

ENTELEKTÜEL SERMAYENİN ÖRGÜT PERFORMANSINA ETKİSİ: HASTANELER İÇİN AKREDİTASYON STANDARTLARI ÜZERİNDEN BİR DEĞERLENDİRME

THE EFFECT OF INTELLECTUAL CAPITAL ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE: AN EVALUATION ON ACCREDITATION STANDARDS FOR HOSPITALS

Betül SARI*, Belma KEKLİK**, Eyüb EKME****

* Öğr. Gör., Mersin Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu, Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı, betulsari@mersin.edu.tr

** Prof. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, belmakeklik@sdu.edu.tr

*** Öğr. Gör., Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Kazım Karabekir Meslek Yüksekokulu, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, eyubekmen@kmu.edu.tr

ÖZ

Bu çalışma ile sağlık işletmelerinde yönetici pozisyonunda çalışan bireylerin entelektüel sermayeye yönelik algılarını tespit etmek ve entelektüel sermayenin işletme performansına olan etkisini hastaneler için akreditasyon standartları kapsamında ölçmek amaçlanmıştır. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmış olup verilerin değerlendirilmesi bilgisayar ortamında Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 25.0) paket programı kullanılarak yapılmıştır. Veriler normal dağılmadığı için non parametrik testler kullanılmıştır. Frekans analizi, regresyon ve spearman korelasyon analizleri yapılmıştır.

Araştırma sonucunda yöneticiler açısından hastane için entelektüel sermayeye yönelik algılanan en önemli sermaye türünün yapısal sermaye olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Entelektüel sermaye ile demografik değişkenlerin akreditasyon kriterlerini yordanmasına ve akreditasyon kriterleri ile demografik değişkenlerin entelektüel sermaye yordanmasına ilişkin yapılan regresyon analizleri sonucunda yaş, yöneticilik tecrübesi ve çalışma süresi ile ilişki tespit edilmiştir. Entelektüel sermaye ile akreditasyon kriterleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek için gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda ise entelektüel sermaye ile akreditasyon kriterleri arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Entelektüel sermaye, sağlık hizmetleri, akreditasyon standartları, örgüt performansı.

Jel Kodları: I10, O15.

ABSTRACT

In this study, it is aimed to determine the perceptions of individuals working in managerial positions in healthcare enterprises towards intellectual capital and to measure the effect of intellectual capital on business performance within the scope of accreditation standards for hospitals. The survey technique, one of the quantitative research methods, was used in the study, and the evaluation of the data was made using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 25.0) package program. Nonparametric tests were used because the data were not normally distributed. Frequency analysis, regression and spearman correlation analysis were performed.

As a result of the research, it was concluded that the most important type of capital perceived for the hospital regarding intellectual capital is structural capital. As a result of the regression analysis

conducted on the prediction of the accreditation criteria of the intellectual capital and demographic variables and the prediction of the intellectual capital of the demographic variables with the accreditation criteria, the relationship with age, management experience and working time was determined. As a result of the correlation analysis performed to determine the relationship between intellectual capital and accreditation criteria, a statistically significant positive relationship was found between intellectual capital and accreditation criteria.

Keywords: Health services, intellectual capital, accreditation standards, organizational performance

Jel Codes: I10, O15

1. GİRİŞ

Küreselleşen dünyada işletmeler pazarda rekabet üstünlüğü sağlayabilmek ve yeni stratejiler geliştirebilmek için çeşitli kaynaklara odaklanmak zorunda kalmıştır (Karacan, 2004: 196). Ekonomideki değişim, teknolojik gelişmeler, ürün ve hizmetlerin tek noktada birleşmesi ve rekabet üstünlüğünün devamının sağlanması günümüzde bilgiyi geçmişteki konumundan daha değerli bir unsur haline getirmiştir (Bayram, 1999: 72; Koçak ve Uygun, 2011: 2772) ve bundan dolayı sanayi ekonomisi yerini zamanla bilgi ekonomisine bırakmıştır (Kelleci, 2003: 31-34).

Ekonomide bilgiyi esas alan üretim ilişkilerinin şekillenmesi bilgi ekonomisi olarak tanımlanmaktadır (Erkan vd., 2013: 49). Günümüzde bir işletmenin diğer işletmelerle girdiği rekabet ortamında galip gelmesi için hem bilgiyi üretebilmesi hem de ürettiği bilgiyi kullanılabilir bir kaynağa dönüştürmesi beklenmektedir (Çağlar, 2003: 1; Karacaer ve Kapusuzoğlu, 2010: 98). Bilindiği üzere, geleneksel ekonomi maddi varlıklarla işletmenin rekabet üstünlüğü sağlayacağına odaklanırken; bilgi ekonomisinin hâkim olduğu günümüzde maddi olmayan varlıklara doğru bir kaymanın olduğu unutulmamalıdır (Çalışkan, 2015: 122).

Maddi olmayan varlıklar şirketlerin bilanço ve gelir tablosunda yer almamaktadır. Bu varlıklar, üretimde şirkete ait bilgilerin artan değeriyle birlikte sık sık vurgulanmaktadır. Şirketlere rekabet üstünlüğü sağlama, müşteri çevresi için değer yaratma ve taklit edilememe gibi hususlarla ön plana çıkan maddi olmayan varlıklar literatürde

entelektüel sermaye olarak tanımlanmıştır (Akpınar ve Akdemir, 2000: 322).

Çalışmada bu doğrultuda entelektüel sermaye kavramı irdelenmiş ve entelektüel sermayenin örgüt performansına olan etkisi hastaneler için akreditasyon standartları kapsamında incelenmiştir.

2. ENTELEKTÜEL SERMAYE VE UNSURLARI

Bugünün işletmelerinde en önemli uğraş bilgiye sahip olmak ve onu yönetmektir. İşletmeler açısından soyut olarak tanımlanan maddi olmayan varlıklar, somut olarak tanımlanan maddi varlıklara kıyasla daha değerli görülmektedir. Bu bağlamda işletmelerin sahip olduğu maddi olmayan varlıkların incelenmesi ile gündeme gelen entelektüel sermaye kavramı teorikte son otuz yıldır sıklıkla vurgulanmaktadır (Görmüş, 2009: 57).

