

Geliş Tarihi:

07.01.2022

Kabul Tarihi:

05.05.2022


Yayınlanma Tarihi:

15.06.2022

Kaynakça Gösterimi: Özgül, T., & Fidan, Y. (2022).  
Entelektüel sermaye ve kurumsal itibarın  
örgütsel performans ilişkisinde bilgi yönetiminin  
aracı rolü. *İstanbul Ticaret Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(43), 231-252.  
doi: 10.46928/iticusbe.1052334

## ENTELEKTÜEL SERMAYE VE KURUMSAL İTİBARIN ÖRGÜTSEL PERFORMANS İLİŞKİSİNDE BİLGİ YÖNETİMİNİN ARACI ROLÜ <sup>1</sup>

*Araştırma*

Türkan Özgül 

Sorumlu Yazar (Correspondence)

İstanbul Medipol Üniversitesi

[tozgul@medipol.edu.tr](mailto:tozgul@medipol.edu.tr)

Yahya Fidan  

İstanbul Ticaret Üniversitesi

[yfidan@ticaret.edu.tr](mailto:yfidan@ticaret.edu.tr)

Türkan Özgül, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Programı öğrencisidir. İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde üst düzey yönetici olarak görev yapmaktadır.

Prof. Dr. Yahya Fidan, Yönetim ve Strateji uzmanı olup İstanbul Ticaret Üniversitesi İşletme Fakültesi Lojistik Yönetimi Lisans Programı'nda Bölüm Başkanıdır. Aynı zamanda Lojistik Yönetimi Yüksek Lisans Program Başkanlığını da yürütmektedir.

---

<sup>1</sup> Bu çalışma, İstanbul Ticaret Üniversitesi, SBE, İşletme ABD'nde İşletme Doktora Programında Türkan Özgül tarafından Prof. Dr. Yahya Fidan danışmanlığında yapılan Doktora Tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

# ENTELEKTÜEL SERMAYE VE KURUMSAL İTİBARIN ÖRGÜTSEL PERFORMANS İLİŞKİSİNDE BİLGİ YÖNETİMİNİN ARACI ROLÜ

Türkan Özgül  
[tozgul@medipol.edu.tr](mailto:tozgul@medipol.edu.tr)  
Yahya Fidan  
[yfidan@ticaret.edu.tr](mailto:yfidan@ticaret.edu.tr)

## Özet

Sağlık hizmetleri dünyanın birçok ülkesinde özel, kâr amacı gütmeyen özel ve kamu olmak üzere çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından sunulmaktadır. Farklı mülkiyete sahip bu sağlık işletmeleri rekabet üstünlüğü elde etmek için kendilerine özgü politika ve stratejiler izlemektedir. Günümüz işletmelerinde rekabet üstünlüğü sağlamak için en önemli kriter rakiplerden farklılaşmaktır. Son yıllarda işletmeler bu farklılaşmayı ortaya koyabilmek için entelektüel sermaye ve bilgi yönetimine yatırım yapmaktadır.

**Amaç:** Bu çalışmada entelektüel sermaye, kurumsal itibar ve kurumsal performans arasındaki ilişkide bilgi yönetiminin aracılık rolünün ortaya konulması amaçlanmıştır.

**Yöntem:** Araştırmada veri toplamak için anket yöntemi kullanılmıştır. İstanbul'da faaliyet gösteren sağlık işletmelerinin yöneticileri ile anket gerçekleştirilmiştir. Anket sonuçlarının doğruluğunu kontrol etmek ve anlamak için faktör analizi ve güvenilirlik testleri uygulanmış, aracı etki analizi için yapısal eşitlik modellemesinden yararlanılmıştır. Bu kapsamda aracı etki analizi ile "bilgi yönetiminin aracı rolü" analiz edilmiştir.

**Bulgular:** Yapılan analizlere göre entelektüel sermaye, kurumsal itibar üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip iken bilgi yönetiminin anlamlı bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bilgi yönetiminin aracılık etkisi için yapılan analizlerin sonucunda bilgi yönetiminin entelektüel sermaye ile kurumsal performans arasında aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir.

**Özgünlük:** Son zamanlarda işletmelerde bilginin önemi her geçen gün artmakta ve bilginin yönetimi önem kazanmaktadır. Bilginin işletmelerdeki değerinin belirlenmesi, entelektüel sermaye ile kurumsallaşma arasındaki rolünün tespiti, rekabette belirleyici olacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Entelektüel Sermaye, Kurumsal İtibar, Kurumsal Performans, Bilgi Yönetimi, Sağlık Sektörü

**JEL Sınıflandırılması:** M1, M12, C12

# **THE INTERMEDIARY ROLE OF KNOWLEDGE MANAGEMENT IN THE RELATIONSHIP OF INTELLECTUAL CAPITAL AND CORPORATE REPUTATION WITH ORGANIZATIONAL PERFORMANCE**

## **Abstract**

Health services are provided by various institutions and organizations, including private, non-profit private and public, in many countries of the world. These healthcare businesses with different ownership follow their own policies and strategies to gain competitive advantage. The most important criterion to provide competitive advantage in today's businesses is to differentiate from competitors. In recent years, businesses have been investing in intellectual capital and knowledge management in order to reveal this differentiation.

**Purpose:** In this study, it is aimed to reveal the mediating role of knowledge management in the relationship between intellectual capital, corporate reputation, and corporate performance.

**Method:** Questionnaire method was used to collect data in the study. A survey was conducted with the managers of health enterprises operating in Istanbul. Factor analysis and reliability tests were applied to control and understand the accuracy of the survey results, and structural equation modeling was used for mediating effect analysis. In this context, "the mediating role of knowledge management" was analyzed with mediator effect analysis.

**Findings:** According to the analyzes, it was concluded that while intellectual capital has a positive and significant effect on corporate reputation, knowledge management does not have a significant effect. As a result of the analyzes made for the mediation effect of knowledge management, it has been determined that knowledge management has a mediating role between intellectual capital and corporate performance.

**Originality:** Recently, the importance of information in businesses is increasing day by day and the management of information is gaining importance. Determining the value of knowledge in businesses and determining its role between intellectual capital and institutionalization will be decisive in competition.

**Keywords:** Intellectual Capital, Corporate Reputation, Corporate Performance, Knowledge Management, Health Sector

**JEL Classification:** M1, M12, C12

## GİRİŞ

Serbest piyasa ekonomisine geçişle birlikte sağlık sektöründe rekabet başlamıştır. Teknolojik gelişmeler ve küreselleşmenin etkisiyle işletmeler için en önemli rekabet avantajı konumundaki insan kaynağı, hammadde ve sermaye gibi unsurlar yerini bilgiye bırakmışlardır. Bilgi yönetimi işletmeler için en önemli rekabet unsuruna dönüşmüş ve bu sebeple günümüze bilgi çağı, bilgi dönemi veya bilgi devri adı verilmiştir. Belirsizliklerin fazla ve değişimin çok hızlı olduğu günümüz ekonomilerinde rekabet üstünlüğünün kaynağı bilgi ve onun uzantısı olan tüm değerlerdir. Bu nedenle işletmelerin başarısının anahtarı bilgiyi üretmek ve üretilen bilgiyi örgütün tüm fonksiyonları ile paylaşmakta yatmaktadır (Atlı, 2014, s. 6).

