ²	
Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	Yapısal Sermaye	Sabit	3,001	,161		18,626	,000	0,075
		Yapısal Sermaye	,337	,069	,285	4,851	,000	

Tablo 18. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ile Entelektüel Sermaye Bütün Alt Boyutu Arasındaki Lineer Regresyon Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	R ²	
Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	İnsan Sermayesi Müşteri Sermayesi Yapısal Sermaye	Sabit	2,654	,191		13,931	,000	0,118
		İnsan Sermayesi	,236	,079	,208	2,976	,003	
		Müşteri Sermayesi	,138	,101	,107	1,377	,170	
		Yapısal Sermaye	,129	,092	,109	1,400	,163	

Uygulanan regresyon analizi sonucunda, entelektüel sermaye ölçeğinin alt boyutları olan insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ölçeklerinin her birinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu gözlenmiştir. Ölçekler ayrı ayrı değerlendirildiğinde, örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeği üzerinde en yüksek etkinin insan sermayesi alt ölçeğinde, daha sonra müşteri sermayesi ve en düşük yapısal sermaye ölçeği ile gerçekleştiği belirlenmiştir. Buna göre insan sermayesi ölçeği tek başına örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğini %9,9 ($r^2=0,099$) oranından açıklamakta iken, müşteri sermayesi ölçeği %7,8 9 ($r^2=0,078$) ve yapısal sermaye ölçeği ise %7,5 9 ($r^2=0,075$) oranında açıklamaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeği üzerinde, entelektüel sermaye ölçeğinin bütün alt boyutlarının etkisi birlikte incelendiğinde, insan sermayesi ölçeğinin ($p:0,003<0,01$) etkisinin anlamlı olduğu, bunun yanından müşteri sermayesi ($p:0,170>0,05$) ve yapısal sermaye ($p:0,163>0,05$) ölçeklerinin etkisinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. Entelektüel sermaye alt ölçeklerinde üç alt ölçek birlikte değerlendirildiğinde sadece insan sermayesi alt ölçeğinin etkisinin anlamlı olduğu gözlenmiştir.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Günümüzde örgütlerin rekabet avantajı sağlamaları sadece maddi kaynaklara sahip olmakla mümkün değildir. Maddi kaynakların yanı sıra bugün entelektüel sermaye olarak adlandırılan işletmelere büyük değerler katan kaynaklar çok daha önemli hale gelmiştir.

Entelektüel sermaye, işletmelerin yanı sıra ulusal ekonomik büyümenin temel lokomotifidir. Artık ülke ekonomilerini değerlendirirken maddi varlıkları değil maddi olmayan varlıkları incelenmektedir ve değer yaratmanın, rekabet avantajı kazanmanın en önemli silahı olarak entelektüel sermaye görülmektedir. Entelektüel sermaye, işletmelerin karlı, verimli ve başarılı olması ve uzun ömürlü olabilmeleri için önemli bir role sahiptir. Entelektüel sermayelerini etkili bir şekilde yöneten işletmeler diğerlerine nazaran büyük üstünlükler kazanmaktadır.

Yukarıdaki bölümde ayrıntılı olarak incelenen entelektüel sermaye bileşenlerine bakıldığında genellikle insan, sosyal ve ilişkisel sermaye olmak üzere üç başlık altında toplandığını görmek mümkündür.

İnsan sermayesi, bireyler tarafından oluşturulan fiziksel olmayan varlıklarla temsil edilmektedir. İnsan sermayesini oluşturan değer, o işletmenin çalışanlarıdır. İnsan sermayesi, entelektüel sermayenin kapasitesini daraltan veya genişleten en kritik faktör olarak tanımlanmakta ve temelinde insanın sahip olduğu bilgi ve yetkinlikler yer almaktadır. Çalışanların sahip olduğu bilgi, tecrübe ve yetkinlikler, yaptıkları işin kaliteli olması, kurum içindeki ilişkiler, empati yeteneği, girişimcilik ve inovasyon gücü, bağlılık ve özdeşleşme düzeyleri, motivasyon ve tatminleri gibi unsurlar insan sermayesi olarak kabul edilmektedir.

Yapısal sermaye ise örgüt kültürü, örgüt iklimi, örgüt değerleri, yönetim tarzı ve süreçleri, iş süreçleri, marka değeri, veri ve enformasyon sistemi gibi unsurlardan oluşmaktadır. Yapısal sermaye, bir işletme ya da kurumun sahip olduğu bütün fiziksel yapıları ve varlıkları kapsamaktadır. Kısaca yapısal sermaye, işletmenin hayatını devam ettirebilmesi için gerekli yöntemler, teknolojiler ve süreçlerdir (Alagöz ve Özpeynirci,

2007:172). Yapısal sermaye insan sermayesinin gelişimini destekleyen örgütsel sistem, kültür ve süreçlerden türetilen kodlanmış, depo edilmiş ve kurumsallaşmış bilgidir. Yapısal sermaye, entelektüel sermayenin önemli faktörlerden biri olup işletmedeki insan sermayesinin enerjisini ve değer yaratma potansiyelini işletme için kazanç haline getirme yeteneğini yansıtmaktadır. Yapısal sermaye, işletmenin dışsal ve içsel önceliklerini yansıtarak, gelecek için yenilenme ve gelişme gücünü artırır. Yapısal sermayesi güçlü olan işletmelerin sahip olduğu destekleyici kültür, çalışanların yeni uygulamaları denemesine, öğrenmesine ve başarısızlığına izin verir (Sullivan, 1999:133). Başarılı şekilde tasarlanmış bir yapısal sermaye, entelektüel çıktıyı maksimize ederek firmaya rekabet avantajı oluşturma yeteneği sağlayacaktır (Harrison ve Sullivan, 2000: 33).

Üçüncü grupta ise ilişkisel sermaye ise işletmenin sahip olduğu formal ilişkiler, diğer paydaşlarla kurmuş olduğu sosyal ağlar, informal ilişkiler, marka imajı ve güveni, işletmenin itibarı, müşteri bağlılığı, stratejik ortaklıkları gibi unsurları içermektedir. İlişkisel sermaye işletme ile müşteriler, tedarikçiler, hissedarlar, kuruluşlar, rakipler ve toplumla olan ilişkilere dayanır ve işletmenin çevresiyle olan ilişkilerini düzenler (Atan ve Tunçer, 2019). İlişkisel sermaye, özünde insan sermayesi ile bağlantılıdır ve bu bağlantıyı sağlayan da firma paydaşları ile güçlü bir ilişki kuran ve sürdüren çalışanlardır. Entelektüel sermayenin diğer iki boyutu insan ve yapısal sermaye; bu sermaye türüne hizmet etmektedir. İlişkisel sermaye boyutunu ölçmek ya da değerlendirmek, fiziksel sermaye boyutuna göre biraz daha güçtür.