Entelektüel sermaye kavramı ile ilgili literatürde farklı birçok tanım bulunmaktadır. Stewart (1997: 20) entelektüel sermayeyi bir işletme için değer yaratmak üzere faydalanılabilen veri, bilgi ve tecrübe gibi maddi olmayan soyut kaynakların tümü olarak tanımlamıştır. Edvinsson ve Malone (1997: 10-11) işletmenin ağaca, işletmelerin piyasada görünen muhasebe sisteminin ağacın gövde, dal ve yapraklarına, işletmede soyut varlıkları ağacın köklerine benzetmesiyle entelektüel sermayeyi metaforik olarak işletme için en önemli unsur olarak betimlemiştir. Napahiet (2002: 245) ise örgütün sahip olduğu bilgi ve öğrenme yeteneği olarak entelektüel sermayeyi

tanımlamıştır. Yapılan tanımlardan görülebileceği gibi entelektüel sermaye işletmeye zenginlik ve değer katan, bilgi ve tecrübe gibi maddi olmayan varlıkların tümüdür. Bu doğrultuda entelektüel sermaye kavramı için işletmeyi piyasada ön plana çıkaracak entelektüel birikimlerin tamamı da denilebilir.

Entelektüel sermayenin tarihi gelişimi incelendiğinde; 1980'lerde işletmelerin maddi olmayan varlıkları bünyesinde bulundurma fikrinin ortaya çıktığı, ardından işletmelerde piyasa ve defter değerleri arasındaki ayrıma odaklanıldığı ve 1990'lı yıllara gelindiğinde entelektüel sermayenin ölçümü ve raporlanması konularında çalışmalar yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır. 1990'lı yılların sonundan itibaren ise entelektüel sermaye ile ilgili alan yazında konu ile ilgili bilimsel çalışma sayısının arttığı, konferans ve bilimsel toplantılar ile işletmelerin entelektüel sermayeye olan bakış açısının geliştiği bir döneme girildiği tespit edilmiştir (Akdağ, 2012: 25-26).

Literatürde entelektüel sermaye ile ilgili unsurlara yönelik farklı sınıflandırmalar görmek mümkündür. İncelendiğinde entelektüel sermaye unsurları hususunda, Edvinsson ve Malone (1997) insan sermayesi ve yapısal sermaye, Bontis (1998) ve Stewart (1997) insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi, Saint-Onge (1996) insan sermayesi, yapısal sermaye ve ilişkisel sermaye, Sveiby (1997) çalışanların yetkinlikleri, içsel sermaye ve dışsal sermaye, Van Buren (1999) insan sermayesi, yenilik sermayesi, süreç sermayesi ve müşteri sermayesi, O'Donnell ve O'Regan (2000) çalışanlar, içsel yapı ve dışsal yapı olmak üzere birbirinden farklı kategorize edildiği tespit edilmiştir (Tseng ve Goo, 2005: 191). Bu bilgiden yola çıkarak entelektüel sermaye hususunda en fazla kullanılan üç unsurun insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi olduğu söylenilebilir. Bu doğrultuda çalışmada bu üç unsura odaklanılmıştır.

İnsan sermayesi, işletme bünyesinde çalışan personellerin kendilerine tanımlanan görevleri gerçekleştirebilmek için sahip

olduğu bilgi ve beceriler ile yetenek ve yaratıcılık özelliklerinin tümü olarak tanımlanmaktadır (Becker, 1964; Lynn, 1998: 65; Edvinson ve Malone, 1997: 34; Bontis, 1998: 65). Yapısal sermaye, örgüte dair bütün teknik bileşenleri kapsayan (Ramezan, 2011: 89) ve çalışanlar işten ayrılrsa bile işletmede varlığını devam ettiren bilgi (Pablos, 2002: 289) olarak açıklanmaktadır (Talukdar, 2008: 1). Yapısal sermayeye telif hakları, ticari marka, patentler, örgüt kültürü (Seetharaman, 2002: 204) ve yönetim felsefesi örnek olarak verilebilir (Guthrie ve Petty, 2000). Müşteri sermayesi ise işletme ile müşteri arasında kurulan ilişkiden doğmakta ve müşteri sayısının artmasını amaç edinen süreç, araç ve teknikleri içermektedir (Chzualowski, 1997: 90). Entelektüel sermayenin unsurları süreç içerisinde birbirine dönüşebilmektedir. Örneğin Edison'un ampülü icadının akabinde General Electric olarak ortaya çıkan şirketin kurulması insan sermayesinin yapısal sermayeye dönüştüğünün bir örneğidir (Örnek ve Ayas, 2015: 95).

Entelektüel sermaye ölçümü için ise birçok model/yöntem geliştirilmiştir. Bunlar; piyasa değeri/defter değeri, dengelenmiş skor kartı, Knowcorp, Tobin Q, maddi olmayan varlık göstergeleri, Skondia AFS iş araştırmacısı, maddi olmayan bilanço, ekonomik katma değer, piyasa katma değer, entelektüel sermaye endeksi, finansal ölçüm, alıntı ağırlıklı patentler, insan kaynakları muhasebesi, bilgi sermayesi skor kartı gibi yöntemlerdir (Çetin, 2005: 364-375).

2.1. Entelektüel Sermaye ile Örgüt Performans İlişkisi ve Sağlık Sektörü

Entelektüel sermaye ile örgüt performansı arasındaki ilişki incelendiğinde, bu ilişkinin süreklilik arz eden bir durum olduğu tespit edilmiştir (Bontis vd., 2000: 97). Entelektüel sermayenin doğru yönetilebilmesi örgüt performansına katkıda bulunmakta ve örgütün pazardaki başarısında önemli rol oynamaktadır (Akdağ, 2012: 53).

Entelektüel sermaye ve örgüt performansı ilişkisi üzerine literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde tüm çalışmalarda entelektüel sermaye ile örgüt performansı arasında

pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin olduğu gözlemlenmektedir. Yerli literatür için İpçioğlu ve Şahin (2012), Yıldız (2011), Genç (2018), Eren ve Akpınar (2004), Kurgun ve Akdağ (2013), Bozbura (2004), Kerimov (2011) ile Yörük ve Erdem (2008) tarafından yapılan çalışmalar, yabancı literatür için Bontis (1998), Pew Tan ve diğerleri (2007), Firrer ve Williams (2003), Chen ve diğerleri (2005), Bontis ve diğerleri (2000), Ghosh ve Mondal (2009), Bramhadkar ve diğerleri (2007), Cabrita ve Vaz (2006), Maditinos ve diğerleri (2011), Kamukama ve diğerleri (2011) ve Pucar (2012) tarafından yapılan çalışmalar örnek olarak verilebilir.