Bilgi yönetimi, bilginin önem kazanması ile birlikte sıkça ele alınan bir kavram olmuştur. Bilgi yönetimi kavramı 1970’lerde Peter Drucker tarafından ifade edilmiş, 1980’lerde Sveiby ve Nonaka & Takeuchi’nin çalışmaları ile geliştirilmiştir (Uriarte, 2008, s. 32). Yönetim dehası olarak bilinen Drucker (1993), “*Kapitalizm Sonrası Toplum (Post Capitalist Society)*” adlı eserinde gelecekte işletmeler için bilginin değerinin hızla yükseleceğini, İşletmelerin bilgi ile organize olacağını ve bilgi çağının başlayacağını belirtmektedir. Hangi toplum, örgüt ya da birey bilgiye sahip olur ve bunu yeni bilgileri üretmek için kullanırsa rakiplerinden daha ileride olacak, bunu yapamayanlar ise rekabet karşısında zorlanacaklardır.

Bilgi yönetiminin tanımı ve çerçevesi ise günümüzde hala tartışılmaya devam etmektedir ve bu konuda ortak bir görüş birliği bulunmamaktadır (Saito vd., 2007, s. 99). Üzerinde tam olarak uzlaşılmış bir tanımı olmasa da bilgi yönetimi gelişimini sürdürmekte olan bir alandır (Dalkir & Liebowitz, 2011, s. 15). Bilgi yönetimini tek bir açıdan incelemek, tek boyuta indirgemek, sadece teknolojik ve yönetsel açıdan değerlendirmek beklenen sonucu hiç bir zaman vermeyeceği gibi yapılan çalışmaların çoğunlukla başarısızlıkla sonuçlanmasına sebep olacaktır (Moteleb & Woodman, 2007, s. 60). Bilginin paylaşımı ve kullanımı ile birlikte artan bir özelliğinin olması, örgütsel başarı için bilginin etkin kullanılmasını zorunlu hale getirmektedir. Bu nedenle bilgi yönetiminin önemi, ancak farklı perspektiflerden ve daha kapsamlı olarak ele alınması ile anlaşılabilir.

Örgüte katkı oluşturan unsurlar maddi varlıklardan maddi olmayan varlıklara doğru yönelmiştir. Maddi olmayan varlıklar; “entelektüel varlıklar” ve “kurumsal itibar” olarak adlandırılmaktadır. İlk olarak 1990’lı yılların başlarında ele alınan entelektüel sermaye, Thomas Stewart’ ın 1991 yılında yazdığı “*Beyin Gücü (Brain Power)*” adlı makalesi ile popülerleşmiş, akademik çalışmalar ile de her geçen gün önemini artırmıştır (Karacan, 2004, s. 180). Bilgi yönetimi enstrümanlarından biri olarak kabul edilen entelektüel sermaye genel anlamda; bilginin kâra dönüştürülmüş halidir (Tan & Gül, 2012, s. 540).

Entelektüel sermaye; fikirlerinin, yeniliklerinin, teknolojilerinin, genel bilgilerinin, veri kullanma yeteneklerinin, ilişkilerinin, süreçlerinin bir bütün olarak ele alınması olarak da düşünülebilir.

Kurumsal itibar ise işletmelerin paydaş gruplarının, işletmeye ait algısının göstergesidir. Başka bir ifadeyle işçilerin, yöneticilerin, müşterilerin, medya organlarının ve tedarikçilerin işletmeye karşı olan tutum ve davranışları ile işletmeyle aralarında oluşan bağı ifade eder (Chun, 2005, s. 101). İşletmelerin kurumsal itibarı, paydaşları ile iletişiminden oluşur. Bununla birlikte işletme dış çevresinin kendi aralarındaki bilgi paylaşımıyla da oluşabilir (Deephouse, 2000, s. 1101). Kurumsal imaj, kurumsal kimlik, marka değeri, tanınabilirlik olarak da literatürde sıkça ele alınan kavramlarla doğrudan bağlantılı olan kurumsal itibar; tüm paydaşların, kurumsal faaliyetlere ilişkin bütün algılarının toplamını ifade etmektedir (Walker, 2010, s. 62).

Sağlık işletmelerinin tercih edilme noktasında kurumsal itibarın önemi büyüktür. Diğer taraftan hali hazırda var olan müşteriler için kurumsal İtibarın gelişimi sürdürülmelidir. Bu süreçte entelektüel sermaye ve bilgi yönetimi organizasyonun stratejik amaçları bakımından ciddi öneme sahip somut olmayan kavramlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle rekabetin yüksek olduğu piyasalarda önemi giderek artan bu kavramların sağlık işletmeleri için önemi hizmet sektöründe faaliyet göstermeleri nedeniyle daha da fazladır.

Kurumsal performans kavramı ise, şirketlerin belirli bir süre sonundaki çıktısı ya da amaca ulaşma derecesi şeklinde ifade edilmektedir. Kurumsal performans, kurumların faaliyet sonuçlarını ortaya koyan tüm sayısal ve sayısal olmayan göstergeleri nitelemektedir (Burke & Nelson, 1997, s. 332). Kurumsal performans, bilgi ve yeteneklerin en üst düzeyde kullanımını, şirketlerin belirli dönemlerde hedeflerini gerçekleştirme başarısını, aldıkları kararların etkinliğini ve paydaşlarının beklentilerini karşılama derecelerini ölçümleyen bir göstergedir (Waggoner vd., 1999, s. 60). Sağlık hizmeti sunan kurumlar bazı yapısal ve yönetsel özellikleri sebebiyle diğer işletmelerden farklıdır. Ancak, günümüz ekonomik koşullarında diğer sektörlerdeki işletmeler gibi rakipleri ile pazarda rekabet etmek zorundadır. Gelişmiş ülkelerde sağlık hizmeti sunan özel hastaneler için kurumsal performans ölçümleri hem akademik hem de sektörel çalışmalarda sıkça yapılmaktadır. Bu bağlamda yüksek kurumsal performans gösteren kurumların karakteristik özelliklerinin neler olduğu iyi anlaşılmalıdır.

Bu çalışma 4 dört ana bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümü olan giriş bölümünde konu ile ilgili genel bilgilere, ikinci bölümünde literatürde yer alan çalışmalara yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise yöntem hakkında bilgi verilmiş ve yapılan analizler tablolar halinde paylaşılmıştır. Çalışmanın son bölümünde uygulamaya ait bulgu ve sonuçlar ile gelecekte yapılacak çalışmalara yönelik öneriler yer almaktadır.

## LİTERATÜR

Bilginin kendisi bir ürün olarak değer ifade etmeye başlamış ve sosyolojik olarak sanayi toplumundan teknoloji toplumuna geçilmiştir. Böyle bir dönemde işletmeler, insan sermayesine ve yapısal sermayeye daha fazla yatırım yaparak rekabet gücünü korumaya çalışmaktadır (Demirkol, 2007, s. 45). Entelektüel sermayeyi artırmak için, bilgi oluşum sürecini doğru olarak ele almak, anlamak ve yönetmek gerekir (Marr vd., 2003, s. 775). Entelektüel sermayeden maksimum kazanç elde etmek için ise bilgi yönetimi aracılığıyla zihinlerdeki bilgiyi tüm çalışanlarla paylaşmak gerekmektedir (Uriarte, 2008, s. 93). Bu paylaşımın örgütün etkinliğine ve dolayısıyla performansına katkı yapacağı açıktır.