Özetle entelektüel sermaye unsurları hakkında şunlar söylenebilir. Entelektüel sermaye gelişiminin, insan sermayesinden başlayarak ilişkisel sermayeye ve son olarak da yapısal sermayenin oluşumuna doğru bir yol izlediğini ileri süren bir model genel kabul görmektedir. İnsan sermayesi; bireylerin sahip oldukları bilgi, beceri ve yeteneklerinden oluşur. Bu sermaye türü bireylerin eğitimi ve gelişiminin sağlanması ile artırılabilir. Çalışanlar bilgi, beceri ve deneyimlerini örgütsel amaçlar için ortaya koyarlar ve diğerleri ile paylaşırlar. Bu paylaşma istekliliği örgütün ilişkisel sermaye düzeyine göre değişir. Son olarak da prosedürler, kodlamalar ve bilginin depolanması, diğer bir ifadeyle örgütsel sermaye gelişir (Kwantes, 2007 aktaran Demir, 2018: 209-210). Ayrıca Longo ve Mura (2011) entelektüel sermayenin en önemli boyutunun, yapısal ve ilişkisel sermayenin

oluşumuna katkı sağladığını ileri sürdükleri insan sermayesi olduğunu belirtirler. Leal ve diğerleri (2015) benzer şekilde insan sermayesinin, örgütlerde yapısal ve ilişkisel sermayeyi arttırdığını bulmuşlardır (Demir, 2018:210). Saruhan ve Yıldız'a göre (2014) yapısal ve ilişkisel sermayeyi insan sermayesi oluşturmaya rağmen tüm kurumların temel amacı olan ekonomik kalkınmanın temel unsuru müşteri (ilişkisel) sermayesidir. Ayrıca ilişkisel sermayenin yüksek düzeyde olmasının, müşteri sadakatini arttırdığını ileri sürmektedirler. Sadakat duygusunun ve tatminin artması da bilgi sistemlerinin etkin kullanımıyla mümkün olmaktadır.

Entelektüel sermayenin yönetilebilmesi, işletme için değer haline dönüştürülmesi, devamlı artırılması için uygun örgüt kültürünün ve örgüt ikliminin yaratılması gerekir. Entelektüel sermayelerini geliştirmek ancak uygun örgüt kültürü ve destekleyici lider davranışları sayesinde çalışanların sergileyecekleri örgütsel vatandaşlık davranışları sayesinde mümkündür. İnsan kaynağının sahip olduğu bilgileri diğer çalışanlarla paylaşması, bilginin yayılarak bir sermaye kaynağı haline dönüşmesi için uygun ortamın olması gerekmektedir.

Bugün yöneticiler, normal iş görevlerinin ötesine geçecek, beklentilerin ötesinde bir performans sunan iş görenler ile çalışmayı tercih etmektedirler. İş tanımlarının, beklentilerin sürekli değişmesi esnek organizasyon şemaları ve esnek rol tanımlarını ortaya çıkarmıştır. Hızlı değişimin yaşandığı bu iş ortamında organizasyonlar “iyi vatandaşlık” davranışları sergileyen çalışanlara ihtiyaç duymaktadır. Bu tür davranışlar resmi görev tanımlarında olmayan, yapılmaması durumunda cezalandırmanın söz konusu olmadığı, bireysel tercihler ve gönüllülük esasıyla şekillenen davranışlardır. Meslektaşlara ve yöneticilere yardımcı olmak, yenilikçi önerilerde bulunmak, örgüte destek olmak ve ek iş veya sorumluluk için gönüllü olmak, yeni çalışanların örgütsel sosyalleşmelerine yardımcı olmak, rutin olmayan talepler konusunda diğer çalışanları bilgilendirmek, iş arkadaşlarının haklarını kötüye kullanmamak ya da gönüllü olarak toplantılara katılmak gibi davranışlar birer örgütsel vatandaşlık davranışı örneklerdir.

Bu davranışlar, örgütsel performansı ve işe duyulan sadakati artıran davranışlar olup çalışandan beklenen davranışların ötesinde sergilenen ekstra çaba ve iyi niyetli davranışlardır. Rutin performansında ötesinde örgütteki gönüllü istekli davranışlardır. Bu

yönüyle örgütsel vatandaşlık davranışı örgütün rekabet avantajı kazanmasını, öğrenen örgüt olmasını, bilginin kolayca paylaşıldığı, yayıldığı örgütler haline gelmesine katkı sunar. Ayrıca yöneticiler, örgütsel vatandaşlık davranışını destekleyen, ödüllendiren, teşvik eden bir örgüt kültürü oluşmasını sağlayarak işletmenin entelektüel sermaye kaynağının gücünü artırmalıdır. Bilgi paylaşımı yalnızca çalışanların tutumu ve yetkinliklerini değiştirmemekte, aynı zamanda bireysel bilginin örgütsel seviyeye taşınmasında kolaylaştırıcı bir işlev görmektedir.

Daha önceki bölümlerde de üzerinde durulduğu gibi bir işletmenin başarısı, sahip olduğu entelektüel sermayesinin iyi yönetilmesine ve geliştirilmesine bağlıdır. Rekabette avantaj kazanmak için.

Bu kuramsal çerçeve doğrultusunda yerli ve yabancı literatürde daha önce incelenmeyen örgütsel vatandaşlık davranışları ile entelektüel sermaye arasındaki ilişkilerin incelenerek hem yöneticilere hem çalışanların sahip olduğu bilgiyi diğerleriyle paylaşmasının sağlanması, sonuçta birlikte sinerji yaratmak, girişimciliği ve inovasyonu artırmak örgüte değer katacak yeni yollar oluşturmak gerekmektedir. Özellikle insan sermayesinin üç ana unsuru olan yetenek, ilişkiler ve değerlerin yayılması örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeyle doğrudan ilişkilidir. Bu bağlamda örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen insan kaynağı sayısı arttıkça örgütte entelektüel sermayenin oluşması, gelişmesi ve örgüte rekabet avantajı kazandırma gücü de artacaktır. Bunu gerçekleştirmenin yegâne yolu da çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını artırmaktan geçmektedir ve diğer araştırmacılara yeni öneriler sunmak amaçlanmıştır. Bu bağlamda yapılan bir alan araştırması ile iki değişken arasındaki ilişki test edilmeye çalışılmıştır.