Görülebileceği gibi entelektüel sermayenin örgüt performansı için önemli bir değer olduğu yapılan çalışmalarla somutlaştırılmıştır. Tüm sektörler için entelektüel sermaye önemlidir fakat rekabetin önemli bir dinamik olarak görüldüğü sağlık sektöründe, hizmet veren işletmelerin çevresel faktörlerden daha fazla etkileneceği düşünüldüğünde entelektüel sermaye odaklı yönetim anlayışı benimsemek kaçınılmazdır (Cezlan, 2014: 31). Bir sağlık kuruluşunu ön plana çıkaracak unsur, çalışanlarının yarattığı değer, sağlık politikalarının ve sağlık kuruluşunun stratejileri ile toplumla kurduğu ilişkilerin toplamıdır. Nitekim bu da entelektüel sermayenin tanımıdır. Entelektüel sermaye unsurlarından olan insan sermayesi sağlık kuruluşlarında hizmeti tüketen hasta ve çevreleriyle yapısal sermayenin etkileşimlerine aracılık ederek işletmeye fayda sağlamakta ve sağlık sektörü pazarında işletmeye rekabet üstünlüğü fırsatı kazandırmaktadır (Bayramoğlu, 2020).

Örgüt performansı sektörler göre çeşitli yaklaşımlar çerçevesinde tanımlanmış, değerlendirilmiş ve farklı model ve uygulamalar ile ölçülmüştür (Tüfekci, 2012: 35). Bu çalışmada sağlık sektöründe örgüt performansını ölçmek için Joint Commission International tarafından

geliştirilen Hastaneler İçin Akreditasyon Standartları kapsamında yer alan Sağlık Kuruluşu Yönetim Standartları performans göstergesi kabul edilmiştir.¹ Sağlık Kuruluşu Yönetim Standartları içerisinde; Kalite İyileştirme ve Hasta Güvenliği, Enfeksiyonların Önlenmesi ve Kontrolü, Yönetişim, Liderlik ve Yönlendirme, Tesis Yönetimi ve Güvenliği, Çalışan Yeterliliği ve Eğitimi ile İletişim ve Bilgi Yönetimi yer almaktadır (JCI, 2010).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı, Evreni ve Örnekleme

Bu çalışma ile sağlık işletmelerinde yönetici pozisyonunda çalışan bireylerin entelektüel sermayeye yönelik algılarını tespit etmek ve entelektüel sermayenin işletme performansına olan etkisini hastaneler için akreditasyon standartları kapsamında ölçmek amaçlanmıştır.

Bu araştırmanın evrenini Konya ili merkez ilçelerinde bulunan 12 özel hastanede yöneticilik pozisyonunda çalışan bireyler oluşturmaktadır. Örneklem olarak evrenin tamamına ulaşmak hedeflenmiştir. Fakat iki özel hastanenin yöneticileri çalışmaya katılmayı reddettiği için bu hastaneler çalışmaya dahil edilmemiştir. Anket formları 10 özel hastanede bulunan 126 yöneticiye araştırmacı tarafından verilmiştir ve bir hafta sonra teslim alınmıştır. Anket formları; izinde olmaları, çalışmaya katılmak istememeleri, anket formlarını doldurmamaları gibi sebeplerle 98 katılımcı tarafından doldurulmuştur. Dolayısıyla geri dönüş oranı %77'dir.

3.2. Araştırmanın Analiz Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak tasarlanan anket formu içerisinde; entelektüel sermaye için Nick Bontis (1998) tarafından “Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures and Models” isimli çalışma için geliştirilen ölçek ile örgüt performansı için Joint

¹ Ayrıntılı bilgi için bkz. Joint Commission International (2010), Hastaneler için Akreditasyon

Standartları (Çev. Hakan YAZGAN), Joint Commission Resources, Illinois.

Commission International tarafından geliştirilen “Hastaneler için Akreditasyon Standartları” içerisinde yer alan “Sağlık Kuruluşu Yönetim Standartları” maddeleri kullanılmıştır. Anketin birinci bölümünde insan sermayesine ilişkin 19, müşteri sermayesine ilişkin 16 ve yapısal sermayeye ilişkin 15 adet ifade yer almış olup entelektüel sermaye unsurlarına ilişkin toplamda 50 ifade yer almaktadır. İkinci bölümde ise örgüt performansını değerlendirmek amacıyla kalite iyileştirme ve hasta güvenliğine (KIGH) ilişkin 4, enfeksiyonların önlenmesi ve kontrolüne (EOK) ilişkin 5, yönetim, liderlik ve yönlendirmeye (YLY) ilişkin 3, tesis yönetimi ve güvenliğine (TYG) ilişkin 3, çalışan yeterliliği ve eğitimine (CYE) ilişkin 4, iletişim ve bilgi yönetimine (IBY) ilişkin 8 ifade olmak üzere oluşturulmuş toplam 27 ifade bulunmaktadır.

Verilerin değerlendirilmesi bilgisayar ortamında Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 25.0) paket programı kullanılarak yapılmıştır. Verilerin normal dağılıp dağılmadığına bakmak için Kruskal Wallis testi yapılmıştır ve normal dağılmadığı tespit edildiği için non parametrik testler kullanılmıştır. Demografik verilerin frekans analizi yapılmıştır. Entelektüel sermaye ve örgüt performansına ait boyutların frekans, ortalama, standart sapma ve varyans analizleri yapılmıştır. Entelektüel sermaye ile demografik değişkenlerin örgüt performansını yordanmasına ilişkin ve örgüt performansı ile demografik değişkenlerin entelektüel sermaye yordanmasına ilişkin regresyon analizi yapılmıştır. Entelektüel sermaye ve örgüt performansı arasındaki ilişki ise spearman korelasyon analizi ile incelenmiştir.