Literatürde en çok entelektüel sermaye ile karlılık arasındaki ilişki incelenmiş ve aralarında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Iswati & Anshori, 2007, s. 1395; F-Jardón & Susana Martos, 2009, s. 615; Rehman vd., 2013, s. 1257). İşletmenin maddi olmayan kaynaklarının, kurum performansı üzerindeki etkisini araştıran çalışmalarda; entelektüel sermayenin önemine işaret edilerek soyut kaynakların, kurum performansı üzerinde etkili olduğu belirtilmiştir (Low, 2000, s. 260; Firer & Williams, 2003, s. 358). Johannessen vd. (2005), entelektüel sermaye kavramının yapısını ve değer oluşturma konusundaki rolünü ele alırken, Tzeng ve Goo (2005), entelektüel sermaye ile kurumsal değer arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Verma ve Dhar (2016), entelektüel sermayenin örgütsel etkinliği etkisinin devlet kurumlarında özel sektörden daha yüksek olduğu ve örgütsel etkinliği, kamu sektöründe insan ve yapısal sermayenin etkilediği, özel sektörde ise örgütsel verimliliği entelektüel sermaye unsurlarının hepsinin (insan–yapısal–müşteri sermayesi) etkilediği bulgularına ulaşmışlardır. Entelektüel sermayenin, rekabet avantajına olan etkisi üzerine gerçekleştirilen çalışmada; ilişkisel sermaye ve yapısal sermayenin rekabet avantajı üzerinde olumlu bir etkisi olduğu, ancak insan sermayesinin rekabet avantajı üzerine doğrudan bir etkisine rastlanmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Yaseen vd., 2016, s. 173). Lönnqvist vd. (2009), işletmelerin stratejik hedefleri ile entelektüel sermaye yönetim modelinin uyumunu ve değişim yönetimi için entelektüel sermaye yönetim modelinin önemini belirlemiştir. Berzkalne ve Zelgalve (2014), işletme değerini belirlemek için finansal tablolarını incelemiş ve aynı işletmelerin entelektüel sermaye değerini belirlemek için Entelektüel Katma Değer Katsayısı Yöntemi (VAIC) kullanmışlardır. Entelektüel sermayenin artması işletmenin değerini artırır hipoteziyle yola çıkılan çalışmada karmaşık ve tutarlı olmayan sonuçlar elde edilmiştir.

Kurumsal itibar ile ilgili çalışmaların en popüler isimlerinden birisi olan Fombrun (1996) örgüt itibarını, bir kurumun tüm bileşenleri için, algısal bir temsil olarak tanımlamakta ve yöneticilerin, çalışanların, müşterilerin, tedarikçilerin, yatırımcıların ve diğer tüm paydaşlarının gözünde iyi, kötü, zayıf, güçlü gibi duygusal tepkiler ile ifade edilmekte olduğunu belirtmektedir. Gotsi ve Wilson (2001) ise itibarı çalışma ortamı çerçevesinde değerlendirmişler, çalışanların kurum misyon ve hedeflerini benimsedikçe verimlilik ve sadakatlerini arttıracaklarını, nihai olarak kurumun değerlerini benimseyerek tutumlarını

buna göre şekillendireceklerini belirtmişlerdir. Günümüzde birçok işletme, en önemli varlıklarının marka veya isimleri ile itibarları olduğunu ifade etmektedir. Bir işletme için, itibarın hem maddi hem de maddi olmayan pek çok yararı olabilmektedir.

Literatürde kurumsal itibar ile ilgili çalışmalar, markanın itibarı ile markanın finansal göstergeleri arasında olumlu yönde ilişki olduğunu göstermektedir (Roberts & Dowling, 2002, s. 1090). Ayrıca kurumsal itibarın personel performansını ve kuruma bağlılığı artırdığı (Dutton vd., 1994, s. 260), üstün nitelikli personelleri işletmeye çektiği (Stuart, 2002, s. 43), müşteri sadakatini artırdığı, piyasada ciddi bir rekabet üstünlüğü oluşturduğu, işletmenin ürün ve hizmetlerine gelen talepleri anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilediği (Yoon vd., 1993, s. 225) belirtilmektedir.

Kurumsal performans ile ilgili literatürdeki çalışmalar örgütsel performansın nasıl daha iyi ölçümleneceği üzerine yoğunlaşmıştır. Yeni yurt (2003), çok uluslu firmalar için entegre bir performans değerlendirmesi üzerine kavramsal bir model önerisinde bulunmuş, kavramsal modeli, BSC, Skandia Navigator ve EVA (Economic Value Added) temelinde şekillendirilmiştir. Kavramsal model; finansal, müşteri, iç-süreçler, inovasyon ve organizasyon kültürü olmak üzere 5 boyuttan oluşturulmuştur. Arslan (2010), aynı sektörde üretim yapan işletmelerin kurumsal performanslarının araştırılması için finansal tablolardan hesaplanan göstergeleri esas almıştır. Çalışmada Bulank-TOPSIS (Technique For Order Preference By Similarity To An Ideal Solution) yöntemi ile işletmeler, performansları açısından ardışık 3 yıl için sıralanmıştır. Grigoroudis vd. (2012), kar amacı gütmeyen, rekabetten uzak, sosyal nitelik taşıyan kamu sağlık kuruluşları için BSC (Balanced Scorecard) temelinde bir performans ölçüm sistemi geliştirilmesi amacıyla 4 (dört) boyut ve hem finansal hem de finansal olmayan nitelikte toplam 24 (yirmi dört) gösterge belirlemişlerdir. Kunkel vd. (2007), sağlık sektöründe Donabedian'ın yapı-süreç-sonuç modeline ait temel model boyutlarının birbirlerine olan ilişkilerini incelemişler; yapı boyutunun, süreç boyutu ve sonuç boyutu ile yüksek seviyede pozitif yönde ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir.

Yapılan çalışmalar, bilgi yönetiminin başarısına katkı sağlayan en önemli faktörün örgüt kültürü olduğu yönündedir (Gol vd., 2001, s.212). Amerika ve Avrupa'nın önde gelen 431 şirketinde yapılan bir araştırma da bilgi yönetimi uygulamalarında ortaya çıkan en önemli zorluğun insanların davranışlarının değiştirilmesi olduğu vurgulanmakta ve uygun olmayan bir örgüt kültürünün varlığı gösterilmektedir (Storey & Barnett, 2000, s. 154). Javed vd. (2012), bilgi yönetiminin organizasyonel öğrenme ile müşteri ve çalışan tatmini arasında tam aracılık etkisi olduğunu belirtmişler, Imran (2014), bilgi yönetiminin kurumsal performansa pozitif etkisini tespit etmiştir. Yapılan bazı çalışmalarda bilgi yönetimi-inovasyon ilişkisi ve bilgi yönetimi-rekabet avantajı ilişkisi araştırılmış, bilgi yönetiminin inovasyon çıktılarını pozitif etkilediği (Leal-Rodríguez vd., 2013, s. 69; Kör & Maden, 2013, s. 300; Lai vd., 2014, s. 736) gibi bilgi yönetiminin rekabet avantajını da pozitif etkilediği (Mundra vd., 2011, s. 24; Kaveh vd. 2015, s. 657) sonuçlarına varılmıştır.

Literatürde; çalışmada ele alınan boyutların aralarındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar görmek mümkündür. Seleim ve Khalil (2011), entelektüel sermaye ve bilgi yönetimi ilişkisi üzerine bir model kurgulayarak, iki değişkenin birbirine etkilerini araştırmışlardır. Araştırma sonucuna göre; “entelektüel sermaye boyutları bilgi yönetimi süreçlerini pozitif etkiler” hipotezi güçlü açıklama oranı ile kabul edilmiştir. Sullivan (1998), değer odaklı entelektüel sermayenin, işletmenin itibarını ve pazar payını arttıracığını ve sürdürülebilir bir rekabet silahına dönüştürülebileceğini belirtmektedir.