Tezin uygulama kısmında, Türk hazır giyim sektöründe entelektüel sermaye bileşenlerinin güçlü olduğunu varsayılabilir 1944 yılından beri ticari faaliyetlerini Eskişehir’de devam eden bir tekstil işletmesinde görev yapan 268 çalışanın katıldığı bir anket çalışması yürütülmüştür. Yüz yüze ve email yoluyla toplanan veriler istatistiksel analizlere tabii tutulmuş olup aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların sosyo-demografik özellikleri kısaca şu şekildedir: Katılımcıların %34,3’ü yani 92 kişisi kadındır. Katılımcıların yarıdan fazlası %53,7’si yani

144 kişi (%53,7) evlidir. Katılımcılar yaşları açısından incelendiğinde yaklaşık % 50'sinin (140kişinin) 25 ve 35 yaş arasında nispeten genç oldukları görülmüştür. Araştırmaya katılanların yaş ortalamasınının 31 yaştır. Eğitim durumu açısından incelendiğinde ise 92 kişinin lisans mezunu olduğu ve 20 kişinin ise lisansüstü bir mezuniyet derecesine sahip olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılanlar kurumlarında çalışma süreleri açısından incelendiğinde 108 (%40,3) kişinin 1 ve 5 yıl arası aynı kurumda çalıştığı, 16 kişinin de 25 yıldan fazla bir süredir aynı kurumda çalıştığı belirlenmiştir.

Katılımcılar örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin alt ölçeklerinin tamamında “Katılıyorum” yönünde görüş bildirmişlerdir. En yüksek düzeyde katılım “Nezaket” alt ölçeğine (Ort:4,32) “Kesinlikle Katılıyorum” yönünde gerçekleşmiştir. Daha sonra da “Diğergamlık” (Ort:3,82) alt ölçeğine “katılıyorum” yönünde olmuştur. En düşük düzeyde katılım ise “Vicdanlılık” (Ort:3,43) alt ölçeğine yine “katılıyorum” yönünde olmuştur.

Katılımcılar “insan sermayesi” ve “yapısal sermaye” alt boyutlarına “kısmen doğru” yönünde görüş bildirirken, “müşteri sermayesi” alt boyutuna ise “evet” yönünde katılım göstermiştir.

Araştırmaya katılanların cinsiyetleri açısından, entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin farklılıkları incelendiğinde; erkek katılımcılar kadınlara göre diğergamlık ve nezaket ölçeklerine daha fazla katılım göstermişlerdir.

Araştırmaya katılanların medeni durumları açısından, entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin farklılıkları incelendiğinde; evli katılımcılar bekârlara göre diğergamlık, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ölçeklerine daha fazla katılım göstermişlerdir.

Araştırmaya katılanların yaşları açısından, entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin farklılıkları incelendiğinde; Buna göre genç yaş arasında olan katılımcıların “diğergamlık” ve “centilmenlik” alt boyutlarına katılma düzeyleri, diğer yaş gruplarında olan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha düşüktür. Orta yaş düzeyindeki katılımcıların “nezaket”, “sivil erdem” ve

“vicdanlılık” alt boyutlarına katılma düzeyleri, diğer yaş gruplarında bulunan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir. Entelektüel sermaye ölçeğinin alt boyutlarında ise bulunan farklılıkların tamamı 46 ve 50 yaş arasında olan katılımcılar yönünde anlamlıdır. Buna göre 46 ve 50 yaş arasında olan katılımcıların “insan sermayesi”, “müşteri sermayesi” ve “yapısal sermaye” alt boyutlarına katılma düzeyleri, diğer yaş gruplarında olan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir.

Eğitim durumları açısından, entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin farklılıkları incelendiğinde; göre ön lisans mezunu olan katılımcıların “diğerergamlık” ve “centilmenlik” alt boyutlarına katılma düzeyleri, diğer eğitim düzeylerinde mezun olan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir. Ön lisans ve lisans seviyesinde eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların “nezaket” alt boyutuna katılma düzeyleri, diğer eğitim düzeyinde bulunan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir. Yüksek lisans mezunu katılımcıların insan sermayesi alt boyutuna katılma düzeyleri, diğer eğitim düzeylerindeki katılımcıların katılma düzeylerinde daha yüksektir. Bunun yanında doktora mezunu katılımcıların müşteri sermayesi ve yapısal sermaye alt boyutlarına katılma düzeyleri ise diğer eğitim seviyelerinde olan katılımcıların katılma düzeylerinden daha düşüktür.

Çalışma süreleri açısından, entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin farklılıkları incelendiğinde; 25 yıl daha fazla çalışan katılımcıların “diğerergamlık”, “vicdanlılık”, “nezaket”, “centilmenlik” ve “sivil erdem” alt boyutlarına katılma düzeyleri, diğer sürelerde çalışan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir. 25 yıldan fazla süredir çalışan katılımcıların “müşteri sermayesi” ve “yapısal sermaye” alt boyutlarına katılma düzeyleri, diğer sürelerde çalışan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksek, “insan sermayesi” alt boyutuna katılma düzeyleri açısından ise daha düşüktür.

Kurumda çalışma süreleri açısından, entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin farklılıkları incelendiğinde; aynı kurumda 25 yıl daha fazla çalışan katılımcıların “diğerergamlık”, “vicdanlılık”, “nezaket”, “centilmenlik” ve “sivil erdem” alt boyutlarına katılma düzeyleri, aynı kurumda diğer sürelerde çalışan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir. aynı kurumda 25

yıldan fazla süredir çalışan katılımcıların “müşteri sermayesi” alt boyutuna katılma düzeyleri, diğer sürelerde çalışan katılımcıların katılma düzeylerine göre daha yüksektir. Benzer şekilde aynı kurumda 15 ve 20 yıl arası çalışanların “yapısal sermaye” alt boyutuna katılma düzeyleri, aynı kurumda diğer sürelerde çalışanların katılma düzeylerinden daha yüksektir.

Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçekleri ile entelektüel sermaye alt ölçekleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. “İnsan Sermayesi” ile “Vicdanlılık” boyutları arasında doğru yönlü orta kuvvete yakın zayıf, “Centilmenlik” ve “Sivil Erdem” doğru fakat zayıf bir ilişki gözlenmiştir.

“Müşteri sermayesi” ile “vicdanlılık” boyutları arasında doğru yönlü orta kuvvete yakın zayıf ilişki, örgütsel davranışın diğer alt boyutları ile arasında ise doğru yönlü zayıf ilişki mevcuttur.