4. BULGULAR

Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Değişkenler	Kişi (N)	Yüzde (%)
Yaş (Yıl)		
25-30	18	9.3
31-35	12	6.2
36-40	26	13.5
41-45	20	10.4
46-50	14	7.3
51-55	6	3.1
56 ve üzeri	2	1
Eğitim Düzeyi		
Lise	20	10.4
Ön Lisans	15	7.8
Lisans	43	22.3
Yüksek Lisans	12	6.2
Doktora	8	4.1
Mezun Olunan Bölüm		
İktisat	10	5.2
İşletme	16	8.3
Tıp	19	9.8
Kamu Yönetimi	4	2.1
Sağlık Yönetimi	6	3.1
Maliye	11	5.7
Diğer	32	16.6
Yöneticilik Tecrübesi		
1 yıldan az	6	6.1
1-5 yıl	30	30.6
6-10 yıl	17	17.3
11-15 yıl	19	19.4

Değişkenler	Kişi (N)	Yüzde (%)
16 yıl ve üzeri	26	26.5
Çalışma Süresi		
1 yıldan az	12	6.2
1-5 yıl	17	8.8
6-10 yıl	29	15
11-15 yıl	18	9.3
16 yıl ve üzeri	22	11.4
Toplam	98	100

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımının yer aldığı Tablo 1 incelendiğinde %13.5'inin 36-40 yaş, %10.4'ünün 41-45 yaş, %9.3'ünün 25-30 yaş, %7.3'ünün 46-50 yaş, %6.2'sinin 31-35 yaş, %3.1'inin 51-55 yaş ve %1'inin 56 ve üzeri yaş grubuna ait olduğu; %22.3'ünün lisans, %10.4'ünün lise, %7.8'inin ön lisans, %6.2'sinin yüksek lisans ve %4.1'inin doktora düzeyinde eğitim durumuna sahip olduğu; %9.8'inin

tıp, %8.3'ünün işletme, %5.7'sinin maliye, %5.2'sinin iktisat, %3.1'inin sağlık yönetimi, %2.1'inin kamu yönetimi bölümü mezunu olduğu; %30.6'sının 1-5 yıl, %26.5'inin 16 yıl ve üzeri, %19.4'ünün 11-15 yıl, %17.3'ünün 6-10 yıl ve %6.1'inin 1 yıldan az süredir yöneticilik tecrübesine sahip olduğu; %15'inin 6-10 yıl, %11.4'ünün 16 yıl ve üzeri, %9.3'ünün 11-15 yıl, %8.8'inin 1-5 yıl ve %6.2'sinin 1 yıldan az süredir çalıştığı tespit edilmiştir.

Tablo 2: Entelektüel Sermaye ve Sağlık Kuruluşu Yönetim Standartları Alt Boyutlarının Açıklayıcı İstatistikleri

Değişkenler/Boyutlar	Frekans (N)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Varyans
Entelektüel Sermaye Alt Boyutları				
İnsan Sermayesi	98	3.76	0.43	0.19
Müşteri Sermayesi	98	3.91	0.37	0.14
Yapısal Sermaye	98	4.03	0.55	0.30
Sağlık Kuruluşu Yönetim Standartları Performans Göstergeleri (Akreditasyon Kriterlerini)				
Kalite İyileştirme ve Hasta Güvenliği (KIGH)	98	4.41	0.55	0.30
Enfeksiyonların Önlenmesi ve Kontrolü (EOK)	98	4.49	0.54	0.29
Yönetişim, Liderlik ve Yönlendirme (YLY)	98	4.52	0.54	0.29
Tesis Yönetimi ve Güvenliği (TYG)	98	4.56	0.57	0.33
Çalışan Yeterliliği ve Eğitimi (CYE)	98	4.47	0.67	0.44
İletişim ve Bilgi Yönetimi (IBY)	98	4.55	0.48	0.24

Entelektüel sermaye ve sağlık kuruluşu yönetim standartları performans göstergesi alt boyutlarının açıklayıcı istatistikleri Tablo 2'de gösterilmektedir. İncelendiğinde, entelektüel sermayeye ilişkin alt boyutlardan madde ortalaması en yüksek olanın sırasıyla yapısal sermaye (4.03), müşteri sermayesi (3.91) ve insan sermayesi (3.76) olduğu görülmektedir. Benzer şekilde sağlık

kuruluşu yönetim standartları performans göstergelerine göre ise; tesis yönetimi ve güvenliği (4.56), iletişim ve bilgi yönetimi (4.55), yönetişim, liderlik ve yönlendirme (4.52), enfeksiyonların önlenmesi ve kontrolü (4.49), çalışan yeterliliği ve eğitimi (4.47) ve kalite iyileştirme ve hasta güvenliği (4.41) olarak sıralanmaktadır.

Tablo 3: Entelektüel Sermaye ile Demografik Değişkenlerin Akreditasyon Kriterlerini Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizine Ait Bulgular

Akreditasyon Kriterleri	β	Std. hata	t	P> t	[95% Güven aralığı]	
Entelektüel Sermaye	1.738	0.784	2.22	0.029*	0.179	3.297
İnsan Sermayesi	0.250	0.112	2.23	0.028*	0.027	0.473
Müşteri Sermayesi	-0.418	1.585	-0.26	0.793	-3.569	2.733
Yapısal Sermaye	-2.844	1.036	-2.74	0.007*	-4.906	-0.783
Yaş	-0.603	0.224	-2.69	0.009*	-1.049	-0.157
Eğitim Düzeyi	0.103	0.260	0.40	0.693	-0.414	0.621
Mezun Olunan Bölüm	-0.028	0.126	-0.22	0.823	-0.280	0.223
Yöneticilik Tecrübesi	0.641	0.290	2.21	0.030*	0.064	1.217
Çalışma Süresi	0.725	0.239	3.03	0.003*	0.249	1.201
_cons	17.141	3.452	4.96	0.000*	10.276	24.006

Number of obs= 94
F (9, 84)= 5.79
Prob>F= 0.000
R-squared= 0.352
Adj R-squared= 0.291
Root MSE= 2.437