Kurumsal itibarın bir işletmenin sahip olduğu en kritik, stratejik ve kalıcı varlık olduğu ve işletmelerde finansal tablolarda gösterilmeyen maddi olmayan varlıkları (entelektüel sermaye) etkilediği (Cravens vd., 2003, s. 210), işletmelerin kurumsal itibarlarındaki dalgalanmanın ise entelektüel sermayelerini olumsuz yönde etkileyeceği belirtilmektedir (Andriessen, 2004, s. 240). Amerika'nın en çok beğenilen şirketleri araştırmasında kurumsal itibar; şerefiye, müşteri hizmetleri ve entelektüel sermaye üzerinden ölçümlenmiştir (Black vd., 2000, s. 40). Entelektüel sermaye, zayıf stratejik planlama süreçleri, tehlikeli çalışma koşulları ve kötü kurumsal itibar gibi birçok şeye olumlu etki eder (Harvey & Lusch, 1999, s. 90).

Son zamanlarda yapılan pek çok araştırmada entelektüel sermaye ve firma performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu belirtilmektedir (Bassi & Van Buren, 1999, s. 439; Riahi-Belkaoui, 2003, s. 225). Entelektüel sermaye ile firmanın piyasa değeri ve finansal performansları arasında olumlu bir ilişki olduğu gösterilmiştir (Chen vd., 2005, s. 174). Hsu & Fang (2009) orta ve küçük işletmelerin bulunduğu endüstriyel sektörlerde yaptıkları çalışmada; entelektüel sermaye, örgütsel öğrenme yeteneği ve ürün geliştirme performansı arasındaki ilişkiyi incelenmiş, insan sermayesi ve ilişki sermayenin örgütsel öğrenme yeteneği aracılık rolü ile yeni ürün geliştirme performansını etkilediği ve yapısal sermayenin örgütsel öğrenme kabiliyetini pozitif yönde etkilediği ancak yeni ürün geliştirme performansı üzerinde negatif etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kurumsal itibar ve kurumsal performansı birlikte ele alan ve bankacılık sektörü üzerine yapılan çalışmada panel veri analizi kullanılarak kurumsal itibarın, kurumsal performansa uzun ve kısa vadede etkisi incelenmiştir (Ramos & Casado-Molina, 2021, s. 129). Ileanu vd. (2015) çalışmalarında Romanya'da bulunan 162 küçük ve orta ölçekli işletmelerin yöneticilerine odaklanılmışlardır. Yapısal eşitlik modeliyle yapılan çalışma sonucunda entelektüel sermayenin her bir bileşeninin (insan- yapısal- müşteri) işletme performansı ile pozitif yönde direkt olarak ilişkili olduğu bulguları elde edilmiştir. Abdullah ve Sofian (2012), çalışmalarında; entelektüel sermayeyi insan, yapısal, ilişki sermaye olarak dört faktöre ayırarak, kurumsal performansla olan ilişkilerini korelasyon analiziyle incelemiştir. Entelektüel sermayenin dört faktörü ile kurumsal performans arasında anlamlı ve olumlu yönlü bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Buna ek olarak en güçlü ilişkinin kurumsal performansla ilişki sermaye arasında ortaya çıktığı sonucuna ulaşılmıştır.



Fombrun (1996), değer oluşturmada anahtar unsurun algıda bilgi yönetimi yapmak olduğunu, bilgi teknolojilerinin süratli gelişimi ve farklı iletişim araçlarının açılmasının bilgi paylaşımını artırarak çalışanların kurumsal bağlılığını artırdığını, işletmelerin çalışanlarıyla karşılıklı güven kurarak itibarlarını sürdürebileceklerini ifade etmektedir. Tanrıverdi ve Venkatraman (2004), çapraz iş bilgi stratejilerinin ortak performansa etkisini tespit etmek için yaptıkları çalışmada; ürün-bilgi ilişkisi, müşteri-bilgi ilişkisi ve yönetim-bilgi ilişkisi kaynaklı stratejilerin ortak performansı iyileştirmediğini, ancak bu ilişkilerden kaynaklanan stratejilerin pazar ve muhasebe tabanlı performansı oldukça artırdığını tespit etmişlerdir. Hammond ve Slocum (1996), işletmenin bir önceki dönem finansal performansının ileriki dönem kurumsal itibarı üzerinde etkisi olduğunu belirtmişlerdir. Roberts ve Dowling (2002), çalışmalarında yüksek itibara sahip olan işletmelerin daha yüksek kâra ulaşma ihtimallerinin daha yüksek olduğunu ifade etmişlerdir. Çınaroğlu ve Şahin (2012), çalışmalarında; kurumsal itibar ve markanın imaj algısı arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Pek çok çalışmada bilgi yönetimi uygulamalarının işletme performansı ile ilişkisinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Gold vd., 2001, s. 210; Gholami vd., 2013, s. 215).

Literatür incelendiğinde söz konusu dört boyutun ilişkili olduğu görülmektedir. Fakat literatürde dört boyutu bir arada ele alan çalışmaya rastlanılmamıştır.

## **UYGULAMA**

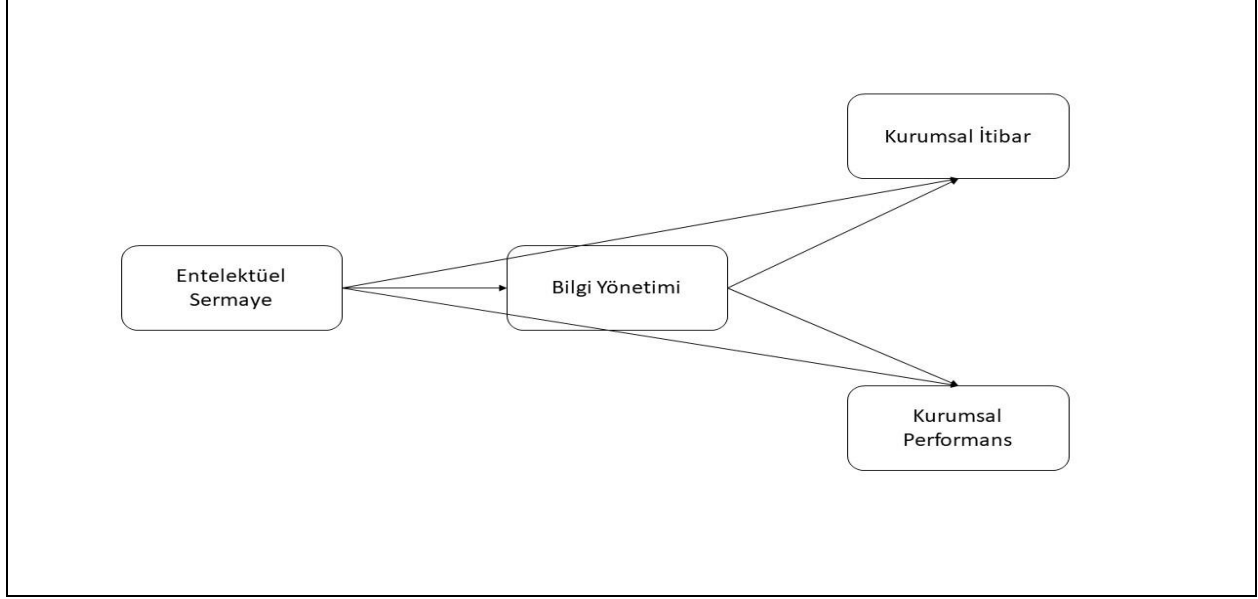
### ***Araştırmanın Amacı***

Sağlık işletmelerinde bilgi teknolojilerinin gelişimine paralel olarak artan miktarda veri, bilgi ve kanıt vardır, ancak bu bilgi genellikle icra noktasında verimli ve etkili bir şekilde uygulamaya konulamaz. Sürekli ve açık olan bu bilgi akışı içerisinde genelde örtülü kalan entelektüel sermayenin nasıl filtreleneceği, çıkarılacağı, entegre edileceği ve dağıtılacağı önemli bir sorunsal olarak gündeme gelmektedir. Bundan dolayı bilginin aracı rolünün analizine ihtiyaç duyulmuştur.