“Yapısal Sermaye” boyutuyla örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin tüm boyutları arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Ölçeklerin arasındaki ilişkilerin tamamı doğru yönlü ve zayıf kuvvettedir.

Yapılan regresyon analizi sonucunda, entelektüel sermaye ölçeğinin alt boyutları olan insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermaye ölçeklerinin her birinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu gözlenmiştir. Ölçekler ayrı ayrı değerlendirildiğinde, örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeği üzerinde en yüksek etkinin insan sermayesi alt ölçeğinde, daha sonra müşteri sermayesi ve en düşük yapısal sermaye ölçeği ile gerçekleştiği belirlenmiştir. Buna göre insan sermayesi ölçeği tek başına örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğini %9,9 oranından açıklamakta iken, müşteri sermayesi ölçeği %7,89 ve yapısal sermaye ölçeği ise %7,59 oranında açıklamaktadır.

İnsan sermayesini oluşturmak ve sürdürmek için uygun insan kaynakları politikaları gereklidir. Bu politikalar işgörenlerin işten ayrılması sonucunda ortaya çıkacak entelektüel sermaye kayıplarını ortadan kaldırmayı amaçlanmalıdır (Özkara: 2008: 64).

Araştırma hipotezlerinin red/kabul durumu aşağıdaki gibidir.

HİPOTEZLER	SONUÇ
H₁ : Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütün sahip olduğu entelektüel sermaye arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	KABUL
H₂ : Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütün sahip olduğu yapısal sermayesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	KABUL
H₃ : Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütün sahip olduğu ilişki sermayesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	KABUL
H₄ : Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütün sahip olduğu insan sermayesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	KABUL
H₅ : Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların cinsiyetleri açısından fark vardır.	KABUL
H₆ : Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların medeni durum açısından fark vardır.	KABUL
H₇ : Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların yaşları açısından fark vardır.	KABUL
H₈ : Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların eğitim durumları açısından fark vardır.	KABUL
H₉ : Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların çalışma süreleri açısından fark vardır.	KABUL
H₁₀ : Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların kurumda çalışma süreleri açısından fark vardır.	KABUL
H₁₁ : Entelektüel sermaye ve örgütsel vatandaşlık davranışları alt ölçeklerine katılma düzeylerinin araştırmaya katılanların açısından fark vardır.	KABUL

Araştırma sonuçları yöneticilerin dikkatlerini örgütsel vatandaşlık davranışına ve bu sayede geliştirilecek olan entelektüel sermayeye çekmesi açısından da önemlidir. Günümüz işletmelerinde yoğun rekabetin getirdiği aşırı iş yükü ve çalışma koşulları, insan sermayesi potansiyelinin yeterince ortaya çıkarılmasına mâni olabilmektedir. Bu yüzden özellikle insan sermayesinden en fazla verimi almayı isteyen insan kaynakları yöneticileri, çalışanların bilgi birikimlerini artıracakları ve örgütte bilgi paylaşımının desteklendiği, ödüllendirildiği bir iç sistem oluşturmalarıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışını artıracak uygun örgüt kültürü ve örgüt iklimi yaratılması ayrıca gerekmektedir.

Çalışanların işle ilgili temel bilgilerinin geliştirilmesinin yanı sıra kişisel ve ruhsal gelişimlerini sağlayacak empati, çatışma çözümü, stresle başa çıkma, motivasyon, tükenmeyi önleme gibi eğitimlerin daha fazla verilmesi önerilebilir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışının alt boyutu olan vicdanlılık; işletme yararına sergilenen rol üstü davranışları kapsamaktadır. İşe devam etmede, işteki zamanı verimli geçirmede, mola zamanlarına dikkat etmekle kendini göstermektedir. İşletmeler açısından vicdanlılık; oluşturulacak işletme kültürü, empati, sevgi ve duyarlılık eğitimleriyle artırılabilir.

Centilmenlik çalışanların işe ve işletmeye ilişkin pozitif bakış açılarını, istekli biçimde çalışma hevesini korumayı, işler ters gittiğinde bile olumlu olmayı sürdürme eğilimlerini ifade etmektedir. Bunun başarılabilmesinde işletmeler her türlü iletişim kanallarını kullanarak, çalışanları tanımayı kolaylaştıracak sosyal aktiviteler yaparak, adil bir teşvik ve ödül sistemi kurarak, örgütsel adaleti ve bağlılığı artırmak önerilebilir.

Ülkedeki tüm sektörlerde faaliyet gösteren firmaların entelektüel sermaye raporlarının belirli standartlar dahilinde görünür hale getirilmesi önerilebilir. Genel kabul görmüş, şeffaf, ölçülebilir standartların oluşturulması noktasındaki bu eksikliğin akademisyenler, iş dünyası ve devlet yetkilileri tarafından bir araya gelinerek giderilmesi gerekmektedir.

Son olarak araştırma sonuçlarının yukarıda detaylı olarak açıklanan varsayımlar ve sınırlılıklar altında gerçekleştiği unutulmamalıdır. Sonuçların genelleştirilmesi için farklı sektörlerde, farklı zamanlarda ve farklı araştırma yöntemleri ile sınanması, akademik bilgi birikiminin artırılması gerekmektedir. Bu konuya ilgi duyan araştırmacıların konuyu değişik sektörlerde ve yöntemlerle araştırması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Ababneh, K. I., ve Hackett, R. D. (2019). The Direct and Indirect Impacts of Job Characteristics on Faculty Organizational Citizenship Behavior in the United Arab Emirates (UAE). *Higher Education*, 1-18.
- Acar, Z. A., (2006). Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi İle Kişisel ve Örgütsel Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1).
- Ağcasulu, H. (2017). Sosyal Sermaye Kuramı ve Temel Bakış Açılarının Karşılaştırılması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(17), 114-129.
- Akdemir, A., (1999). Entelektüel Sermaye Konseptinin İşletmecilik Anlayışındaki Dönüşümleri. *SDÜ İİBF Dergisi*, 3(3), 63-72.
- Akkaya, B. ve Balı, S. (2018), Entelektüel Sermaye ve Ölçümüne Yönelik Bazı Yaklaşımlar. *Journal of International Social Research*, 11(55).
- Akturan, A., ve Çekmecelioğlu, H. G. (2016). The Effects of Knowledge Sharing And Organizational Citizenship Behaviors on Creative Behaviors in Educational Institutions. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 235, 342-350.
- Akyüz, Ö.F. (2006). *İnsan ve Bilgi Ekseninde Entelektüel Sermayenin Etkin Yönetimi*, Ankara: Cem Ofset Matbaacılık.
- Alagöz ve Özpeynirci, (2007). Bilgi Toplumunda Entelektüel Varlıklar ve Raporlanması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 9(11), 167-184.
- Alanoğlu, M. ve Demirtaş, Z. (2019). Öğretmenlerin Örgütsel Adalet Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi. *Eğitim Bilimleri Dergisi*, 49(49).
- Alev, S. (2019). Kolaylaştırıcı Okul Yapısı ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 10(17), 1-1.
- Alpsoy, A. (2018). Akademisyenlerin İş Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi ile Öz Yeterliliğin Aracı Rolü Üzerine Bir Araştırma. Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Altan, S. (2019). Psikolojik Dayanıklılığın İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracılık Rolü. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 612-629.