Entelektüel sermaye ile demografik değişkenlerin akreditasyon kriterlerini yordanmasına ilişkin regresyon analizine ait bulguların yer aldığı Tablo 3 incelendiğinde; yaklaşık olarak 1.74 olan entelektüel sermaye katsayısı ($\beta=1.74$), diğer tüm değişkenler sabit tutulduğunda, performans göstergesi olarak açıklanan akreditasyon kriterlerini 1.73 puan artırmaktadır. Diğer tüm değişkenler sabit tutulduğunda entelektüel sermayenin bir alt boyutu olan insan sermayesinin akreditasyon kriterleri olan performansı yaklaşık olarak 0.25 puan artırmaktadır. Entelektüel sermayenin bir alt boyutu olan müşteri sermayesinin akreditasyon kriterleri olan performansı yaklaşık olarak 0.42 puan artırmaktadır. Entelektüel sermayenin bir alt boyutu olan yapısal sermayesinin akreditasyon kriterleri

olan performansı yaklaşık olarak 2.84 puanla en çok arttıran entelektüel sermaye alt boyutu olduğu görülmüştür.

Bazı demografik değişkenler olan yaş, yöneticilik tecrübesi ve çalışma süresinin akreditasyon kriterleri ile ilişkili olduğu görülmüştür. Buna göre Tablo 3 incelendiğinde; yaş, yöneticilik tecrübesi ve çalışma süresi arttıkça performans göstergesi olarak kabul edilen akreditasyon kriterlerinin de arttığı görülmektedir.

Dokuz tane değişken ile bakılan regresyon analiz modeli istatistiksel olarak anlamlıdır (F (9,84); Prob>F= 0.0000). Ayrıca ilgili değişkenler ile modelin yaklaşık olarak % 29'u açıklanmaktadır (Adj R-squared= 0.2919).

Tablo 4: Akreditasyon Kriterleri ile Demografik Değişkenlerin Entelektüel Sermaye Yordanmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Entelektüel Sermaye Kriterleri	β	Std. hata	t	P> t	[95% Güven aralığı]	
Akreditasyon Kriterleri	0.118	0.079	1.49	0.138	-0.039	0.276
Kalite İyileştirme ve Hasta Güvenliği (KIGH)	0.603	0.110	5.44	0.000*	0.383	0.824
Enfeksiyonların Önlenmesi ve Kontrolü (EOK)	-0.354	0.129	-2.73	0.008*	-0.612	-0.096
Yönetişim, Liderlik ve Yönlendirme (YLY)	-0.147	0.122	-1.20	0.234	-0.391	0.096
Tesis Yönetimi ve Güvenliği (TYG)	-0.088	0.096	-0.92	0.361	-0.279	0.102
Çalışan Yeterliliği ve Eğitimi (CYE)	0.214	0.086	2.48	0.015*	0.042	0.385
İletişim ve Bilgi Yönetimi (IBY)	-0.080	0.121	-0.67	0.507	-0.321	0.160
Yaş	0.008	0.028	0.29	0.775	-0.049	0.065
Eğitim Düzeyi	-0.049	0.031	-1.58	0.119	-0.112	0.013
Mezun Olunan Bölüm	0.0184	0.015	1.22	0.225	-0.011	0.048
Yöneticilik Tecrübesi	0.000	0.038	0.01	0.996	-0.076	0.077
Çalışma Süresi	-0.052	0.033	-1.60	0.114	-0.118	0.012
cons	3.494	0.364	9.59	0.000*	2.770	4.218

Number of obs= 98
F (11,86)= 5.79
Prob>F= 0.000
R-squared= 0.439
Adj R-squared= 0.368
Root MSE= .297

*p<0,05

Akreditasyon kriterleri ile demografik değişkenlerin entelektüel sermaye yordanmasına ilişkin regresyon analizi sonuçlarının yer aldığı Tablo 4 incelendiğinde; yaklaşık olarak 1.74 olan entelektüel sermaye katsayısı ($\beta=1.74$), diğer tüm değişkenler sabit tutulduğunda, performans göstergesi olarak açıklanan akreditasyon kriterlerini 1.73 puan artırmaktadır. Diğer tüm değişkenler sabit tutulduğunda akreditasyon kriterlerinin bir alt boyutu olan kalite iyileştirme ve hasta güvenliğinin entelektüel sermayenin performansını yaklaşık olarak 0.60 puan arttırdığı; enfeksiyonların önlenmesi ve kontrolünün entelektüel sermayenin performansını yaklaşık olarak 0.35 puan arttırdığı; yönetim, liderlik ve yönlendirmenin entelektüel sermayenin performansını yaklaşık olarak 0.15 puan arttırdığı; tesis yönetimi ve güvenliğinin entelektüel sermayenin performansını yaklaşık olarak 0.88 puanla en çok arttıran

akreditasyon kriterlerinin alt boyutu olduğu; çalışan yeterliliği ve eğitiminin entelektüel sermayenin performansını yaklaşık olarak 0.21 puan arttırdığı; iletişim ve bilgi yönetiminin entelektüel sermayenin performansını yaklaşık olarak 0.08 puan arttırdığı görülmektedir.

Bazı demografik değişkenler olan yaş, yöneticilik tecrübesi ve çalışma süresinin akreditasyon kriterleri ile ilişkili olduğu görülmüştür. Buna göre Tablo 4, incelendiğinde; yaş, yöneticilik tecrübesi ve çalışma süresi arttıkça performans göstergesi olarak kabul edilen akreditasyon kriterlerinin de arttığı görülmektedir.

On iki tane değişken ile bakılan regresyon analiz modeli istatistiksel olarak anlamlıdır ($F(11,86)$; $Prob>F= 0.0000$). Ayrıca ilgili değişkenler ile modelin yaklaşık olarak % 37'sini açıklamaktadır ($Adj R\text{-squared}= 0.3681$).