Sağlık işletmeleri birden fazla paydaşa yanıt vermeye çalışırken, aynı zamanda diğer sağlık kurum ve kuruluşları ile rekabet edebilmeli ve performans hedeflerine ulaşabilmelidir. Bunlara ek olarak; sağlık hizmet sunumu ile ilgili hizmet çeşitliği, hizmetlere, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, kurumsal imaj ve itibar gibi unsurlarında göz ardı edilmemesi gerekir. Bu çalışmada entelektüel sermaye, bilgi yönetimi, kurumsal itibar ve kurumsal performans arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak, entelektüel sermaye ve bilgi yönetiminin işletmeler için stratejik öneminin daha kolay anlaşılmasına ve işletmelerde stratejik yönetim aracı olarak kullanılmasına katkı sağlamak amaçlanmıştır.

### ***Araştırmanın Tasarımı ve Modeli***

Sağlık işletmelerinde; entelektüel sermaye, kurumsal itibar ve kurumsal performans arasındaki ilişki ve bilgi yönetiminin aracılık rolü şekil 1'deki model kapsamında incelenmiştir.



**Şekil 1.** Araştırma Tasarımı ve Modeli

### **Araştırmanın Hipotezleri**

- H1: Entelektüel sermaye bilgi yönetimine etki eder.
- H2: Entelektüel sermaye kurumsal itibara etki eder.
- H3: Entelektüel sermaye kurumsal performansa etki eder.
- H4: Bilgi yönetimi kurumsal itibara etki eder.
- H5: Bilgi yönetimi kurumsal performansa etki eder.
- H6: Kurumsal itibar kurumsal performansa etki eder.
- H7: Entelektüel sermayenin kurumsal itibara etkisinde bilgi yönetiminin aracılık rolü vardır.
- H8: Entelektüel sermayenin kurumsal performansa etkisinde bilgi yönetiminin aracılık rolü vardır.

### ***Araştırma Örnekleme***

Çalışmanın amacı doğrultusunda uygulanan anket yöntemi ile hastanelerde yönetici pozisyonunda çalışan 505 katılımcıya ulaşılmıştır. Katılımcıların cinsiyet, yaş aralığı, eğitim durumu ve kurum bilgilerine ait tanımlayıcı özellikleri bu bölümde analiz edilmiştir. Örnekleme ait frekans ve yüzde dağılım bilgileri tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1.** Tanımlayıcı Analiz Bulguları

<b>Tanımlayıcı Özellikler</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
Cinsiyet	Erkek	323	63,96
	Kadın	182	36,04
Yaş Aralığı	20-30 yaş	88	17,43
	31-40 yaş	149	29,50
	41-50 yaş	170	33,66
	51-60 yaş	89	17,62
	61 yaş ve üstü	9	1,78
Eğitim Durumu	Lisans üstü	259	51,29
	Lise ve öncesi	20	3,96
	Ön lisans-Lisans	226	44,75
Kurumu	Kamu Kurumu	200	39,60
	Özel Hastane	197	39,01
	Üniversite Hastanesi	108	21,39

### *Araştırma Ölçekleri*

Anket formu entelektüel sermaye, bilgi yönetimi, kurumsal itibar ve kurumsal performans ile ilgili dört ayrı ölçek üzerinden kurgulanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerle ilgili bilgilere tablo 2’ de yer verilmiştir.

**Tablo 2.** Ölçek Bilgileri

<b>Ölçülen Boyut</b>	<b>Alt Boyut</b>	<b>Kaynak</b>
Entellektüel Sermaye (40 soru)	İnsan Sermayesi-13	Bontis (1998) ve Sharabati vd. (2010)
	Yapısal Sermaye-10	
	Müşteri Sermayesi-17	

Bilgi Yönetimi (17 soru)	Bilgiyi Edinme-6 soru Bilgiyi Oluşturma-6 soru Bilgiyi Uygulama- 5 soru	Hsu & Sabherwal (2012)
Kurumsal İtibar (20 soru)	Duygusal Cazibe Boyutu- 3 Ürün ve Hizmetler Boyutu-4 Vizyon ve Liderlik Boyutu-3 Çalışma Ortamı ve İş Çevresi Boyutu-3 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Boyutu-3 Finansal Performans Boyutu-4	Fombrun & Gardberg (2000)
Kurumsal Performans (16 soru)	Finans Boyutu- 4 İş Süreçleri Boyutu-3 Müşteri Boyutu-5 Öğrenme ve Gelişme Boyutu-4	Kaplan & Norton (1996)

### ***İstatistiksel Analizler***

Bilgi Yönetiminin aracı etkisine bakabilmek için yapısal eşitlik modellemesinden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda, AMOS 24 programı kullanılmıştır. AMOS Yazılımı, Yapısal Eşitlik Modellemesi ve Doğrulayıcı Faktör Analizi yapmak için sıklıkla kullanılan bir hesaplama modülüdür. (Şencan&Fidan, 2020, s. 659).

Yapısal eşitlik modellemesi için ilk olarak ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilikleri için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Faktör yükü düşük olan ve güvenilirlik vermeyen ifadeler analizden çıkarılmıştır. Elde edilen nihai ifadeler üzerinden aracı etki analizi için yol diyagramı çizilerek analiz edilmiştir.

## **BULGULAR**

### ***Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi Bulguları***

Yapısal eşitlik modellemesi öncesinde ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik testleri uygulanmıştır. Yapı geçerliliği için öncelikle açıklayıcı faktör analizi uygulanmış elde edilen sonuçlar ayrıca doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Güvenilirlik için Cronbach's Alfa değeri ve Composite Güvenilirlik değerlerinin 0,6'ın üzerinde olması incelenmiştir. Faktör analizlerinde ise faktör yükleri 0,5'in altında

olan ifadeler analizden çıkarılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi ve güvenilirlik sonuçları Tablo 3’de özetlenmiştir.

**Tablo 3.** Ölçeklere Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Güvenilirlik Sonuçları

Boyutlar	İfadeler	Faktör Yüğü	Composite Reability	AVE
İnsan Sermayesi Boyutu	s1	0,707	0,923	0,548
	s2	0,69		
	s3	0,547		
	s4	0,756		
	s5	0,659		
	s6	0,732		
	s8	0,846		
	s9	0,767		
	s10	0,806		
	s11	0,84		
	Müşteri Sermayesi Boyutu	s16		
s17		0,797		
s18		0,771		
s19		0,84		
s20		0,781		
s21		0,675		
s22		0,834		
s23		0,739		
s24		0,753		
s25		0,796		
s26		0,673		
s27		0,785		
s28		0,754		
s30		0,624		
Yapısal Sermayesi Boyutu	s31	0,843	0,957	0,688
	s32	0,81		
	s33	0,822		
	s34	0,792		
	s35	0,809		
	s36	0,766		
	s37	0,83		
	s38	0,883		
	s39	0,866		
	s40	0,866		
Bilgiyi Edinme	s41	0,835	0,911	0,72
	s42	0,866		
	s43	0,836		
	s44	0,858		
Bilgiyi Dönüştürme	s47	0,861	0,94	0,724
	s48	0,826		
	s49	0,863		
	s50	0,87		
	s51	0,84		
	s52	0,843		