- Altan, S. ve Özpehlivan, M. (2019). Otokratik ve Katılımcı Liderlik Anlayışının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi: Sivil Toplum Kuruluşları Üzerine Bir Araştırma. *The Journal of Social Science*, 3(5), 208-229.
- Altan, S., ve Özpehlivan, M. (2019). Bilişim Sektöründe Entelektüel Sermaye, İş Tatmini Ve İnovasyon Yönlülük Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbul İlinde Bir Uygulama. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 10(1), 154-167.
- Atan, Ö., ve Tunçer, A. (2019). Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi*, 2(1), 71-100.
- Andersen, O. ve Kheam, L. S. (1998). Resource-Based Theory and International Growth Strategies: An Exploratory Study. *International Business Review*, 7(2), 163-184.
- Aramburu, N. ve Saenz, J. (2011). Structural Capital, Innovation Capability, and Size Effect: An Empirical Study. *Journal of Management Organization*, 17(3), 307-325.
- Arıkboğa, F. Ş., (2003). *Entelektüel Sermaye*, İstanbul: Derin Yayınları.
- Aslanoğlu, S. ve Zor, İ. (2006). Bilgi Varlıklarının Değerlemesi: Entelektüel Sermaye Ölçüm ve Değerleme Modelleri; Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 29, 152-165.
- Atalay, C. G. (2010). *Personel Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bağlamında İnsan Kaynakları Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Atan, Ö. ve Tunçer, A. (2019). Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi*, 2(1), 71-100.
- Ay, G., ve Çelik, M. (2017). İşletmelerde Sermaye Kavramına Yeni Bir Yaklaşım: Duygusal Sermaye. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 16(3).
- Aydın, B. (2019). Örgütsel İletişimin Çalışanların İş Tatmini Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerine Etkileri, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Ayvaz, A. (2012), Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Toplumsal Vatandaşlık İçerisindeki Konumu ve Birbirleriyle Olan Etkileşimi Üzerine Bir Araştırma, Selçuk Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Barrena-Martinez, J., López-Fernández, M., ve Romero-Fernández, P. M. (2019). The Link Between Socially Responsible Human Resource Management And Intellectual Capital. *Corporate Social Responsibility And Environmental Management*, 26(1), 71-81.
- Barca, M. (2002). Yeni Ekonomide Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi, I.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, 517-522.

- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 83-101.
- Bateman, T. S. ve Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee 'Citizenship'. *The Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Bayar, Y. (2018). Kurumsal İtibar Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü Öğrencilerine Yönelik Araştırma. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Aydın.
- Bayar, Y. (2019). Türkiye'deki Üniversite Öğrencilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Literatür Taraması. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 7(1).
- Birasnav, M., Rangnekar, S., ve Dalpati, A. (2010). Transformational Leadership, Interim Leadership, And Employee Human Capital Benefits: An Empirical Study. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 5, 1037-1042.
- Birinci, M. (2018). İşyerinde Psikolojik Taciz İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracı Rolü Üzerine Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., and Bloodgood, J. M. (2002). Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organizations. *Academy of Management Review*, 27(4), 505-522.
- Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures and Models. *Management Decision*, 36(2),63-76.
- Boz, D. (2018). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Örgütsel Yenilikçiliğin Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları Üzerindeki Etkileri: Tr33 Zafer Kalkınma Ajansı Bölgesindeki İşletmelerde Bir Örnek Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Kütahya.
- Bozdemir, N. Ö. (2009). Entelektüel Sermayenin Örgüt Üzerindeki Etkileri ve Uygulamadan Örnekler. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul
- Bozlağan, R. (2009). Örgütsel Yurttaşlık Davranışı ve Belediyelerde Yönetim Sorunu. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 56, 261-285.
- Brooking, A. (1996). *Intellectual Capital*. UK: International Thomson Business Press.
- Büyüközkan, G. (2002). *Entelektüel Sermaye Yönetim.*, Kal Der Forum, Nisan-Mayıs-Haziran, 35-44.
- Büyüköztürk, Ş. (2004). *Veri Analizi El Kitabı*, 4. Baskı, Ankara: Pegem A. Yayıncılık.
- Cankül, D., Kılıç, İ. ve Doğanekin, A. (2018). Restoran Çalışanlarının Algılamış Oldukları Örgütsel Güven Düzeylerinin Örgütsel Vatandaşlık ve İş Performansına Etkisi: Eskişehir Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 372, 389.

- Carpano, C., Rahman, M., and Roth, K. (2003). Resources, Mobility Barriers, and the International Competitive Position of an Industry. *Journal of International Management*, 9(2), 153-169.
- Cassol, A., Gonçalo C. R. ve Ruas R. L. (2016). *Redefining the Relationship Between Intellectual Capital and Innovation: The Mediating Role of Absorptive Capacity*, BAR, Rio de Janeiro, 13(4), 1- 25.
- Chenhall, R. H., Hall, M., ve Smith, D. (2010). Social Capital And Management Control Systems: A Study of A Non-Government Organization, Accounting. *Organizations And Society*, 35(8), 737-756.
- Çağlar, İ. (2013). Türk İşletmeciliğinde Entelektüel Sermaye Yönetimi Üzerine Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 1-21.
- Çakınberk, A. (2007). Stratejik İttifaklar ile Büyüme Stratejisi ve Kaynaklar Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Yönetimi ve Organizasyon Bilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul.
- Çalışkan, F. (2009). Örgüt Kültürünün Entelektüel Sermaye Üzerindeki Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Muğla.
- Çalışkan, T. (2015). Bilgi Ekonomisinde Entelektüel Sermaye: Borsa İstanbul'da Bankacılık Sektörü Uygulaması. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 121-137.
- Çelebi, N., Göçmen, G. (2007). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Açısından Öğretim Elemanlarını Değerlendirmesi, XVI. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, Bildiriler, Cilt: 3, Tokat.
- Çelik, M. (2007). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı-Bir Uygulama. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Erzurum.
- Çetin, Ö. M. (2004). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*, İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Dağlı, M. (2016). Psikolojik Sözleşme İhlalleri, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Adalet Algısı İlişkisine Yönelik Bir Araştırma. Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- Demir, S. (2018). Entelektüel Sermaye ile Öğretmenlerin İş Doyumları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Çalışma. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(3), 205-215.
- Demirci, P. (2018). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İşgören Motivasyonu Üzerine Etkisi. International Congress of Business, Economics And Marketing, Kiev.
- Demirel, Y. ve Tohum, E. U. (2018). Örgütsel Öğrenmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(2), 277-295.
- Demirel, Y. Seçkin, Z. ve Özçınar, M. F. (2011). Örgütsel İletişim ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 20(2), 33-48.