Tablo 5: Entelektüel Sermaye ile Akreditasyon Kriterleri Arasındaki Korelasyon Değerlerine İlişkin Bulgular

	İnsan Sermayesi	Müşteri Sermayesi	Yapısal Sermaye	KIGH	EOK	YLY	TYG	CYE	IBY	Entelektüel Sermaye	Akreditasyon Kriterleri
İnsan Sermayesi	1.000										
Müşteri Sermayesi	0.568**	1.000									
Yapısal Sermaye	0.381**	0.407**	1.000								
KIGH	0.342**	0.456**	0.096	1.000							
EOK	0.117	0.202*	-0.204	0.710**	1.000						
YLY	0.020	0.073	-0.114	0.716**	0.720**	1.000					
TYG	-0.036	-0.060	-0.285*	0.395**	0.641**	0.691**	1.000				
CYE	0.142	0.179*	-0.068	0.503**	0.653**	0.602**	0.724**	1.000			
IBY	0.268*	0.297**	-0.078	0.678**	0.562**	0.616**	0.503**	0.662**	1.000		
Entelektüel Sermaye	0.846**	0.736**	0.741**	0.355**	0.052	0.001	-0.142	0.097	0.158	1.000	
Akreditasyon Kriterleri	0.189	0.282*	-0.070	0.835**	0.848**	0.833**	0.737**	0.812**	0.832**	0.150*	1.000

**p<0,01 *p<0,05

Tablo 5 incelendiğinde; entelektüel sermaye ile alt boyutları olan insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin birbiri ile istatistiksel olarak anlamlı pozitif ilişkili olduğu görülmektedir. Akreditasyon kriterleri ile alt boyutları arasında da istatistiksel olarak anlamlı pozitif ilişki tespit edilmiştir. Bu çalışmanın asıl amacını oluşturan konu ise entelektüel sermaye ile akreditasyon kriterlerinin birbiri ile olan ilişkisini araştırmaktır. Bu bağlamda Tablo 5 incelendiğinde; entelektüel sermaye ile akreditasyon kriterleri arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif ilişki olduğu görülmüştür. Akreditasyon kriterlerinin alt boyutlarından olan kalite iyileştirme ve hasta güvenliği ile entelektüel sermayenin alt boyutlarından olan insan sermayesi ve müşteri sermayeleri arasında pozitif yönde yüksek derece ilişki olduğu belirlenmiştir. Akreditasyon kriterlerinin alt boyutlarından olan iletişim ve bilgi yönetimi ile entelektüel sermayenin alt boyutlarından olan insan sermayesi arasında orta derece, müşteri sermayesi ile ise arasında pozitif yönde yüksek derece ilişkili olduğu belirlenmiştir. Akreditasyon kriterlerinin alt boyutlarından olan çalışan yeterliliği ve eğitimi ile enfeksiyonların önlenmesi ve kontrolünün entelektüel sermayenin alt boyutlarından olan müşteri sermayesi ile arasında pozitif yönde orta derece ilişki olduğu belirlenmiştir. Akreditasyon kriterlerinin alt boyutlarından olan tesis yönetimi ve güvenliği ile entelektüel sermayenin alt boyutlarından olan yapısal sermaye arasında pozitif yönde orta derece ilişki olduğu belirlenmiştir. Genel olarak bakıldığında ise entelektüel sermaye ile akreditasyon kriterleri arasında orta derecede ilişki olduğu görülmüştür.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Küreselleşme ve teknolojik gelişmelerin hayatın tüm alanlarını etkilediği günümüzde, işletmelere pazarda rekabet üstünlüğü sağlayan en önemli kriterlerden biri sahip oldukları entelektüel sermayedir. Bilgi toplumu ile sık sık birlikte anılan ve

maddi olmayan varlıklar arasında sıralanan entelektüel sermaye işletmeye değer katan bilgi ve tecrübe gibi kaynakların toplamı olarak tanımlanabilir. Entelektüel sermaye unsurları ile ilgili literatürde birden farklı sınıflandırma olup en kabul görülen tanım insan sermayesi, yapısal sermaye ve müşteri sermayesi unsurlarını kapsamaktadır.

İnsan sermayesi ile anlatılmak istenen işletmenin sahip olduğu insan kaynaklarına ait bilgi, beceri ve yeteneklerin bütünüdür. Eğitim düzeyi ve iş tecrübesi gibi pek çok hususu kapsayan insan sermayesi, tüketicide oluşturduğu kalite algısı bağlamında işletmelerin tercih edilebilirliği hususunda ön plana çıkmaktadır. İnsan sermayesi dışında işletmeye ait olan teçhizat ve ekipmanlar dahil olmak üzere bilgi üretimine katkı sağlayan diğer tüm kaynaklar ise yapısal sermaye olarak tanımlanmaktadır. Bir personelin işten ayrılma durumunda dahi işletmede varlığını devam ettirmesi sebebi ile örgüt kültürü, patent ve örgüt felsefesi gibi unsurlar yapısal sermayenin daha iyi anlaşılması için örnek olarak verilebilir. Son olarak entelektüel sermaye unsurlarından biri olan müşteri sermayesi, işletme ve müşteri arasında kurulan bağ üzerinden şekillenen bir bilgi birikimi olarak belirtilebilir. Bu sermaye türü ile odaklanılan hedef pazarda en çok müşteriye ulaşabilmek adına gerekli olan bilgiye erişimin sağlanmasıdır.

Entelektüel sermaye işletmenin uzun dönemde kar elde edebilmesi ve piyasada rekabet üstünlüğü sağlayabilmesi gibi olumlu pek çok stratejik yönetim felsefesini bünyesinde barındırmaktadır. Literatür incelendiğinde entelektüel sermaye ile örgüt performansı arasındaki ilişkiyi ele alan pek çok araştırma sonucu da bu durumu destekler niteliktedir. Sağlık sektörüne yönelik entelektüel sermaye ile ilgili nadir araştırmaya rastlanılmış olması ise bu araştırmanın literatüre yapacağı katkılar göz önüne alındığında çalışmayı değerli ve önemli kılmaktadır.

Sağlık kurumlarında yönetici pozisyonunda görev alan bireyden toplanan veriler üzerinde yapılan analizler ışığında, hastaneler için entelektüel sermayeye ilişkin

en önemli algılanan sermaye türünün yapısal sermaye olduğu ve onu sırasıyla müşteri sermayesi ve insan sermayesinin izlediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçtan yola çıkarak yöneticiler açısından işletmeye değer katan en önemli faktörün; sürecin başarıyla tamamlanmasında etkili olan ve işletmenin verimliliği hususunda etkili yapısal sermaye olduğu söylenilebilir. Uzun yıllar kaliteli hizmet sunan bir sağlık kuruluşunun piyasa içerisinde tercih edilebilir olması bu durumu somut olarak açıklar niteliktedir.