Bilgiyi Uygulama	s53	0,866	0,929	0,725
	s54	0,876		
	s55	0,839		
	s56	0,814		
	s57	0,86		
Duygusal Cazibe	s58	0,877	0,923	0,8
	s59	0,901		
	s60	0,905		
Finansal Performans	s74	0,845	0,874	0,699
	s75	0,806		
	s76	0,856		
Kurumsal Sosyal Sorumluluk	s71	0,852	0,896	0,742
	s72	0,909		
	s73	0,821		
Ürün ve Hizmetler	s62	0,81	0,899	0,747
	s63	0,879		
	s64	0,902		
Çalışma Ortamı ve İş Çevresi	s68	0,92	0,926	0,862
	s69	0,937		
Finans	s78	0,8	0,908	0,713
	s79	0,883		
	s80	0,904		
	s81	0,785		
Müşteri	s83	0,907	0,933	0,823
	s84	0,929		
	s85	0,885		
Öğrenme ve Gelişme	s90	0,886	0,92	0,793
	s91	0,947		
	s92	0,836		
İş Süreçleri	s87	0,926	0,894	0,74
	s88	0,874		
	s89	0,772		

$\chi^2=6911,67$   $df=2669$   $\chi^2/df=2,59$   $CFI=0,894$   $SRMR=0,037$   $RMSEA=0,056$

### **Hipotez Testleri**

Araştırmanın amacı doğrultusunda yapısal eşitlik modellemesi kurulmuş ve hipotezler test edilmiştir. Modele ait sonuçlar Tablo 4'te verilmiştir. Modele ait uyum indeksleri ( $\chi^2=6911,67$ ,  $df=2669$ ,  $\chi^2/df=2,59$ ,  $CFI=0,894$ ,  $SRMR=0,037$   $RMSEA=0,056$ ) kabul edilebilir düzeydedir (Hu & Bentler, 1999, s. 520).

**Tablo 4.** Hipotez Testleri

Hipotezler	Katsayı ( $\beta$ )	Standardize Katsayı	Anlamlılık Düzeyi
H1: Entelektüel sermaye bilgi yönetimine etki eder.	1,154	0,99	0,001
H2: Entelektüel sermaye kurumsal itibara etki eder.	1,085	0,979	0,001

H3: Entelektüel sermaye kurumsal performansa etki eder.	0,92	0,903	0,001
H4: Bilgi yönetimi kurumsal itibara etki eder.	-0,026	-0,27	0,82
H5: Bilgi yönetimi kurumsal performansa etki eder.	0,181	0,207	0,275
H6: Kurumsal itibar kurumsal performansa etki eder.	1,298	1,141	0,001
H7: Entelektüel sermayenin kurumsal itibara etkisinde bilgi yönetiminin aracılık rolü vardır.	-0,03	-0,027	0,823
H8: Entelektüel sermayenin kurumsal performansa etkisinde bilgi yönetiminin aracılık rolü vardır.	0,247	0,243	0,062

Tablo 4 incelendiğinde, Entelektüel sermaye kurumsal performans üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir ( $\beta=0,92$ ,  $p<0,001$ ). Ayrıca entelektüel sermaye bilgi yönetimi üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmüştür ( $\beta=1,154$ ,  $p<0,001$ ). Entelektüel sermaye ile kurumsal performans arasındaki ilişkide bilgi yönetiminin aracı etkisi %90 güvenirlilikte pozitif ve anlamlı olduğu görülmüştür ( $\beta=0,247$ ,  $p=0,062$ ). Başka bir ifade ile entelektüel sermayenin kurumsal performans üzerindeki etkisinde bilgi yönetiminin aracılık rolü olduğu söylenebilir. Ayrıca entelektüel sermayenin kurumsal itibar üzerinde pozitif etkisi varken ( $\beta=1,085$ ,  $p<0,001$ ), bilgi yönetiminin bu ilişkide aracı bir role sahip olmadığı görülmüştür ( $\beta=-0,03$ ,  $p=0,823$ ). Bunlara ek olarak kurumsal itibarın kurumsal performans üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür ( $\beta=1,298$ ,  $p<0,001$ ).

## SONUÇ

Entelektüel sermaye işletmeler için insan, yapısal ve müşteri sermayesi olmak üzere geniş kapsamlı ele alınan bir kavram olup, günümüzün vazgeçilmez unsurlarından biridir. Bu kavramın kurumların itibar ve performanslarına olan etkisi literatürde sıkça tartışılmaktadır. Bu çalışmada entelektüel sermayenin bilgi yönetimiyle ilişkisi araştırılmıştır.

Sağlık hizmetleri dünyanın birçok ülkesinde özel, kâr amacı gütmeyen özel ve kamuya ait olmak üzere çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından sunulmaktadır. Bu farklı mülkiyetlere sahip hastaneler rekabet üstünlüğü için kendilerine özgü politika ve stratejiler izlemektedir. Günümüz işletmelerinde rekabet üstünlüğü sağlamanın temel kriteri rakiplerden farklılaşmaktır. Son yıllarda işletmeler de bu farklılaşmayı ortaya koyabilmek için entelektüel sermaye ve bilgi yönetimine yatırım yapmaktadır. Bu çalışmada entelektüel sermaye, kurumsal itibar ve kurumsal performans arasındaki ilişkide bilgi yönetiminin aracılık rolünün ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaçla dört ölçek üzerinden yapısal eşitlik modellemesi kurulmuştur.

Araştırma tasarımı üzerinden yapılan analiz sonucunda, kurumlardaki bilgi yönetiminin, entelektüel sermayenin kurumsal performans üzerindeki etkisinde aracı role sahipken, kurumsal itibar üzerindeki

etkisinde aracı role sahip olmadığı sonucuna varılmıştır. Kurumların performansını artıran entelektüel sermaye için bilginin önemi ortaya çıkmıştır. Bilgiyi edinmek, oluşturmak ve uygulamak kurumların performansında olumlu etkiye sahip olduğu söylenebilmektedir. Bu bağlamda, kurumlar bilgi edinme kaynaklarını geliştirmeli ve elde ettikleri bilgileri stratejik olarak doğru bir şekilde değerlendirip yeni stratejiler üretmelidir. Bunun sonucunda kurumların entelektüel sermayelerindeki gelişmeler performanslarında da olumlu etkiler oluşturabilecektir.



## KAYNAKÇA

- Abdullah, D.F., & Sofian, S. (2012). The relationship between intellectual capital and corporate performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40, 537-541. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.227>
- Andriessen, D. (2004). IC valuation and measurement: classifying the state of the art. *Journal of Intellectual Capital*, 5(2), 230-242. <https://doi.org/10.1108/14691930410533669>
- Arslan, M. (2010). *Bulanık TOPSIS Metodu ile Türk Şeker Fabrikaları'nın performansının değerlendirilmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi / Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Atlı, D. (2014). Bilgi çağında işletmeler açısından bilgi yönetimi ve stratejik önemi. *Akademik Bilişim Dergisi*, 14, 5-7. 22 Mayıs 2021 tarihinde <https://ab.org.tr/ab14/sunum/286.pdf> adresinden alındı.
- Bassi, L. J., & Van Buren, M. E. (1999). Valuing investments in intellectual capital. *International Journal of Technology Management*, 18 (5/6/7/8), 414-433. <https://doi.org/10.1504/IJTM.1999.002779>
- Berzkalne, I., & Zelgalve, E. (2014). Intellectual capital and company value. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 110, 887-896. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.934>
- Black, E. L., Carnes, T. A., & Richardson, V. J. (2000). The market valuation of corporate reputation. *Corporate Reputation Review*, 3(1), 31-42. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1540097>
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Management Decision*, 36(2), 63-76. <https://doi.org/10.1108/00251749810204142>
- Burke, R. J., & Nelson, D. L. (1997). Downsizing and restructuring: lessons from the firing line for revitalizing organizations. *Leadership & Organization Development Journal*, 18(7), 325-334. <https://doi.org/10.1108/01437739710190639>
- Chen, M., Cheng, S., & Hwang, Y. (2005). An empirical investigation of the relationship between intellectual capital, firms market value and financial performance. *Journal of Intellectual Capital*, 6(2), 159-176. <https://doi.org/10.1108/14691930510592771>
- Chun, R. (2005). Corporate reputation: Meaning and measurement. *International Journal of Management Reviews*, 7(2), 91-109. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2005.00109.x>
- Cravens, K., Oliver, E. G., & Rammamoorti, S. (2003). The reputation index: Measuring and managing corporate reputation. *European Management Journal*, 21(2), 201-212. [https://doi.org/10.1016/S0263-2373\(03\)00015-X](https://doi.org/10.1016/S0263-2373(03)00015-X)
- Çınaroğlu, S., & Şahin, B. (2012). Kurumsal itibar ve imajın hastanelerin performansı ile ilişkisi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(2), 27-55. 10 Temmuz 2021 tarihinde <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/88737> adresinden alındı.
- Dalkir, K., & Liebowitz, J. (2011). *Knowledge management in theory and practice*. Newyork: MIT. 20 Ağustos 2021 tarihinde <https://www.jstor.org/stable/j.ctt5hxx9> adresinden alındı.