- Demirkol, İ. (2007). Entelektüel Sermayenin Firma Değerine Etkisi ve İMKB'de Sektörel Uygulamalar. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Ehtiyar, R. (2015). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı”, Küçükaltan, D., Tükeltürk, Ş.A. ve Gürkan, G.Ç. (Ed.) içinde, Örgütsel Davranışta Güncel Konular, 53-75, Ankara:Detay Yayıncılık.
- Ekim, N. (2017). Entelektüel Sermayenin Finans Sektöründe Değer Yaratmadaki Rolü: Türk Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.
- Emrem, E. (2004). Entelektüel Sermaye Bileşenlerinin Kavramsal Analizi. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(1), 1-10.
- Erdoğan, U. (2018). Kolektif Öğretmen Yeterliği, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Öğrencilerin Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Çok Düzeyli Analizi. İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Malatya.
- Eren, E. ve Akpınar, S. (2004). Yapısal Sermayenin İşletme Performansı Üzerine Etkilerinin Araştırılması. *Öneri Dergisi*, 6(22), 9-17.
- Ergun Özler, D. (2015). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Bursa: Ekin Yayıncılık.
- Erkanlı, H. ve Karsu, S. (2012). Değer Zincirinde Entelektüel Sermaye. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 216-237.
- Ersan, H. (2018). Sağlık Kurumlarında Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi ve Bir Araştırma, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
- Ertuğrul, M. (2000). Bilgi Çağında İşletmelerin Yeni Kaynağı: Entelektüel Sermaye. *Active Bankacılık ve Finans Dergisi*, 15.
- Farh, Jiing-Lih, Podsakoff, P.M. ve Organ, D.W. (1990). Accounting for Organizational Citizenship Behavior: Leader Fairness and Task Scope Versus Satisfaction. *Journal of Management*, 16(4), 705-721.
- Fernandez E., Montes, J.M. and Vazquez, C. J., (2000). Typology and Strategic Analysis of Intangible Resources. *Technovation*, 20(2), 81-92.
- Gilbert, J. H., Von Ah, D., ve Broome, M. E. (2017). Organizational Intellectual Capital and The Role of The Nurse Manager: A Proposed Conceptual Model. *Nursing Outlook*, 65(6), 697-710.
- Gök, E. E. (2007). Örgütsel Kültür Bağlamında Örgütsel Vatandaşlık Olgusu ve Bir Araştırma, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
- Görmüş, A., Ş. (2009). Entelektüel Sermaye ve İnsan Kaynakları Yönetimin Artan Önemi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(1), 57-75.
- Guthrie, J. (2001). The Management Measurement and the Reporting of Intellectual Capital. *Journal of Intellectual Capital*, 2(1), 27-41.

- Güngör, G. ve Celep, C. (2016). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgüt içi Bilgi Paylaşımı, Örgütsel Öğrenme ve Entelektüel Sermaye Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(3), 932-947.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 48-75.
- Gürbüz, S. (2007). Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adalet ile İlişkisi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- Gürsel, M. ve Negiş, A. (2008). “Liderlik ve Roller” Hüseyin Izgar (Ed.) içinde, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, Eğitim Akademi Yayınları, 59-77.
- Hall, R. (1992). The Strategic Analysis of Intangible Resources. *Strategic Management Journal*, 13(2), 135-144.
- Harrison, S. ve Sullivan, P. H. (2000). Profiting from Intellectual Capital Learning from Leading Companies. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 33-46.
- Hart, T. A., Gilstrap, J. B., ve Bolino, M. C. (2016). Organizational Citizenship Behavior and The Enhancement of Absorptive Capacity. *Journal of Business Research*, 69(10), 3981-3988.
- Hazbbari, S. (2014). Entelektüel Sermaye Oluşumu ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Hobikoğlu, E. H. (2011). Entelektüel Sermayenin Önemi, Sınıflandırılması ve Ölçme Yöntemleri: Kuramsal Bir Çerçeve, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 86-99.
- Hodson, R. (2002). Management Citizenship Behavior and its Consequences. *Work and Occupations*, 29(1), 64-96.
- Işkın, H. E. (2019). Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık, Örgütsel Sinizm ve Örgütsel İntikam Üzerine Etkisi: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesinde Bir Araştırma, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Sivas.
- İplik, F. N. (2010). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*, Adana: Nobel Yayınevi.
- İplik, F. N. (2015). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*, Ankara: Akademisyen Kitabevi.
- İrmiş, A. ve Gök, E. E. (2008). Az Gelişmiş Ülkelerde Fason Üretim ve Örgütsel Vatandaşlık Olgusu. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 3(1), 193-219.
- İşbaşı, J.Ö. (2000). Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Jiang, J.Y. ve Liu, C.W. (2015). High Performance Work Systems And Organizational Effectiveness: The Mediating Role of Social Capital. *Human Resource Management Review*, 25(1), 126-137.