Araştırmada elde edilen bir diğer bilgi yöneticiler açısından sağlık kuruluşu yönetim standartları ile ilgili yapılan önceliklendirmedir. Yöneticilerin sırasıyla tesis yönetimi ve güvenliği, iletişim ve bilgi yönetimi, yönetim, liderlik ve yönlendirme, enfeksiyonların önlenmesi ve kontrolü, çalışan yeterliliği ve eğitimi ile kalite iyileştirme ve hasta güvenliği konularına önem verdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Entelektüel sermaye ile demografik değişkenlerin akreditasyon kriterlerini yordanmasına ilişkin yapılan regresyon analizinde yaş, yöneticilik tecrübesi ve çalışma süresi ile ilişki tespit edilmiştir. Bu durum; yaş, yöneticilik tecrübesi ve çalışma süresi arttıkça performans kriterlerinin de arttığı anlamına gelmektedir. Akreditasyon kriterleri ile demografik değişkenlerin entelektüel sermaye yordanmasına ilişkin yapılan regresyon analizinde de aynı sonuca ulaşılmıştır. Entelektüel sermaye ile akreditasyon kriterleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek için gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda, entelektüel sermaye ile akreditasyon kriterleri arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür. Yani, entelektüel sermaye arttıkça örgüt performansında da bir artışın gerçekleşeceğini söylemek yanlış olmayacaktır.

Yapılan bu araştırma sonucundan yola çıkarak aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

- Bu çalışmada entelektüel sermayenin en değerli boyutu

olarak yapısal sermaye tespit edilmiştir. Sağlık kuruluşları kendi içerisinde bu analizleri yaparak nedenlerini araştırabilir, eksik yönlerini tespit edip düzeltmeye, güçlü yönlerini ise daha da arttırarak pazar payını güçlendirmeye çalışabilir.

- Örgütlerde önemli bir değer olan entelektüel sermaye ile ilgili farklı evren ve örneklem grubu üzerinde çalışmalar yapılabilir. Örgüt performansını belirlemek üzere farklı ölçekler üzerinden yeni çalışmalar gerçekleştirilebilir ve entelektüel sermayenin kuruma olan etkisi somutlaştırılabilir.
- Sağlık kuruluşlarının niteliğine (kamu, özel vb.) göre entelektüel sermayeye yönelik yönetici algıları tespit edilebilir ve farklı çalışmalar mevcut çalışmalarla kıyaslanarak literatüre bu konuda derinlik kazandırılabilir.
- Sağlık kuruluşlarında yönetici pozisyonunda bulunmayan çalışanların entelektüel sermayeye ilişkin görüş ve düşüncelerini içeren çalışmalar yapılarak yöneticilere yönelik yapılan çalışmalarla kıyaslanabilir. Bu şekilde çalışanlara, kendi görüş ve düşüncelerine önem verildiği hissettirilerek insan sermayesi boyutuna katkı sağlanabilir ve çalışanlar ile yöneticilerin entelektüel sermayeye bakış açıları birlikte değerlendirilebilir.
- Sağlık kuruluşları entelektül sermayenin boyutları olan insan sermayesi, müşteri sermayesi ve yapısal sermayenin çalışanların örgüt performansına olan etkilerini belirleyerek örgüt performansını daha fazla nasıl arttırabilecekleri yönünde çalışmalar yapabilirler.

KAYNAKÇA

1. AKDAĞ, G. (2012). Otel İşletmelerinde Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
2. AKPINAR, A.T. ve AKDEMİR, A. (2000). Intellectual Capital, First International Joint Symposium on Business Administration, Çanakkale, 332-340.
3. BAYRAM, Ö. (1999). Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını. Türk Kütüphaneciler Derneğinin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri, Ankara, ss.72.
4. BAYRAMOĞLU, V. (2020). “Sağlık Sektöründe Entelektüel Sermaye” https://www.academia.edu/20764259/SA%C4%9ELIK_SEKT%C3%96R%C3%9CNDE_ENTELLEKT%C3%9CEL_SERMAYE Erişim Tarihi: 21.07.2020
5. BECKER, G. S. (1964). Human capital. New York: Columbia University Press.
6. BONTIS, N. (1998). “Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures And Models. Management Decision”, 36(2): 63-76.
7. BONTIS, N. and CHOO, C. W. (2001). The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge, New York: Oxford University Press.
8. BONTIS, N., KEOW, W. C. C., and RICHARDSON, S. (2000). “Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries”, Journal of Intellectual Capital, 1(1): 85-100.
9. BOZBURA, T. (2004). “Measurement and Application of Intellectual Capital in Turkey”, Learning Organization, 11(4/5): 357-367.
10. BRAMHANKAR, A., ERICKSON, S. and APPLEBEE, I. (2007). “Intellectual Capital and Organizational Performance: an Empirical Study of the Pharmaceutical Industry”, The Electronic Journal of Knowledge Management, 5 (4): 357-362.
11. CABRITA, M. and VAZ, J., (2006). “Intellectual Capital and Value Creation: Evidence from the Portuguese Banking Industry”, The Electronic Journal of Knowledge Management, 4(1): 11-20.
12. CEZLAN, Ç. (2014). Entelektüel Sermayenin Firma Yenilikçiliği ve Firma Performansına Etkisi: Sağlık İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
13. CHEN, M.; CHENG, S. and HWANG, Y., (2005). “An Empirical Investigation of the Relationship Between Intellectual Capital and Firms Market Value and Financial Performance”, Journal of Intellectual Capital. 6(2): 159-176.
14. CHWALOWSKI, M. (1997). “Intellectual Capital Matters!”, The Electricity Journal, 10(10), 88-93.
15. ÇAĞLAR, İ. (2003). “Türk İşletmeciliğinde Entelektüel Sermaye Yönetimi Üzerine Bir Araştırma”, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2: 1-21.
16. ÇALIŞKAN, M. M. (2015). “Bilgi Ekonomisinde Entelektüel Sermaye: Borsa İstanbul’da Bankacılık Sektörü Uygulaması” Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 13(3): 121-137.
17. ÇETİN, A. (2005). “Entelektüel Sermaye ve Ölçülmesi”, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, XX,1: 359-378.
18. EDVİNSSON, L., and MALONE, M. S. (1997). Intellectual Capital: Realizing Your Company’s True Value by Finding It’s Hidden Roots. New York.