- Deephouse, D. L. (2000). Media reputation as a strategic resource: An integration of mass communication and resource based theories. *Journal of Management*, 26(6), 1091-1112. <https://doi.org/10.1177/014920630002600602>
- Demirkol, İ. (2007). *Entelektüel sermayenin firma değerine etkisi ve İMKB' de sektörel uygulamalar*. İstanbul: Sermaye Piyasası Kurulu.
- Drucker, P. F. (1993). *Kapitalist ötesi toplum*. (B. Çorakçı, Çev.). İstanbul: İnkılap.
- Dutton, J., Dukerich, J., & Harquail, C. (1994). Organization images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39(2), 239-263. <https://doi.org/10.2307/2393235>
- Firer, S., & Williams, S. M. (2003). Intellectual capital and traditional measures of corporate performance. *Journal of Intellectual Capital*, 4(3), 348-360. <https://doi.org/10.1108/14691930310487806>
- F-Jardón, C. M., & Susana Martos, M. (2009). Intellectual capital and performance in wood industries of Argentina. *Journal of Intellectual Capital*, 10(4), 600- 616. <https://doi.org/10.1108/14691930910996670>
- Fombrun, C. J. (1996). *Reputation: realizing value from the corporate image*. Boston: Harvard Business School.
- Fombrun, C. J., & Gardberg, N. (2000). Who's tops in corporate reputation? *Corporate Reputation Review*, 3(1), 13-17. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1540095>
- Gholami, M. H., Asli, M. N., Nazari-Shirkouhi, S., & Noruzy, A. (2013). Investigating the influence of knowledge management practices on organizational performance: an empirical study. *Acta Polytechnical Hungarica*, 10(2), 205-216. 22 Mayıs 2022 tarihinde <https://www.researchgate.net/publication/287842731> adresinden alındı.
- Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185-214. <https://doi.org/10.1080/07421222.2001.11045669>
- Gotsi, M., & Wilson, A. M. (2001). Corporate reputation: Seeking a definition corporate communications. *An International Journal*, 6(1), 24-30. <https://doi.org/10.1108/13563280110381189>
- Grigoroudis, E., Orfanoudaki, E., & Zopounidis, C. (2012). Strategic performance measurement in a healthcare organisation: A multiple criteria approach based on balanced scorecard. *Omega*, 40 (1), 104–119. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2011.04.001>
- Hammond, S., & Slocum, J. (1996). The impact of prior firm financial performance on subsequent corporate reputation. *Journal Of Business Ethics*, 15(2), 159-165. <https://doi.org/10.1007/BF00705584>
- Harvey, M. G., & Lusch, R. F. (1999). Balancing the intellectual capital books: intangible liabilities. *European Management Journal*, 17(1), 85-92. [https://doi.org/10.1016/S0263-2373\(98\)00065-6](https://doi.org/10.1016/S0263-2373(98)00065-6)

- Hsu, I. C., & Sabherwal, R. (2012). Relationship between intellectual capital and knowledge management: An empirical investigation. *Decision Sciences*, 43(3), 489-524. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2012.00357.x>
- Hsu, Y. H., & Fang, W. (2009). Intellectual capital and new product development performance: The mediating role of organizational learning capability. *Technological Forecasting & Social Change*, 76, 664–677. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2008.03.012>
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling. A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Ileanu, B.-V., Isaic-Maniu, A., Herteliu, C., & Andrei, T. (2015). Intellectual capital components as drivers of Romanian SMEs performance. *Journal of Applied Quantitative Methods*, 10(3), 84-95. 22 Ağustos 2021 tarihinde [http://www.jaqm.ro/issues/volume-10,issue-3/pdfs/6\\_BO\\_AL\\_CL\\_TU\\_.pdf](http://www.jaqm.ro/issues/volume-10,issue-3/pdfs/6_BO_AL_CL_TU_.pdf) adresinden alındı.
- Imran, M. K. (2014). Impact of knowledge management infrastructure on organizational performance with moderating role of KM performance: An empirical study on Banking Sector of Pakistan. *Proceedings of the 2014 Information Knowledge Management*, 4(8), 85-98, 20 Mayıs 2021 tarihinde <https://iiste.org/Journals/index.php/IKM/article/view/15111> adresinden alındı.
- Iswati, S., & Anshori, M. (2007). *The influence of intellectual capital to financial performance at insurance companies in Jakarta Stock Exchange (JSE)*. 13th Asia Pacific Management Conference, Melbourne, Australia, 2007, 1393-1399. 28 Nisan 2021 tarihinde <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.475.7179&rep=rep1&type=pdf> adresinden alındı.
- Javed, A. (2012). Knowledge management as a mediator factor in the relationship between organizational learning, culture and employees satisfaction in current job: A study of small and medium IT project organization of Pakistan. *Academic Journal of Management Sciences*, 1(1), 1-12. 20 Nisan 2021 tarihinde <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.403.5210&rep=rep1&type=pdf> adresinden alındı.
- Johannessen, J. A., Olsen, B., & Olaisen, J. (2005). Intellectual capital as a holistic management philosophy: a theoretical perspective. *International Journal of Information Management*, 25 (2), 151–171. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2004.12.008>
- Kaplan, R., & Norton, D. (1996). Using the balanced scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Review*, 1, 1-13. 20 Nisan 2021 tarihinde [http://jackson.com.np/home/documents/MBA4/Management\\_accounting/BSCHarvardBusinessReview.pdf](http://jackson.com.np/home/documents/MBA4/Management_accounting/BSCHarvardBusinessReview.pdf) adresinden alındı.
- Karacan, S. (2004). Entelektüel sermaye ve yönetim. *İSMMMÖ Mali Çözüm Dergisi*, 69, 177-199. 29 Mayıs 2021 tarihinde <https://archive.ismmmo.org.tr/docs/malicozum/69malicozum/16%20sami%20karacan.pdf> adresinden alındı.