- Joia, L. A. (2008). The Impact of Government-to-Government Endeavors on the Intellectual Capital of Public Organizations, *Government Information Quarterly*, 25, 256–277.
- Kalaycı, Ş. (2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 2.Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd.Şti.
- Kalkan, A. (2013). Algılanan Örgüt Kültürünün Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Kuramsal ve Görgül Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.
- Kandemir, T. (2008). “Entelektüel Sermaye Kavramı ve Tarihsel Gelişimi”, Entelektüel Sermaye, Teori, Uygulama ve Yeni Perspektifler, Editörler:Rıza Aşıkoğlu, Mustafa Kurt, Kerim Özcan, Gazi Kitap Evi, Ankara:16-29.
- Karacaer, S. ve Aygün, M. (2009). Entelektüel Sermayenin Firma Performansı Üzerindeki Etkisi. *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 27(2), 127-140.
- Karaman, A. ve Aylan, S. (2014). Örgütsel Vatandaşlık. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2 (1), 35-48.
- Karacıoğlu, F., Timuroğlu, K. ve Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi- Bir Uygulama. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 63, 59-76.
- Kerimov, R. (2011). Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi Raporlanması ve İşletme Performansına Etkisi: Örnek Bir Uygulama, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Keskin, H., Şentürk, H. A. ve Beydoğan, A. (2018). Yenilikçilik Kalitesi Perspektifinden Bilgi Paylaşımı, Entelektüel Sermaye ve Performans İlişkisi. *Business & Management Studies: An International Journal*, 6(3), 71-94.
- Kulaklıoğlu, A. S. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bilgi Paylaşımı İlişkisi: Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Kumlu, T. ve Nergiz, H. G. (2018). Otel İşletmesi Çalışanlarının Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3, 1-13.
- Kurland, H., ve Hasson-Gilad, D. R. (2015). Organizational Learning And Extra Effort: The Mediating Effect of Job Satisfaction. *Teaching And Teacher Education*, 49, 56-67.
- Kurgun, O.A. ve Akdağ, G. (2013). Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *NEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, 155-176.
- Kurtuluş, K., (2006). *Pazarlama Araştırmaları*, Genişletilmiş ve Gözden Geçirilmiş 8. Basım, İstanbul: Literatür Yayıncılık.

- Kuruşcu, M. ve Aydoğan, S. (2018). Liderlik Tarzı ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Özel Eğitim Kurumunda Uygulama. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 17(2), 167- 206.
- Ling, Y. H. (2011). The Influence of Intellectual Capital on Organizational Performance in Two Contexts. In International Conference on Intellectual Capital, Knowledge Management & Organizational Learning, January, 1, 344-351.
- McKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., ve Ahearne, M. (1998). Some Possible Antecedents and Consequences of in-Role and Extra-Role Salesperson Performance. *Journal of Marketing*, 62(3), 87-98.
- Marr, B., Gupta, O., Pike, S. ve Ross, G. (2003). Intellectual Capital and Knowledge Management Effectiveness. *Management Decision*, 41(8), 771-781.
- Masud, H., ve Daud, W. N. W. (2019). Human Resource Management Practices and Organizational Commitment: Research Methods, Issues, and Future Directions. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 8, 217-226.
- McElroy, M.W. (2002). Social Innovation Capital. *Journal of Intellectual Capital*, 3(1), 30-40.
- Mete, E. S. (2018). Örgüt Kültürü, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ile İnovatif Çalışma Davranışı İlişkisi ve İnovatif Örgüt Kültürüne Yönelik Meta Kuramsal Bir Model Geliştirme, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Odabaşoğlu, Ş. (2016). Havacılık İşletmelerinde Entelektüel Sermayenin Finansal Performansa Etkileri. Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İstanbul.
- Organ, D. W. ve Konovsky, M. (1989). Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74(1),157–164.
- Organ, D., Podsakoff, P. and MacKenzie, S. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behaviour: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, England: Lexington Books.
- Ölçer, F. ve Şanal, M. (2007). İşletmelerde Entelektüel Sermaye Yönetimi. *Journal of The Çukurova University Institute of Social Sciences*, 16(1), 479- 500.
- Önce, S. (1999). *Muhasebe Bakış Açısı ile Entelektüel Sermaye*. Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 1100, Eskişehir.
- Örnek, A. Ş. ve Ayas, S. (2015). Entelektüel Sermaye ile Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi: Bilişim Sektörü Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 16(2), 91-116.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin

- Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20,117-135.
- Özilhan, A. (2018). Dünyada Entelektüel Sermayenin Önemi ve Türkiye Uygulaması. Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Özkara, B. (2008). “Entelektüel Sermaye Kavramı ve Tarihsel Gelişimi”, (Ed.Rıza Aşıkoğlu), Entelektüel Sermaye: Kuram Gelişim ve Yeni Perspektifler, 53-67, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Özşahin, M. ve Sudak, M. K. (2015). The Mediating Role of Leadership Styles on the Organizational Citizenship Behavior and Innovativeness Relationship. *Journal of Business Economics and Finance*, 4(3), 443-455.
- Öztürk, M., Eryeşil, K. ve Damar, A. (2018). Psikolojik Sözleşme Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Güvenin Aracılık Rolü. *Electronic Turkish Studies*, 13(26), 985-1000.
- Pasban, M., ve Nojede, S. H. (2016). A Review of The Role of Human Capital in The Organization, *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 230, 249-253.
- Pekdoğan, H. (2018). Güvenlik Hizmetlerinde Hizmet İçi Eğitimler ve Entelektüel Sermaye İlişkisi. *Munzur Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(13), 40-55.
- Pedrini, M. (2007). Human Capital Convergences in Intellectual Capital and Sustainability Reports. *Journal of Intellectual Capital*, 8(2), 346-366.
- Penner, L. A., Midili, A. R. and Kegelmeyer, J. (1997). Beyond Job Attitudes: A Personality and Social Psychology Perspective on the Causes of Organizational Citizenship Behavior. *Human Performance*, 10(2), 111-132.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B. ve Bachrach, D.G. (2000). Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Ryan, J. (2001). Moral Reasoning As a Determinant of Organizational Citizenship Behaviors: A Study in the Public Accounting Profession. *Journal of Business Ethics*, 33, 233-234.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2008). *Örgütsel Psikoloji*, Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.
- Sadıç, E. (2019), Sanal Kaytarma ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Üniversite Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Bilecik.
- Sağır, H., Göksel, Z. S. ve Eroğlu, H. T., (2018). Industry 4.0 and Connectedness in The Digital Era, Public and Urban Administration and Policy in The Digital Age, (Edt. Gül, H., Okcu, M., Turhan G.), LAP Lambert Academic Publishing, Mauritius, 56.
- Sağır, M. ve Gönülölmez, A. (2019). Yapısal Sermaye ve İnsan Sermayesinin İşletme Performansına Etkileri: Örgütsel Çevikliğin Aracılık Rolü. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(27), 58-77.