19. EREN, E ve AKPINAR, S., (2004). “Yapısal Sermayenin İşletme Performansı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması”, *Öneri*, 6(22), 9-17.
20. ERKAN, H., ATİK, H., TABAN, S., ÖZSOY, C. (2013) “Bilgi Ekonomisinin Tanımı ve Özellikleri”, *Bilgi Ekonomisi*, Editör: Erol Kutlu, B. Tuğberk Tosunoğlu, 1, Eskişehir: Açıköğretim Yayınları.
21. GENÇ, A.K. (2018). Entelektüel Sermaye ve Büyük Ölçekli İşletmelerin Katma Değerine Etkisi: Türkiye’de Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
22. GHOSH, D. and WU, A., (2007). Intellectual Capital and Capital Markets: Additional Evidence, *Journal of Intellectual Capital*, 8(2), 216-235.
23. GÖRMÜŞ, A. Ş. (2009). “Entelektüel Sermaye ve İnsan Kaynakları Yönetiminin Artan Önemi”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 11(1): 57- 75.
24. İPÇİOĞLU, İ. ve ŞAHİN, F. (2012). “Örgüt Kültürü ve Entelektüel Sermaye İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4 (1): 153- 165.
25. KAMUKAMA, N., AHIAUZU, A., and NTAYİ, J. M. (2011). “Competitive Advantage: Mediator of Intellectual Capital and Performance”, *Journal of Intellectual Capital*, 12(1): 152-164.
26. KARACAER, S., ve KAPUSUZUOĞLU, A. (2010). “İMKB Turizm Sektöründe Entelektüel Sermayenin Firma Değeri Üzerindeki Etkisinin Analizi” *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1): 98-108.
27. KARACAN, S. (2004). “Entelektüel Sermaye ve Yönetimi”, *İSMMMO Mali Çözüm Dergisi*, 69, 177-199.
28. KELLEÇİ, M. A. (2003). Bilgi Ekonomisi, İşgücü Piyasasının Temel Aktörleri ve Eşitsizlik: Eğilimler, Roller, Fırsatlar ve Riskler, Ekonomik Modeller ve Stratejik Araştırmalar Genel Müdürlüğü, Stratejik Araştırmalar Dairesi, Yayın No: DPT. 2674, Temmuz <http://ekutup.dpt.gov.tr/isgucu/kellecim/bilgiekon.pdf> (27.01.2019).
29. KOÇAK, O., ve Uygun, B. (2011). “Entelektüel Sermayenin Temel Unsuru: Altın Yakalılar”, *Uluslar arası 9. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Bildirileri*, Saraybosna-Bosna Hersek, 23-25 Haziran 2011.
30. KURGUN, O ve AKDAĞ, G. (2013). “Entelektüel Sermaye ve Örgüt Performansı İlişkisi: Akdeniz Bölgesindeki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *NEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(2), 155-176.
31. LYNN, B. (1998). “Intellectual Capital”, *The Management Accounting Magazine*, 72(1): 9-22.
32. MADİTİNOS, D., CHATZOUDES, D., TSAİRİDİS, C., and THERİOU, G. (2011). “The Impact of Intellectual Capital on Firms Market Value and Financial Performance”, *Journal of IntellectualCapital*, 12 (1): 132-151.
33. NAPAHIET, J. (2002). *Social and Intellectual Capital*. USA: Academy of Management Proceedings.
34. ÖRNEK, A. Ş., ve Ayas, S. (2015). Entelektüel Sermaye ile Yenilikçi İş Davranışının İşletme Performansına Etkisi; Bilişim Sektörü Uygulaması. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 16 (2), 91-116.
35. PABLOS, P.O: “Evidence Of Intellectual Capital Measurement From Asia, Europe and The Middle East”, *Journal of Intellectual Capital*, 3(2): 287-302.
36. PETTY, R., and GUTHRIE, J. (2000). “Intellectual Capital Literature Review: Measurement, Reporting and Management”. *Journal of Intellectual Capital*, 1(2): 155- 176.

37. PEW T.H., PLOWMAN, D. and HANCOCK, P. (2007). "Intellectual capital and financial returns of companies", *Journal of Intellectual Capital*, 8(1): 76-95.
38. PUCAR, S. (2012). "The Influence of Intellectual Capital on Export Performance", *Journal of Intellectual Capital*, 13(2): 248-261.
39. RAMEZAN, M. (2011). "Intellectual Capital And Organizational Organic Structurem Knowledge Society: How are These Concepts Related?", *International Journal of Information Management*, 31, 88-95.
40. SEETHARAMAN, A., SOORIA, H. H, SARAVANAN, A.S (2002). "Intellectual Capital Accounting and Reporting in The Knowledge Economy", *Journal of Intellectual Capital*, 3(2): 128- 148.
41. STEWART, T. A. (1997). *Entelektüel Sermaye: Örgütlerin Yeni Zenginliği*. (Çev: Nurettin Elhüseyni). İstanbul: Mess Yayınları.
42. TALUKDAR, A. (2008). "What is Intellectual Capital? And why it should be measured", *Attainix Consulting*. (<http://www.attainix.com/Downloads/WhatIsIntellectualCapital.pdf>).
43. TSENG, C. Y. and GOO, Y. J. J. (2005). "Intellectual Capital and Corporate Value in an Emerging Economy: Empirical Study of Taiwanese Manufacturers", *R&D Management*, 35(2): 87-201.
44. TÜFEKÇİ, N. (2012). "Örgüt Kültürünün Örgüt Performansına Etkisinin Hastaneler İçin Akreditasyon Standartları Kapsamında Ölçülmesi: Isparta İlindeki Devlet, Özel Ve Üniversite Hastanesinde Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Isparta.
45. YILDIZ, S. (2011). "Entelektüel sermayenin işletme performansına etkisi: bankacılık sektöründe bir araştırma". *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(3): 11-28.
46. 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.