- Kaveh, D., Bamipour, E. M., Far, M. S., & Far, M. S. (2015). The relationship between knowledge management and competitive advantage: a case study in small and medium-sized companies in the packaging industry of Khorasan Razavi. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 4(1), 650-659. 22 Mayıs 2021 tarihinde [https://european-science.com/eojnss\\_proc/article/view/4268](https://european-science.com/eojnss_proc/article/view/4268) adresinden alındı.
- Kör, B., & Maden, C. (2013). The relationship between knowledge management and innovation in Turkish service and high-tech firms. *International Journal of Business and Social Science*, 4(4), 293-304. 24 Mayıs 2021 tarihinde <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1059.6488&rep=rep1&type=pdf> adresinden alındı.
- Kunkel, S., Rosenqvist, U., & Westerling, R. (2007). The structure of quality systems is important to the process and outcome, an empirical study of 386 hospital departments in Sweden. *BMC Health Services Research*, 7(1), 1-8. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-7-104>
- Lai, Y. L., Hsu, M. S., Lin, F. J., & Lin, Y. H. (2014). The effects of industry cluster knowledge management on innovation performance. *Journal of Business Research*, 67(5), 734-739. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.11.036>
- Leal-Rodríguez, A., Leal-Millán, A., Roldán-Salgueiro, J. L., & Ortega-Gutiérrez, J. (2013). Knowledge management and the effectiveness of innovation outcomes: The role of cultural barriers. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 11(1), 62-71. 23 Mayıs 2021 tarihinde <https://hdl.handle.net/11441/76283> adresinden alındı.
- Low, J. (2000). The value creation index. *Journal of Intellectual Capital*, 1(3), 252– 262. <https://doi.org/10.1108/14691930010377919>
- Lönnqvist, A., Kianto, A., & Sillanpaa, V. (2009). Using intellectual capital management for facilitating organizational change. *Journal of Intellectual Capital*, 10(4), 559-572. <https://doi.org/10.1108/14691930910996643>
- Marr, B., Gupta, O., Pike, S., & Roos, G. (2003). Intellectual capital and knowledge management effectiveness. *Management Decision*, 41(8), 771-781. <https://doi.org/10.1108/00251740310496288>
- Moteleb, A., & Woodman, M. (2007). Notions of knowledge management systems: a gap analysis. *Journal of Knowledge Management*, 5(1), 55–62. 26 Haziran 2021 tarihinde <https://academic-publishing.org/index.php/ejkm/article/view/757> adresinden alındı.
- Mundra, N., Gulati, K., & Vashisth, R. (2011). Achieving competitive advantage through knowledge management and innovation: Empirical evidences from the Indian IT sector. *IUP Journal Of Knowledge Management*, 9(2), 7-26. 22 Mayıs 2021 tarihinde <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=bc2eff44-91cc-4ecc-ab76-3069861f89fa%40redis> adresinden alındı.
- Ramos, C. M., & Casado-Molina, A. M. (2021). Online corporate reputation: A panel data approach and a reputation index proposal applied to the banking sector. *Journal of Business Research*, 122, 121-130. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.08.061>
- Rehman, W., Asghar, N. & Rehman, H. (2013). intellectual capital efficiency and financial performance of insurance sector in Pakistan: a panel data analysis. *Middle-East Journal Of Scientific Research*, 17(9), 1251-1259. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2013.17.09.12285>

- Riahi-Belkaoui, A. (2003). Intellectual capital and firm performance of US multinational firms: A study of the resource-based and stakeholder views. *Journal of Intellectual Capital*, 4(2), 215-226. <https://doi.org/10.2139/ssrn.365580>
- Roberts, P. W., & Dowling, G. R. (2002). Corporate reputation and sustained superior financial performance. *Strategic Management Journal*, 23(12), 1077-1093. <https://doi.org/10.1002/smj.274>
- Saito, A., Umemoto, K., & Ikeda, M. (2007). A strategy-based ontology of knowledge management technologies. *Journal of Knowledge Management*, 11(1), 97-114. <https://doi.org/10.1108/13673270710728268>
- Seleim, A. A., & Khalil, O. E. (2011). Understanding the knowledge management intellectual capital relationship: a two-way analysis. *Journal of Intellectual Capital*, 12(4), 586-614. <https://doi.org/10.1108/14691931111181742>
- Sharabati, A. A., Jawad, S. N., & Bontis, N. (2010). Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan. *Management Decision*, 48(1),105-131. <https://doi.org/10.1108/00251741011014481>
- Storey, J., & Barnett, E. (2000). Knowledge management initiatives: learning from failure. *Journal of Knowledge Management*, 4(2), 145-156. <https://doi.org/10.1108/13673270010372279>
- Stuart, H. (2002). Employee identification with the corporate identity. *International Studies of Management and Organization*, 32(3), 28-44. 25 Mayıs 2021 tarihinde <https://www.jstor.org/kararlı/40397540> adresinden alındı. <https://doi.org/10.1080/00208825.2002.11043663>
- Sullivan, P. H. (1998). *Profiting from intellectual capital: Extracting value from innovation*. New York: John Wiley & Sons
- Şencan, H., & Fidan, Y. (2020). Likert verilerinin kullanıldığı keşfedici faktör analizlerinde normallik varsayımı ve faktör çıkarma üzerindeki etkisinin SPSS, FACTOR ve PRELIS yazılımlarıyla sınanması, *BMIJ*, 8(1), 640-687. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i1.1395>
- Tan, U. Z., & Gül, Y. (2012). Sağlık turizminde entelektüel sermaye. Kozak, N., & Özdemir, B. (Ed.). *II. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi* içinde (s. 523-542), Ankara: Akdeniz Üniversitesi. 24 Haziran 2021 tarihinde <http://anatoliajournal.com/turizm-kulliyati/ulusalkongreler/disiplinlerarasi2.pdf> adresinden alındı.
- Tanrıverdi, H., & Venkatraman, N. (2005). Knowledge relatedness and the performance of multibusiness firms. *Strategic Business Journal*, 26, 97-119. <https://doi.org/10.1002/smj.435>
- Tzeng, M., & Goo, J. J. Y. (2005). Intellectual capital and corporate value in an emerging economy: empirical study of Taiwanese manufacturers. *R&D Management*, 35(2), 187-201. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9310.2005.00382.x>
- Uriarte, F. A. (2008). *Introduction to knowledge management*. Jakarta: Asean Foundation. 23 Haziran 2021 tarihinde [https://www.academia.edu/4362180/introduction\\_of\\_knowledge\\_management](https://www.academia.edu/4362180/introduction_of_knowledge_management) adresinden alındı.

- Verma, T., & Dhar, S. (2016). The Impact of intellectual capital on organizational effectiveness: A comparative study of public and private sectors in India. *The IUP Journal of Knowledge Management*, 14(3), 7-27. 22 Mayıs 2021 tarihinde <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=fae26f47-3f48-4670-9307-748035d7f4d3%40redis.adresinden.alindi>.
- Waggoner, D. B., Neely, A. D., & Kennerley, M. P. (1999). The forces that shape organisational performance measurement systems: An interdisciplinary review. *International Journal of Production Economics*, 60(61), 52-61. [https://doi.org/10.1016/S0925-5273\(98\)00201-1](https://doi.org/10.1016/S0925-5273(98)00201-1)
- Walker, K. (2010). A systematic review of the corporate reputation literature: Definition, measurement and theory. *Corporate Reputation Review*, 12(4), 54-68. <https://doi.org/10.1057/crr.2009.26>
- Yaseen, S. G., Dajani, D., & Hasan, Y. (2016). The impact of intellectual capital on the competitive advantage: Applied study in Jordanian telecommunication companies. *Computers in Human Behavior*, 62, 168-175. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.075>
- Yeniyurt, S. (2003). A literature review and integrative performance measurement framework for multinational companies. *Marketing Intelligence & Planning*, 21(3), 134-142. <https://doi.org/10.1108/02634500310474957>
- Yoon, E., Guffey, H., & Kijewski, V. (1993). The effects of information and company reputation on intentions to buy a business service. *Journal of Business Research*, 27(3), 215-228 [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(93\)90027-M](https://doi.org/10.1016/0148-2963(93)90027-M)