- Saruhan, Ş. C. ve Yıldız, M. L. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetimi: Teori ve Uygulama*, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Serinkan, C. ve Erdiş, Y. Ü. (2014). *Dönüşümcü Liderlik Bağlamında Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Adalet*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Shin, Y., Kim, M. ve Lee, S. H. (2019). Positive Group Affective Tone And Team Creative Performance And Change - Oriented Organizational Citizenship Behavior: A Moderated Mediation Model. *The Journal of Creative Behavior*, 53(1), 52-68.
- Sipahi, B., Yurtkoru E.S. ve Çinko, M. (2008). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. 2.Baskı, İstanbul: Beta Basım A.Ş.
- Smith, C. A., Organ, D. W. and Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68 (4), 653-663.
- Sökmen, A. ve Boylu, Y. (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Cinsiyete Göre Farklılık Gösterir Mi? Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1),147-163.
- Stewart, T. A. (1997). *Entelektüel Sermaye*. (Çev. Nurettin Elhüseyni), İstanbul: MESS Yayınları.
- Sudak, M. K. (2011). Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Sullivan, P. H. (1999). Profiting From Intellectual Capital. *Journal of Knowledge Management*, 3(2), 132-143.
- Sullivan, P.H. (1998). *Profiting from Intellectual Capital*, New York:John Wiley & Sons, Inc.
- Şahin, C. (2011). Sosyal ve Entelektüel Sermayenin İlköğretim İle Ortaöğretim Okullarında Kullanılma Düzeylerinin Okul Yöneticilerinin Görüşleri Doğrultusunda İncelenmesi. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Şanal, M. (2006). Entelektüel Sermaye Yönetimi ve Türkiye'deki Sanayi İşletmelerinde Uygulanması Üzerine Bir Araştırma. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Hatay.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Şevik, N. ve Acaray, A. (2018). Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Bağlılıklarının Demografik Özellikler Kapsamında İncelenmesi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. 2.International Conference on Current Trends in The Middle East, Tekirdağ.
- Tarcan, G. Y., Yeşilaydın, G., ve Karahan, A. (2019). Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İncelenmesi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(1), 157-180.

- Taşgit, Y. E., Çömlekçi, İ. ve Öncü, M. A. (2015). Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Entelektüel Sermayenin Belirleyicileri: Yöneticilerin Bakış Açısına Dayanan Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(2), 238-250.
- Tekin, H., (1996). *Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme*, (9.Baskı), Ankara: Yargı Yayınları.
- Terzi, A.R. (2011), Denetim Odağı ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Eğitim ve Bilim*, 36,162.
- Topaloğlu, E.E. ve Bayraktaroğlu, A. (2012). Entelektüel Sermayenin Türk Bankacılık Sektörü Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması, *Electronic Journal of Social Sciences*, 11(41), 332-352.
- Toraman, C., Abdioğlu, H. ve İşgüden, B. (2009). İşletmelerde İnovasyon Sürecinde Entelektüel Sermaye ve Yönetim Muhasebesi Kapsamında Değerlendirilmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 11(1), 91-120.
- Tran, T. B. H. ve Choi, S. B. (2019). Effects of Inclusive Leadership on Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Roles of Organizational Justice and Learning Culture. *Journal of Pacific Rim Psychology*, 13.
- Tseng, C. ve Goo, Y. (2005). Intellectual Capital and Corporate Value in an Emerging Economy: Empirical Study of Taiwanese Manufacturers. *R&D Management*, 35(2), 187-201.
- Turgut, O. (2014). Entelektüel Sermaye Üzerinde Kalite Yönetim Sistemi Uygulamasının Finansal Etkisi (Borsa İstanbul (BİST)'A Kote Olan Şirketler Üzerinde Bir Uygulama). *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 5(11), 62-94.
- Türkoğlu, N. ve Çizel, B. (2016). Konaklama İşletmelerinde Entelektüel Sermayenin Rekabet Gücüne Etkisi. *Turizm Akademik Dergisi*, 3(2), 37-53.
- Tyler, B. B.(2000).The Complementarity of Cooperative and Technological Competencies: A Resource-Based Perspective. *Journal of Engineering And Technology Management*, 18, 1-27.
- Ullah, I., Hameed, R. M., ve Kayani, N. Z. (2017). Development of CSR Through Ethical Leadership: Constructive Role of Ethical Culture and Intellectual Capital. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 11(3), 977-1004.
- Vurgun, H. E. (2018). Çalışan Personelin Eğitim ve Geliştirmeye Yönelik Algısının, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeyine Etkisi; İSMEK (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Hayat Boyu Öğrenme Merkezi) Uygulaması. İstanbul AREL Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Wasti, A. S. ve Baltacı, A. (2016). Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Evrensel Ve Kültürel Boyutları Üzerine Bir İnceleme. 24.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, İstanbul, Türkiye.
- Wendra, W., Sule, E. T., Joeliaty, J., ve Azis, Y. (2019). Exploring Dynamic Capabilities, Intellectual Capital And Innovation Performance Relationship: Evidence From The Garment Manufacturing. *Business: Theory And Practice*, 20, 123.

- Yalama, A. (2005). Entelektüel Sermayenin Entelektüel Katma Değer Katsayısı (Vaic) İle Ölçülmesi Ve Veri Zarflama Analizi (Dea) Yöntemi Kullanılarak Karlılığa Etkisinin Sınanması: İMKB'ye Kote Bankalarda Uygulaması. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Yang, S. C., ve Farn, C. K. (2009). Social Capital, Behavioural Control, and Tacit Knowledge Sharing-A Multi-Informant Design. *International Journal of Information Management*, 29(3), 210-218.
- Yıldız, S. (2010). Entelektüel Sermayenin İşletme Performansına Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İstanbul.
- Yılmaz, E. Z. ve Bayram, A. (2019). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Etiksel İfşa Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 253-274.
- Yılmaz, Ö. ve Özmen, Ö. N. T. (2018). Örgütsel Çatışma Yönetimi ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisinde Demografik Değişkenlerin Etkisine İlişkin Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(58).
- Yılmaz, Z., Özer, P. ve Gümüşsoy, F. G. (2019). Türkiye'de Beşeri Sermayenin Ekonomik Büyüme Üzerindeki Etkisi: Gecikmesi Dağıtılmış Otoregresif Yaklaşımı. *Optimum: Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 1-16.
- Yörük, N. ve Erdem, M.S. (2008). Entelektüel Sermaye ve Unsurlarının, İMKB'de İşlem Gören Otomotiv Sektörü Firmalarının Finansal Performansı Üzerine Etkisi, *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22(2), 397-413.
- Zhang, M., Qi, Y., ve Guo, H. (2017). Impacts of Intellectual Capital on process Innovation And Mass Customisation Capability: Direct and Mediating Effects. *International Journal of Production Research*, 55(23), 6971-6983.
- Zhang, Y., Zhang, L., Liu, G., Duan, J., Xu, S., ve Cheung, M. W. L. (2019). How Does Ethical Leadership Impact Employee Organizational Citizenship Behavior?. *Zeitschrift für Psychologie*, 227,18-30.